

3. Die Wartezeit als Konfliktfall der Moderne

Nachdem mit dem vorangegangenen Kapitel der Überblick zur Konzeptionalisierungsgeschichte der Zeit abgeschlossen wurde, kann nunmehr die Engführung auf die Beschäftigung mit Wartephänomenen hinsichtlich ihrer Verhandlungen im zeithistorischen Kontext sowie ihrer individuellen, symbolischen und sozialen Ausdrucksfelder in den Vordergrund erfolgen. Mit dem folgenden Kapitel wird daher in einem ersten Schritt zunächst die massive Zunahme alltäglicher Wartesituationen als ›modernes‹ Phänomen charakterisiert. Indem Wartezeiten in den spezifischen Kontext des sich seit der Neuzeit etablierten Modernisierungsprozesses der *Beschleunigung* gestellt werden, wird einerseits deren relative Neuartigkeit verdeutlicht und andererseits deren zunehmende Aufladung zum ›Konfliktfall‹ der Moderne hergeleitet. Anschließend werden Wartephänomene in einem zweiten Schritt ausgehend vom Befund ihrer Problematisierung in einem Exkurs entlang der vielfältigen disziplinären Auseinandersetzungen beleuchtet, um schließlich in einem dritten Schritt das Auftreten von Wartezeiten konkret auf das Handlungsfeld des modernen Verkehrswesens zu verengen und als explizit mobilitätsbezogenes Phänomen zu betrachten.

3.1 Zeithistorische Verortung und Eingrenzung: Warten als temporales Phänomen ›in‹ der Moderne

Die vorangegangenen zeittheoretischen Ausführungen machten deutlich, dass Menschen in allen Epochen ein mehr oder minder explizit ausgeprägtes Bedürfnis nach zeitlicher Orientierung entwickelten und daraufhin in Abhängigkeit gesellschaftlicher Komplexität und Synchronisationsansprüche Temporalstrukturen ausbildeten, welche die endlose Abfolge von Ereignissen in ein sinnstiftendes und kommunikatives Ordnungssystem entlang der Kategorien von Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft übersetzen sollten. Als übergeordnetes Motiv der Zeitnutzung und -bestimmung soll daher nochmals konstatiert werden, dass die Existenz jeglichen Zeitsystems allgemein als Ausdruck dafür gelten kann, »daß Menschen Positionen, Dauer von Intervallen, Tem-

po der Veränderungen und anderes mehr in diesem Flusse zum Zwecke ihrer eigenen Orientierung zu bestimmen suchen.«¹

Über diese zivilisationsgeschichtliche Konstante eines Orientierungsmittels hinausreichend, können wir zudem mit Rückgriff auf Husserls Postulat eines inneren Zeitbewusstseins² also zunächst davon ausgehen, dass nicht nur ein allgemeines Empfinden von Veränderungen zur anthropologischen Grundausstattung des Menschen gehört und die universelle Voraussetzung einer immer komplexer werdenden Temporalisierung des Erlebens bildet,³ sondern damit verbunden auch die mehr oder weniger spezifische Empfindung einer Anomalie in Form des Wartens oder des Aufschubs. Warten auf Rückkehr, auf das Ende des Winters oder auf das Jüngste Gericht repräsentierten zweifelsohne bereits in der Vormoderne lebenspraktische Erfahrungen, die im Abgleich zwischen Erwartung und Erfahrung mit einer situationsbedingt veränderten Zeitwahrnehmung einhergingen.

Das zeitliche Bewusstsein bzw. die Erfahrung eines relativen Stillstands kann an dieser Stelle keineswegs in der zivilisationsgeschichtlichen Breite beschrieben werden.⁴ Vielmehr soll hier jenes Zeitbewusstsein epochal im Kontext der Modernisierungstheorien verortet und anschließend im Handlungsfeld des modernen Verkehrswesens empirisch greifbar gemacht werden. Legitimiert wird diese Eingrenzung über eine quantitative und eine qualitative Zäsur, die im Zuge der Moderne deutlich wird. Erstens durch die quantitative Häufung und Vervielfachung von Wartesituationen. Zweitens durch ihre explizitere Wahrnehmung, ihre alltagspraktische Relevanz sowie durch ihre wachsende kulturelle Problematisierung. Die Verortung des Wartens ›in der Moderne‹ geschieht demnach nicht willkürlich, sondern fast zwangsläufig aufgrund ihrer in dieser Epoche außergewöhnlichen, systemischen Entfaltung und alltagspraktischen Bedeutung.

Der Versuch einer solchen Verortung trifft jedoch unmittelbar auf die Problematik, dass kaum ein Begriff derart schillernd und von Unschärfe geprägt ist, wie jener der ›Moderne‹. Der Begriff der ›Moderne‹ beinhaltet stets ein hohes Maß an Suggestivität und Assoziationspotential und erfreut sich vielleicht gar erst aufgrund dieser Unschärfe einer derart großen Attraktivität.⁵ Ausgehend von einer anfänglichen Folie zur Beschreibung philosophischer Strömungen seit der Renaissance im Allgemeinen und Descartes im Besonderen, wurde der Begriff der ›Moderne‹ im deutschsprachigen Raum erstmals 1886 durch ein Berliner Literaturkollektiv eingesetzt, um ein vollkommen Neues und von traditionellen Regeln der Ästhetik abgelöstes Schreiben auszu-

1 Elias, *Über die Zeit*, 50.

2 Stephen Kern ergänzt dazu, dass die menschliche Existenz ohne eine gewisse Vorstellung der eigenen Vergangenheit nicht denkbar sei (Kern, *The culture of time and space, 1880-1918*, xxi.).

3 Vgl. Luhmann, »Die Zukunft kann nicht beginnen. Temporalstrukturen der modernen Gesellschaft«, 124.

4 Hierfür kann jedoch nochmals auf die punktuellen Interpretationen der Wartezeit im Rahmen der vorgestellten philosophischen und sozialwissenschaftlichen Zeittheorien in Kap. 2 verwiesen werden.

5 Vgl. Daniel Fulda, »Sattelzeit. Karriere und Problematik eines kulturwissenschaftlichen Zentralbegriffs«, in *Sattelzeit: historiographiegeschichtliche Revisionen*, hg. von Elisabeth Décultot und Daniel Fulda, *Hallesche Beiträge zur Europäischen Aufklärung* 52 (Berlin; Boston: De Gruyter, 2016), 1.

drücken. Nur wenig später, im Jahr 1895, nahm der *Brockhaus* den Begriff auf und gab damit seine offizielle Verwendung frei.⁶ Zuschreibungen des ›Modernen‹ haben somit allgemein gesprochen seit dem 19. Jahrhundert Konjunktur und bezwecken dabei jeweils die deutliche Abgrenzung aktueller Entwicklungen von vorherigen Entwicklungen.

Was aber zeichnet die Programmatik der Moderne inhaltlich aus und wie lässt sich der Bruch gegenüber einer Vormoderne erklären? Welche Entwicklungen sind es, die sprachlich von vorherigen Entwicklungen so deutlich mit der Akzentuierung des ›Modernen‹ abgegrenzt werden sollten? Die Erlangung eines tieferen Verständnisses jedweder Phänomene der Neuesten Geschichte wird wohl kaum um die Beschäftigung mit solchen Fragen umhinkommen. Da im Mittelpunkt des Erkenntnisinteresses dieser Arbeit die Längsschnittbetrachtung der massiven Häufung verkehrsinduzierter Warte-Phänomene steht, die mit der Entstehung des Eisenbahnwesens in den 1830er Jahren ihren Anfang markiert, werden daher auch hier Einblicke in Evolution und Kerngehalt der Moderne benötigt.

Definitionen, Prinzipien und Periodisierungen: Meisternarrative der Moderne

Unter ›Moderne‹ wird zunächst allgemein mit Rekurs auf Giddens die seit dem 17. Jahrhundert in Europa einsetzende Epoche der Etablierung spezifischer Formen des Sozial-, Geistes- und Wirtschaftslebens verstanden, die sich von vormodernen Gesellschaften abzugrenzen vermochten und von Europa ausgehend eine mehr oder minder weltweite Verbreitung erfuhren.⁷ Giddens konkretisiert die Abgrenzung gegenüber vormodernen und traditionellen Gesellschaften über die Merkmale der Geschwindigkeit des Wandels, der globalen Reichweite dieses Wandels, der deutlichen Abhängigkeit der Produktion von unbelebten Energiequellen sowie der durch Industriekapitalismus vorherrschenden Transformation von Arbeitskraft und Erzeugnissen in Warenform (Komodifizierung).⁸ Ferner ist die Moderne nach Giddens durch die Entstehung eines besonderen Institutionenwesens geprägt, das vor allem in Form des Nationalstaates die soziale Interaktion in größeren territorialen Gebietszusammenhängen gewährleistet und durch demokratische Legitimation geprägt sei. All diese seit der Neuzeit entstandenen Institutionen stehen für Giddens im Zeichen einer ›Diskontinuität‹, also einer gegenüber traditionellen Ordnungen gänzlich einzigartigen Form der Gesellschaftsentwicklung, die insbesondere in der *Stadt* ihren markantesten Ausdruck findet. Giddens bemerkt zusammenfassend zum disruptiven Wesen der Moderne:

»Die durch die Moderne entstandenen Lebensformen haben uns in ganz beispielloser Weise von *allen* traditionellen Typen der sozialen Ordnung fortgerissen.«⁹

Luhmann definiert, wie bereits ansatzweise oben herausgestellt, den Kerngehalt der Moderne in der Ablösung (und Überwindung) vormals hierarchischer und stratifikatorischer Gesellschaftsordnungen durch das fundamentale Strukturprinzip der »funktio-

6 Vgl. Christof Dipper, »Moderne«, *Docupedia-Zeitgeschichte*, 2010, 3.

7 Vgl. Anthony Giddens, *Konsequenzen der Moderne* (Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 1996), 9.

8 Vgl. ebd., 14f.

9 Ebd., 13 [Herv. i. O.].

nenalen Differenzierung«. ¹⁰ Zwar unternimmt Luhmann keinen allzu konkreten Versuch einer zeitlichen Datierung dieses Übergangs, dennoch vermutet er, »daß irgendwann die Rekursivität der autopoietischen Reproduktion sich selbst zu fassen beginnt und eine Schließung erreicht, von der ab für Politik nur noch Politik, für Kunst nur noch Kunst, für Erziehung nur noch Anlagen und Lernbereitschaft, für die Wissenschaft nur noch Kapital und Ertrag zählen (...)«. ¹¹ Jener Selbstbezug der funktional ausdifferenzierten Systeme bildet für Luhmann eines der entscheidenden Wesensmerkmale der Moderne. Der funktionalen Differenzierung vorgelagert sieht Luhmann aus temporalanalytischer Sicht den entscheidenden Übergang in eine ›moderne‹ Zeitstruktur in der allgemeinen »Verzeitlichung des Seins« ¹², die wiederum Folge der gewandelten Betrachtung und Bewertung von Vergangenheit und Zukunft sei. Demnach änderte sich im Zuge der Ausbildung bürgerlicher Gesellschaften allmählich das Verständnis einer vormals allein mit einem historischen Ereignis (Christi Geburt) einsetzenden Vergangenheit hin zu einem Geschichtsverständnis, das erstmals auch eine rückwärtsgerichtete Zeitrechnung (*vor* Christi Geburt) erlaubte. Diese fundamental veränderte Zeitauffassung bewirkte ihrerseits, dass auch die Zukunft nicht länger als Annäherung an ein fixiertes Ereignis (z.B. die Erlösung), sondern vielmehr als offen und kontingent interpretiert werden musste. Moderne Temporalstrukturen zeichnen sich somit zusammenfassend durch eine *relationale* Betrachtung von Vergangenheit und Zukunft aus, die jeweils dem Zweck dient, Veränderungen wahrzunehmen und verändernd auf die Gegenwart einzuwirken. ¹³ Funktionale Differenzierung und die Verzeitlichung des Seins bilden somit zusammenfassend zwei bis in die Gegenwart hinein wirksame Kerncharakteristika der Moderne.

Zapf sieht moderne Gesellschaften – besonders mit Blick auf jene des 20. Jahrhunderts – ähnlich wie Giddens durch Ausprägung von *Basisinstitutionen* (Konkurrenzdemokratie, Marktwirtschaft, Wohlstandsgesellschaft mit Massenkonsum, Wohlfahrtsstaat) definiert. Auch er bezeichnet die Moderne in wirtschaftlicher Hinsicht mit dem Aufkommen des Industriekapitalismus sowie in politischer Hinsicht mit der Demokratisierung. ¹⁴

Beck und Mulsow beschreiben die Epoche ergänzend als Phase der Verfestigung, ›Ontologisierung‹ und Naturalisierung vormals noch ambivalenter und doppelsinniger Prozesse. ¹⁵ In Abgrenzung innerhalb der Moderne kontinuierlich anhaltender Epochenschwellen bezeichnen sie die Epochenschwelle des Übergangs von der Vormoderne zur Moderne als ›Erste Moderne‹. Sie beginnt demnach im Zeitraum der Aufklärung

10 Niklas Luhmann, *Die Gesellschaft der Gesellschaft, Teilbd. 2* (Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 1999), 678-743.

11 Ebd., 708.

12 Luhmann, »Die Zukunft kann nicht beginnen. Temporalstrukturen der modernen Gesellschaft«, 120.

13 Hierzu auch ergänzend Elias, der in Bezug auf die Relationalität der Zeitmodalitäten konstatiert: »Nur im Erleben der Menschen gibt es die gewichtigen Scheidelinien zwischen dem, was ›heute‹, was ›gestern‹ oder was ›morgen‹ ist.« Elias, *Über die Zeit*, 104.

14 Vgl. Wolfgang Zapf, »Entwicklung und Sozialstruktur moderner Gesellschaften«, in *Einführung in Hauptbegriffe der Soziologie*, hg. von Hermann Korte und Bernhard Schäfers (Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, 2016), 308ff.

15 Ulrich Beck und Martin Mulsow, »Einleitung«, in *Vergangenheit und Zukunft der Moderne*, 37.

und wird in geistiger Nähe zum Luhmann'schen Modernitätsbegriff durch die allmähliche Ausbildung »trennscharfe[r] Grenzen zwischen Kategorien von Menschen, Dingen und Tätigkeiten« charakterisiert, wobei »Unterscheidungen zwischen Handlungssphären und Lebensformen, die die eindeutige institutionelle Zuschreibung von Zuständigkeit, Kompetenz und Verantwortung ermöglichen«¹⁶ getroffen werden. Beck und Mulsow ermahnen jedoch gleichsam zur Vorsicht im Rückblick auf die Ausformung der sich auf dem Weg zu einer »Ersten Moderne« ausbildenden Basisprinzipien¹⁷, die stark zeitversetzt und regional ungleich wirksam wurden.

Aus einer stärker erfahrungsbasierten und kulturgeschichtlichen Perspektive identifiziert Stephen Kern das Wesen der Moderne in der Ausbildung eines »positive negative space«¹⁸, einer allgemeinen durch Technologieentwicklungen vermittelten Erfahrung von Simultanität sowie einer dramatischen Transformation des Distanzbezugs. Zudem sieht Kern – in Übereinstimmung mit Luhmann – die Moderne durch einen Generalangriff auf alles Ständische und Feudale gekennzeichnet, in dessen Folge tradierte soziale Hierarchien erodiert seien.¹⁹ Ähnlich sieht auch Conrad das Unternehmen der Moderne in der heroischen Ablösung, jedoch nicht nur von tradierten Formen des Zusammenlebens, sondern von der bisherigen Geschichte überhaupt. Speziell der Beginn des 20. Jahrhunderts markierte danach ein nicht vergleichbares Streben nach Aufhebung von Distanz, Dauer oder Form unter der Prämisse der Erschaffung absoluter und präzedenzloser »Neuheit«, die sich bis auf die Ebene der radikalen Modifizierung der eigenen Körperlichkeit erstreckte.²⁰

Die Theoretisierungsversuche der politischen, sozialen, wirtschaftlichen und kulturellen Basisprinzipien und -institutionen ließen sich, insbesondere auch hinsichtlich der Ambivalenzen und Schattenseiten der Modernisierungsprozesse,²¹ selbstredend erweitern. Die Mehrheit der Moderne-Diagnosen verbleibt dabei jedoch meist auf sehr abstrakter Ebene, was auf die Interpretation konkreter historischer Phänomene mitunter problematisch wirken kann. Als besonders fruchtbare Epochendeutung erscheint daher – speziell bezüglich der Frage des zeitlichen Beginns der allmählichen Etablierung moderner Basisprinzipien und seiner historischen Quellenevidenz – Kosellecks 1972

16 Ebd., 34.

17 Unter »Basisprinzipien« verstehen Beck und Mulsow »kognitiv-normative Problemstellungen, die sozusagen die treibende Kraft der Moderne ausmachen« (Ebd., 19.)

18 Hierunter versteht Kern ein in der Kunst auffälliges Prinzip der Neubetrachtung und Neunutzung von Räumen, die von der Kunst inspiriert gar die Kriegsführung (Erfindung des Camouflage) veränderte. Zuvor als störend oder unnütz empfundene Leerstellen rückten nunmehr ins Zentrum der Beschäftigung und etablierten eine neue Denkkordnung. Für die Kunst gesprochen, stand, wie etwa im Kubismus Picassos, nicht mehr allein die ästhetische Wirkung im Vordergrund, sondern die Form selbst wurde zum Inhalt der Kunst (Kern, *The culture of time and space, 1880-1918*, xxvii und 315).

19 Vgl. ebd., 313-18.

20 Vgl. Peter Conrad, *Modern Times, Modern Places: [Life & Art in the 20th Century]* (London: Thames & Hudson, 1999), 14f.

21 Eine gute Übersicht jener Schattenseiten im Spektrum von Ökokatastrophen und Vermassung liefert Rosa, *Beschleunigung: die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*, 107ff.

eher beiläufig eingeführte Metapher der ›Sattelzeit‹ oder auch ›Schwellenzeit‹.²² Koselleck bezeichnet mit diesen Begriffen eine Abgrenzungsphase von vormodernen Strukturen, die sich in der Erfahrung einer besonderen Krisenhaftigkeit der Zeit um 1800 auszeichnet und durch eine Vielzahl empirischer Funde Gewicht erlangt. Nach dieser bis heute weitläufig rezipierten (aber auch kritisierten) Auffassung lässt sich »zwischen rd. 1750 und rd. 1850«²³ in Europa ein begrifflicher Wandel und eine vornehmlich über ein gewandeltes Geschichtsverständnis artikulierte Reform der Selbstwahrnehmung erkennen. Gemeint sind hiermit eine aus dem theoretischen Fundament der Aufklärung entspringende zunehmende Säkularisierung, Verwissenschaftlichung und Professionalisierung, die sich nicht allein exklusiv auf die Sphäre einer reformierten Geschichtsschreibung bezogen, sondern darüber hinaus zu übergeordneten Maximen reiften, die in die gesamte politisch-soziale Semantik hineinwirkten. Mit den einsetzenden Entwicklungen wird eine rapide Veränderung der gesamten Weltdeutung und -Wahrnehmung vermutet, die schließlich als geistige Wegbereitung der bis in die Gegenwart wirksamen Modernisierungsprozesse interpretiert werden kann.

Die Metapher des Sattels symbolisiert hierbei den Übergang von einem alteuropäischen Geschichtsdenken in eine moderne Geschichtsauffassung, der jedoch keineswegs von einer linearen Entwicklung, sondern durch das gleichzeitige Nebeneinander von Beharrungs- und Modernisierungsimpulsen geprägt war. Demnach lassen sich auch noch bis weit ins 19. Jahrhundert hinein vielzählige vormoderne Merkmale ausmachen, von denen später im Kontext des Eisenbahnverkehrs – insbesondere im Kontext der Romantisierung der Postkutsche gegenüber der Eisenbahn – noch zu sprechen sein wird. Den Beharrungsbefunden zum Trotz, sieht Koselleck seit dem späten 18. Jahrhundert gleichwohl die übergeordnete Gerichtetheit jener neuen Weltdeutung und -Wahrnehmung. Begriffsgeschichtlich beinhaltet diese Gerichtetheit einen »Wandel vom vornezeitlichen zu unserem Sprachgebrauch«²⁴, den Koselleck wie folgt zusammenfasst:

»Alte Worte, etwa Demokratie, Freiheit, Staat bezeichnen seit rund 1770 einen neuen Zukunftshorizont, der den alten Begriffsgehalt anders umgrenzt; überkommene Topoi gewinnen Erwartungshalte, die ihnen früher nicht innewohnten.«²⁵

In geistiger Nähe zu Luhmanns Postulat einer allgemeinen Verzeitlichung des Seins, das die moderne Gegenwart nunmehr mittels einer relationalen Betrachtung von Vergangenheitem und Zukünftigem erzeugt, identifiziert Koselleck demnach die temporalstrukturelle Wegbereitung der Moderne als ein erstmaliges Auseinandertreten von Erfahrungen und gewandelter Erwartungshaltungen.²⁶

Besonders interessant für die Explikation von Wartesituationen als spezifisch modernes und zunehmend problematisches Charakteristikum der alltäglichen Lebenspraxis erscheint hierbei Kosellecks These einer zeitgenössischen, allgemeinen ›Dynamik

22 Reinhart Koselleck, »Einleitung«, in *Geschichtliche Grundbegriffe*, hg. von Otto Brunner, Werner Conze, und Reinhart Koselleck, Bd. 1 (Stuttgart: Klett-Cotta, 1972), xiii-xxvii.

23 Reinhart Koselleck, *Zeitschichten: Studien zur Historik* (Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 2013), 303.

24 Ebd., 302.

25 Ebd., 303.

26 Koselleck, *Vergangene Zukunft*, 38-66 sowie 349-374.

sierung«, die er auf Befunde der in der ›Sattelzeit‹ zunehmenden Dominanz sprachlicher Bewegungs- und Beschleunigungsmetaphern zurückführt. Symptomatisch für den Übergang in die Moderne stellt Koselleck fest, dass ein gemeinsamer Nenner des politisch-sozialen Vokabulars darin bestand, »daß in steigendem Ausmaße Bewegungskriterien auftauchen«, die folglich in der Zeit um 1800 eine »Denaturalisierung der alten Zeiterfahrung«²⁷ bedingt hätten. Diese Denaturalisierung bedeutet, dass die Zeit im epochalen Bruch der ›Sattelzeit‹ in den Stand eines hochrelevanten Mediums zur Messung des Fortschritts im Erreichen eines vielfach gewandelten Erwartungshorizontes gehoben wurde, was wiederum schließlich seinen deutlichsten Niederschlag in einer neuartig dynamisierten und bewegungsaffinen Sprachlichkeit zu finden schien.

In prinzipieller Befürwortung der Sattelzeit-These identifiziert Osterhammel den Übergang von Vormoderne zu Moderne in der Periode von 1770 bis 1830 noch etwas enger.²⁸ Begründet wird dies damit, dass dieser Zeitraum aus Sicht der zeitgenössischen Historiker einen ›revolutionären‹ Zeitraum der Umbrüche spiegelte. Osterhammel hebt in Unterscheidung zu Koselleck jedoch die geografische Tragweite der revolutionären Veränderungen auf eine globalhistorische Perspektive und sieht die Epoche der revolutionären und krisenhaften Veränderungen zwischen 1770 und 1830 weniger exklusiv im Kontext einer europäischen Entwicklung als vielmehr auch im Kontext der durch Kolonialismus und Zusammenbruch außereuropäischer Großreiche bedingten Krisen in der Neuen Welt, in Afrika und Asien.²⁹

Übergreifend wird demnach die Französische Revolution 1789 samt ihrer Vorbereitungen und Nachwirkungen als entscheidende Wegmarke für den Initialprozess der modernen Epoche begriffen. Die Betonung liegt hierbei dezidiert auf dem Initialprozess, denn die mit der Sattel- oder Schwellenzeit einsetzenden Modernisierungsprozesse bleiben bis in die Gegenwart hinein kontinuierlich ›in Bewegung‹.

Die Modernisierung hat jedoch keinesfalls ihren Abschluss gefunden, sondern sie reformiert sich im andauernden Prozess. Um diesen Prozess nachvollziehbar zu machen, beinhaltet fast jede Reflektion über die Moderne somit auch den Versuch ihrer Periodisierung in Epochenphasen. Neben der zeitlichen Einordnung des Übergangs von Vormoderne zur Moderne zeigen sich dabei deutliche Schwierigkeiten in der Abgrenzung innerhalb einer an Komplexität wachsenden, durch fortlaufende Wandlungen, Ambivalenzen, Widersprüche und regionale Disparitäten gekennzeichneten Moderne. Am schwersten erscheinen dabei die Bestimmungen des Bruchs (oder der Brüche) zwischen einer ›Ersten‹ und ›Zweiten‹ Moderne bzw. einer ›Spät-‹ oder ›Postmoderne‹ zu

27 Koselleck, *Zeitschichten*, 303. Beck und Mulow bezeichnen in Anschluss an Koselleck die einsetzende Epoche entsprechend als ›Bewegungsmoderne‹ (Beck und Mulow, *Vergangenheit und Zukunft der Moderne*, 39.)

28 Vgl. Jürgen Osterhammel, *Die Verwandlung der Welt: eine Geschichte des 19. Jahrhunderts* (München: Verlag C. H. Beck oHG, 2016), 102ff. An anderer Stelle vermerkt Osterhammel zur Besonderheit des Zeitraumes um die Französische Revolution: »(...) man hat als vergleichend arbeitender Historiker den Eindruck, dass sich selten innerhalb von etwa sechzig Jahren so viel veränderte wie zwischen etwa 1770 und 1830« (Osterhammel, »Übergänge ins 19. Jahrhundert – Anmerkungen eines Historikers«, 39).

29 Vgl. Osterhammel, *Die Verwandlung der Welt*, 105.

sein, da hier die scheinbar einfachere kategoriale Abgrenzung von modernen gegenüber traditionellen Gesellschaften nicht mehr zulässig ist.

Ohne hier nun tiefer in den Kanon der kontrovers diskutierten Periodisierungen einsteigen zu wollen, sei an dieser Stelle auf Christof Dippers kulturhistorische Perspektive zur Problematik der Schwellensetzungen verwiesen, die vielleicht trotz ihrer Abstraktion als aufschlussreichste Antwort auf die Frage der Periodisierungen dienen kann:

»Die Moderne besteht aus einer Kette von Epochen (...), die von Kulturschwellen eingeleitet werden, in denen sich die antagonistischen Ordnungsmuster ändern.«³⁰

Es bleibt somit schließlich festzuhalten, dass die Definitionen der Moderne jenseits des überwiegenden Konsenses eines konkreten Ausgangspunkts im Rahmen der Revolutionsphasen des späten 18. Jahrhunderts heterogen, ihre nachfolgenden Periodisierungen unscharf bleiben. Rammler vermerkt daher in gebotener Vorsicht, »daß Modernisierung als eine Gesamtentwicklung zu betrachten ist, die aus vielen verschiedenen, sich gegenseitig durchdringenden, beeinflussenden und überlagernden Teilprozessen besteht.«³¹

Die skizzierten Beschreibungen und Theoretisierungen jener Teilprozesse haben teleologische *Meisternarrative* und gewichtige Axiome geschaffen. Aus wirtschaftlicher Perspektive erscheint die Moderne danach zuvorderst in der Ausbildung eines *rationalen* Industriekapitalismus unter der Prämisse der Zeitökonomie, Naturbeherrschung und Energieabhängigkeit. Politisch betrachtet umfasst ein weiteres Meisternarrativ die Etablierung des Nationalstaates, die Bürokratisierung und die allmähliche Ausbildung demokratischer Institutionen. Auf sozialer Ebene bilden Individualisierung, Urbanisierung und Freisetzung des Menschen aus feudalen Abhängigkeitsverhältnissen (bei Entstehung gänzlich neuer Abhängigkeitsverhältnisse) die wesentlichen Bestandteile dieser Meta-Narration. Auf kultureller Ebene schließlich sind es die durch wissenschaftlich-technische Innovationen induzierten Möglichkeitserweiterungen, die erfahrene Raum-Zeit-Verdichtung, ein damit verbundenes ›Neues Sehen‹³² sowie künstlerisch-ästhetische Neuentwürfe, die sich über ein Streben nach einem Bruch mit der Vergangenheit definieren. Diese Charakteristika der Moderne bilden die Hauptlinien geistes- und sozialwissenschaftlicher Erzählungen. Sie gaben (und geben) dem historischen Verlauf Tempo und Richtung.

Diese Meisternarrative können jedoch keinesfalls exklusiv als optimistische und linear wirksame Fortschrittserzählung verstanden werden. Keinesfalls kann das affirmative Telos der Moderne den Blick auf die inhärenten Ambivalenzen, Krisen und Irritationen verdecken. Ein Credo der sich reflektierenden Moderne besteht gerade darin, jene Tendenzen und Kräfte kritisch zu hinterfragen, etwa mit Blick auf die modernen

30 Christof Dipper, »Die Epoche der Moderne: Konzeption und Kerngehalt«, in *Vergangenheit und Zukunft der Moderne*, 179.

31 Stephan Rammler, *Mobilität in der Moderne: Geschichte und Theorie der Verkehrssoziologie* (Berlin: Ed. Sigma, 2001), 27.

32 Vgl. Schivelbusch, *Geschichte der Eisenbahnreise*.

Katastrophen zweier Weltkriege sowie der wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Krisen. Die Geschichtsschreibung, so Beck und Mulsow, hat sich daher heute »von linearen Meisternarrativen der Moderne verabschiedet« und sei »skeptisch gegenüber Erzählungen von Fortschritten hin zum Rechtsstaat, Konsumstaat, zur Wissensgesellschaft, zur säkularisierten Welt usw.«³³ Vielmehr war und ist die Moderne durch Ambivalenzen gekennzeichnet, weshalb positive oder negative Werturteile vorschnell und unterkomplex bleiben.³⁴

Zu solchen vorschnellen und unterkomplexen Werturteilen zählt es etwa auch, die Moderne in Bezug auf das Meta-Narrativ der »Bewegungsmoderne« verkürzt als Epoche der rastlosen Möglichkeitserweiterung und grenzenlosen Raum-Zeit-Vernichtung zu deklarieren, ohne dabei die komplementären Nebenwirkungen miteinzubeziehen. Zu diesen Nebenwirkungen zählt zweifelsohne das Aufkommen von einer Vielzahl durch die Modernisierungsprozesse selbst erst induzierter *Retardierungsmomente*. Erst vor dem Hintergrund der veränderten Zeitstrukturen der Moderne, jener Geistesepoche, in der Zeiteffizienz, Rationalisierung und Beschleunigung die entscheidenden ökonomischen und Subjektivität bzw. Zeitsensibilität die kulturell-sozialen Makro-Prozesse gesellschaftlicher Veränderung markieren, treten Reibungsprobleme in Gestalt von Wartezeiten überhaupt erst »spürbar« in einer Vielzahl von Systemzusammenhängen hervor. Wenn das Warten in einem definitorischen Aspekt stets durch die Antizipation, Imagination und Erwartung von *etwas Kommenden* gekennzeichnet ist, so bieten die skizzierten Prozesse im Übergang von der Neuzeit bis hinein in die gegenwärtige »Zweite Moderne« eine wachsende Ausdehnung an Gelegenheiten (und Zwängen!), kurzum eine sukzessive Potenzierung von Anlässen jeglicher Art, *auf etwas zu warten*.

Alltäglicher Ausdruck jener durch Reibungsprobleme entstehenden Dysfunktionalitäten und nicht intendierte Nebenfolgen bilden temporäre Stauungen, Knappheiten, Defekte oder – in pathologischer Form der Verlangsamung – auch Depressionen. Überall dort, wo die Nachfrage an Gütern oder Raum (für Bewegungen) ein Angebot übersteigt, treten Engpässe auf, die in Verzögerungen oder Wartezeiten resultieren. Nicht allein im Verkehrskontext, auch in Ämtern und Behörden, öffentlichen Einrichtungen (etwa Schwimmbäder oder Opernhäuser) gehören Wartezeiten – im Spektrum kurzzeitiger bis hin zu längerer Zeitdauer – und die korrespondierende Bereitstellung von Architekturen spätestens seit dem 19. Jahrhundert zu den signifikantesten Grunderfahrungen der modernen westlichen Lebenswelt.

Damit soll nun abschließend folgendes der Arbeit zugrundeliegendes Modernerverständnis das kontextuelle Gerüst der historischen Längsschnittinterpretation des Wartephänomens bilden: Einerseits wurde mit der weltgeschichtlichen Bruchphase der »Sattelzeit« zunächst der modernitätstheoretische Einstieg für die diachrone Betrachtung verkehrsinduzierter Wartesituationen identifiziert. Die transformatorische Phase der »Sattelzeit« bietet die Vorteile, auf empirischer Seite insbesondere für die Aspekte einer um 1800 als revolutionär wahrgenommenen Verzeitlichung und Beschleunigung

33 Beck und Mulsow, *Vergangenheit und Zukunft der Moderne*, 15f.

34 Vgl. Dipper, »Die Epoche der Moderne: Konzeption und Kerngehalt«, in *Vergangenheit und Zukunft der Moderne*, 119.

des Lebens zu sensibilisieren sowie auf methodischer Seite auf die enge Verzahnung von Zeit und Sprache aufmerksam zu machen. Darüber hinaus kann im Sinne der Analyse von Wartephänomenen ein mit der ›Sattelzeit‹ einsetzender Doppeleffekt vermutet werden: *Die in jener Bruchphase wachsenden Beschleunigungs- und Fortschritts-erwartungen im Spektrum von Politik bis Wissenschaft lassen vermuten, dass der (temporäre) Stillstand komplementär eine bislang ungekannte Problematisierung zu erfahren begann und zudem die Beschleunigungserwartung selbst erst die Stillstände relational in Erscheinung treten ließ.*

Daran angeschlossen bildet die Konzeptualisierung der ›Ersten Moderne‹ den weiterführenden Rahmen bis ins frühe 20. Jahrhundert, in dessen Phase sich die politischen, wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Basisprinzipien der Moderne vollends durchzusetzen vermochten. Mit anderen Worten: Während die ›Sattelzeit‹ den kontextuellen kulturgeschichtlichen Rahmen des *Aufkommens* und der *Entdeckung* verkehrsinduzierter Wartesituationen darstellt, bildet die ›Erste Moderne‹ deren nachfolgenden Hintergrund zur Interpretation der fortlaufenden *Verhandlung* von Wartesituationen und deren *Modifikation* in Form der Etablierung und Änderung von Ordnungsmustern bezüglich Zeitnutzung und Beschleunigungserwartung.

3.1.1 Auf der Suche nach den Wurzeln des modernen Wartens: Wartezeiten als Komplementäreffekt von Beschleunigungsprozessen

In jüngster Zeit wurden vermehrt Versuche unternommen, die Prinzipien zu identifizieren, die im historischen Verlauf eine Vielzahl der Modernisierungsprozesse untereinander verknüpft und die Janusköpfigkeit der Modernisierungsprozesse zwischen Fortschritt und Entfremdung befördert haben. Nach Ansicht von Stephen Toulmin liegt dieses verknüpfende Prinzip in der geteilten Auffassung des Strebens nach *Rationalität*.³⁵ Das Rationalitäts-Prinzip hätte das westliche Denken seit dem 17. Jahrhundert primär dominiert und bildet nicht nur die Klammer der diversen Modernisierungsprozesse untereinander, sondern liefert darüber hinaus auch den vielversprechendsten methodischen Zugang zum Verständnis ihrer Negativerscheinungen. Hartmut Rosa dagegen geht hier noch einen Schritt weiter. Er sieht das jegliche Basisprozesse der Moderne – hierzu zählen mit Rückgriff auf einige der wichtigsten zeitgenössischen Theoretiker des 19. und frühen 20. Jahrhunderts Rationalisierung (Weber), Individualisierung (Simmel), Differenzierung (Durkheim), sowie Naturbeherrschung und Produktivkraftentfaltung (Marx)³⁶ – verknüpfende Element im Metaprinzip der *Beschleunigung*. Jegliche Basisprozesse – und damit auch die Rationalisierung selbst – ließen sich demnach »konsistent als Strategien der Beschleunigung interpretieren.«³⁷ In diesem Verständnis erscheinen die skizzierten Hauptlinien der Modernisierung nicht als von der Beschleunigung unabhängig wirksame Prozesse, sondern gar gleichsam als Funktions- und Erscheinungsweisen der Beschleunigung.³⁸ Rosa schlägt daher vor, Modernisie-

35 Vgl. Stephen Toulmin, *Cosmopolis: the hidden agenda of modernity* (Chicago: University of Chicago Press, 1992), 198.

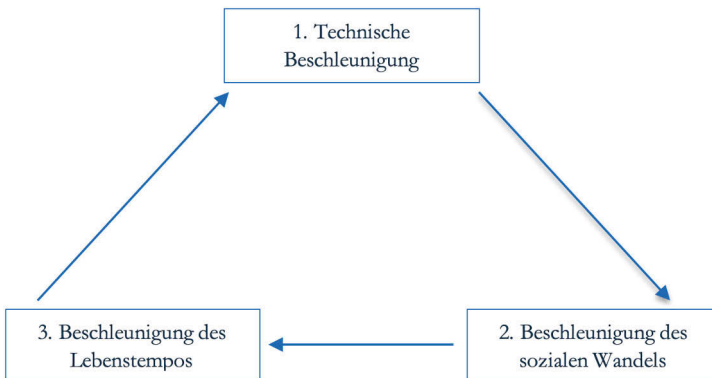
36 Rosa, *Beschleunigung: die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*, 105ff.

37 Ebd., 110.

38 Vgl. ebd.

rungsprozesse wesentlich in ihrer inhärenten Logik der Beschleunigung zu reinterpre-
tieren, nicht zuletzt um den Ursprung der Negativerscheinungen von Modernisierungs-
prozessen tiefergehend erklären zu können. Der Befund der prozessimmanenten Be-
schleunigung wird dabei von der weiterführenden (überzeitlichen) Annahme begleitet,
dass die Beschleunigungslogik keine Sättigung erfährt, sondern vielmehr durch einen
Selbstverstärkungseffekt gekennzeichnet ist. Einmal durch Beschleunigungen erfolg-
reich etablierte Gewinne an Zeit, Kapital, oder Mobilität bestätigen die Verheißung der
Beschleunigung und reproduzieren zugleich die Hoffnung auf weitere ›geglückte‹ Be-
schleunigungen.³⁹ Diese Steigerungslogik bedingt schließlich einen fest geschlossenen
›Akzelerationszirkel, der kaum gestoppt oder unterbrochen werden kann. Beschleuni-
gung reift damit zu einem sich selbst antreibenden Prozess, der seine Niederschläge
auf technischer, sozialer und kultureller Ebene findet.

Abbildung 1: Akzelerationszirkel (nach Rosa 2005, 251).



Rosa reiht sich mit der ›Beschleunigungsthese‹ in eine kanonische Epochenreflekti-
on ein, die das Prinzip der Beschleunigung ebenfalls – wenngleich nicht derart struktu-
riert und theoretisch fundiert wie bei Rosa – als Ausdruck und Triebfeder der Moderne
begrift. So betont etwa auch Koselleck die zentrale Stellung der Beschleunigung in
Modernisierungsprozessen, die sich bis in die ›Sattelzeit‹ zurückverfolgen lässt. Unter
Beschleunigung wird für Koselleck zusammenfassend die *allgemeine Verkürzung der Zeit-
spannen* verstanden, die seit der Neuzeit zur »unbestreitbare[n] Erfahrung«⁴⁰ avancier-
te. Der Wunsch nach Beschleunigung bzw. eine Beschleunigungserwartung wird zwar
sprachlich schon vorneuzeitlich, etwa in der jüdisch-christlichen Apokalyptik, nach-
weisbar.⁴¹ Real erlebt und wirklichkeitsverändernd wird sie jedoch erst seit der Neu-
zeit.⁴² Den Grund für diese wachsende Erfahrbarkeit der Beschleunigung sieht Kosel-
leck in einer historischen Zäsur, die für die zeithistorische ›Entdeckung‹ von Warte-

39 Ebd., 243ff.

40 Koselleck, *Zeitschichten*, 184.

41 Vgl. Jürgen P. Rinderspacher, »Mit der Zeit arbeiten: Über einige grundlegende Zusammenhänge
von Zeit und Ökonomie«, in *Im Netz der Zeit*, 93.

42 Vgl. Koselleck, *Zeitschichten*, 15.

phänomenen von entscheidender Bedeutung ist: dem Wandel bzw. der Säkularisierung prozesstreibender und handlungsleitender Heilserwartungen. Dieser Wandel vollzog sich zwischen dem 16. Jahrhundert und 18. Jahrhundert vom Heilsversprechen bzw. des Telos der sakralen Erlösung hin zu einem Heilsversprechen der Naturbeherrschung und politischen Selbstorganisation. Während die jüdisch-christlich Apokalyptik eine Beschleunigung(erwartung) im Rahmen von Religionsmotiven noch als »Vorziehen eines Weltendes, das als solches gewiß ist«⁴³ verfolgte, transformierte sich die neuzeitliche Beschleunigungserfahrung, insbesondere durch die verdichteten Entdeckungen und Erfindungen der Naturwissenschaften, zunehmend ins Weltliche. Mit dieser sich veränderten Zielstellung erneuerte sich auch die Beschleunigungserwartung, die als Vehikel zur Zielerreichung interpretiert werden kann.

Die im Rahmen der transformierten Zielerreichung realisierten immer schnelleren Ablösungszyklen neuen Wissens (Zwischenschritte auf dem Weg zur Zielerreichung) verstärkten dabei gleichzeitig wiederum das anthropologische Bedürfnis nach Einordnung und Vergleichbarkeit dieser Abfolgen. Erzielte Fortschritte wurden zunehmend »berechnet« und chronologisch gegen das Referenzsystem einer Newton'schen Naturzeit »gemessen«, um Entwicklungen einordnen und vergleichen zu können. Infolge dieser Entwicklungen wuchsen in ungekanntem Ausmaß die Ausbildung einer erhöhten Zeitsensibilität im Allgemeinen und die Zentralität der Uhrzeit im Besonderen. Die relativen Begriffe der Geschwindigkeit und des Tempos stiegen in den Stand quasireligiöser Versprechen auf, wobei mit Blick auf die Hochphase der Industrialisierung nicht nur bei Zeitgenossen wie Marx und Engels der Eindruck entstand, dass die Gangart wichtiger als der Zielort geworden zu sein schien.⁴⁴ Mit anderen Worten: Die Beschleunigungserwartung wurde immer häufiger aus den initialen Zielzusammenhängen gelöst und stattdessen als Selbstzweck betrachtet.⁴⁵

Die wohl prominenteste Verknüpfung von Modernisierungsprozessen und Beschleunigung erfolgte im Lebenswerk des französischen Philosophen, Medientheoretikers und Stadtplaners Paul Virilio, der die Moderne, verdichtet zum Terminus der *Dromologie*, gänzlich als Herrschaft der Geschwindigkeit definierte. Geschwindigkeit wird innerhalb Virilios *Dromologie* als wesentlicher Faktor zur Veränderung gesellschaftlicher Machtverhältnisse verstanden, die zunehmend fatale Folgen im Spektrum des Verlustes der Geschichte und Erinnerung⁴⁶ oder einer Implosion der Realzeit⁴⁷ und schließlich trotz dieser astronomischen Umwälzungen zur vollständigen pathologischen Bewegungslosigkeit bzw. zum rasenden Stillstand⁴⁸ führen würden. Die derart beschleunigte Moderne erfährt damit im Schlüsselbegriff der »Chronopolitik« auch eine zutiefst politische Dimension. Herrschaft, so Virilio, sei in historischer Rückschau überwiegend die Herrschaft des »Schnelleren« gewesen. Tempo und Geschwindigkeit

43 Ebd., 185.

44 Vgl. Nowotny, *Eigenzeit*, 86.

45 Vgl. Borscheid, *Das Tempo-Virus*, 12.

46 Vgl. Paul Virilio, *Der große Beschleuniger*, hg. von Peter Engelmann, übers. von Paul Maercker (Wien: Passagen, 2012), 17.

47 Vgl. ebd., 137.

48 Vgl. ebd., 152.

wurden nicht nur im ökonomischen Verständnis zu Triebfedern der Überlegenheit, sondern auch im politischen Kontext.⁴⁹

Auch Borscheid sieht die übergeordnete Charakteristik der Moderne in der Beschleunigung repräsentiert. Er argumentiert jedoch, dass sich mit der kontinuierlichen Etablierung von Beschleunigungstechnologien in der ›Sattelzeit‹ noch keinerlei Breitenwirkungen für Wirtschaft und Bevölkerung entwickelten. »Bis weit ins 19. Jahrhundert hinein«, so Borscheid, »waren für die Gesellschaft Mitteleuropas Beschleunigung und Tempo von eher nachgeordneter Bedeutung, ehe mit dem Bau der Eisenbahnen die Dromokratie begann, die Herrschaft der Geschwindigkeit.«⁵⁰ Erst das Industriezeitalter verursachte als entscheidender Geschwindigkeitsproduzent ein Beschleunigungsniveau, das spätestens im ersten Drittel des 20. Jahrhunderts »niemanden mehr ruhig sitzen«⁵¹ ließ.

Dialektischer Zusammenhang zwischen Beschleunigung und Warten

Der Leitperspektive der Beschleunigung als übergeordnetem Strukturprinzip der Moderne weiter folgend, stellt sich nun die Frage, welche systemischen Zusammenhänge zwischen Beschleunigung und dem Temporalphänomen des Wartens erkennbar werden. Inwieweit lassen sich in der Zunahme von Beschleunigungserwartungen Auskünfte für die Entstehung von Wartezeiten ableiten? Für eine Beantwortung dieser Kernfrage weist Rosa überzeugend darauf hin, dass ein Modus des Wartens im Rahmen der Modernisierungsprozesse dezidiert erst aus einem Wechselverhältnis von Beschleunigung und Verlangsamung entsteht. Danach werden »*Akzelerationsprozesse fast immer von komplementären Tendenzen der Verzögerung, Retardierung und Verlangsamung begleitet. (...) Beschleunigung und Entschleunigung sind nach dieser Auffassung gleichberechtigte und universelle temporale Grundtendenzen.*«⁵²

Grundsätzlich, so hält Rosa zum Wechselverhältnis von Verlangsamung/Stauung und Beschleunigung fest, seien beide Temporalphänomene aufs Engste verzahnt:

»Wo immer in funktional ausdifferenzierten Gesellschaften Vorgänge miteinander synchronisiert bzw. zeitlich aufeinander abgestimmt werden müssen, führt eine zeitliche Veränderung wie die *Beschleunigung* von Prozessen zu potenziellen Reibungsproblemen an den Synchronisationsstellen. Problematisch und unmittelbar spürbar wird dies überall dort, wo hochakzelerierte Vorgänge auf »rückständige« Systeme treffen: Was schneller gehen kann wird durch das, was langsamer geht, immer wieder gebremst bzw. aufgehalten.«⁵³

Mit Blick auf den Verkehrskontext illustriert Rosa exemplarisch für die mit Retardierungsmomenten verzahnte Konstitution der Moderne, dass die Durchschnittsge-

49 Vgl. Paul Virilio, *Geschwindigkeit und Politik: Ein Essay zur Dromologie* (Berlin: Merve-Verlag, 1980).

50 Peter Borscheid, »Zeit und Raum. Von der Beschleunigung des Lebens«, in *Geschichte der deutschen Wirtschaft im 20. Jahrhundert*, hg. von Reinhard Spree (München: Beck, 2001), 23.

51 Ebd., 34.

52 Rosa, *Beschleunigung: die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*, 51f. [Hervorhebung des Verfassers, R.K.].

53 Ebd., 144f. [Herv. i. O.].

schwindigkeit umso niedriger wird, desto mehr Menschen sich gleichzeitig fortbewegen wollen,⁵⁴ da erwünschte Beschleunigungsprozesse mit erhöhten Synchronisationsanforderungen verbunden sind, die keineswegs immer in ausreichendem Maße (Raum, Ressourcen etc.) gewährleistet werden können, sondern punktuelle Verzögerungen benötigen. Jede Form der Beschleunigung folgt dennoch dem impliziten Versprechen einer Aufwertung und Verbesserung. Die Realisierung dieser Beschleunigung jedoch erfordert jedoch wiederum eine vergleichsweise stärkere Synchronisierung der Subsysteme. Gelingt diese Synchronisierung nicht, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit der Entstehung von Anfälligkeiten für Inkongruenzen und damit der Entstehung von Wartezeiten.

Rosas Ausführungen bilden damit einen essentiellen Theorierahmen der Beschäftigung mit Wartephänomenen. Sie betonen, dass der wesentliche Ursprung für die Entstehung von Wartezeiten in der Moderne als eine dysfunktionale Folge von Beschleunigungsprozessen zu verstehen ist. So heisst es weiter: »Verlangsamung und Hemmung treten in der modernen Gesellschaft in zunehmend gravierendem Maße und immer häufiger als *unbeabsichtigte Nebenfolge* von Akzelerationsprozessen auf.«⁵⁵ Die massive Häufung von Wartesituationen kann hiernach nur aus einem Wechselverhältnis von Beschleunigung und Stilllegung bzw. Verlangsamung verstanden und beschrieben werden. Beide modernetypischen Phänomene sind damit dezidiert in seiner *dialektischer Natur* zu sehen oder wie es Borscheid treffend formuliert: »Beschleunigung und Bremsung gehören zusammen.«⁵⁶ Versuchte man Wartephänomene in die Epoche der Moderne mit einem dialektischen Dreischritt zu fassen, so wäre demnach das Warten als synthetisches Resultat der Verhandlung von Beschleunigung (These) und Stillstand/Verlangsamung (Antithese) zu begreifen, da sie nur in Verschränkung der beiden Sachverhalte von Beschleunigung und ›Nicht-Beschleunigung‹ überhaupt zutage tritt (Synthese).

Als entscheidendes Zwischenresultat der zeithistorischen Verortung des Wartens kann demnach festgehalten werden, dass ein ›modernes‹ Warten nicht ohne die Komplementärgröße der Beschleunigung verstanden werden kann, ja die Beschleunigungsprozesse der Moderne das Zeitbewusstsein eines Wartens überhaupt erst ›produziert‹ und explizit wahrnehmbar gemacht haben. Die zeithistorische Verortung des Wartens steht demnach im Zeichen einer weiteren Doppeldiagnose: Zum einen sind auftretenden Wartezeiten ein systemisches *Resultat* der Beschleunigung, zugleich bilden sie den *Ansporn* und die *Triebfeder* weiterer Rationalisierung. Sie sind *negative Folge* und *Treibstoff* zugleich. Sie unterbrechen in langfristiger Betrachtung nicht etwa den skizzierten Wirkmechanismus des Akzelerationszirkels, sondern katalysieren ihn langfristig vielmehr. Prozessverzögerungen erzeugen einen abermals gesteigerten Erwartungshorizont zur Prozessbeschleunigung und mobilisieren eher Kräfte und Ressourcen zur technischen Überwindung der Verzögerung, als dass sie die Gerichtetheit der Modernisierungsprozesse aufhalten, eine Sättigung oder gar eine Kehrtwende dieser Prozesse bewirken würden.

54 Vgl. ebd., 125.

55 Ebd., 144 [Herv. i. O.].

56 Borscheid, »Zeit und Raum. Von der Beschleunigung des Lebens«, 24.

In der Tat durchlief die Wahrnehmung von Wartezeiten seit dem späten 18. Jahrhundert eine zunehmend negative Karriere, was bereits ein kurzer Blick auf den semantischen Wandel zeigt, den das Wort seit der ›Sattelzeit‹ erfahren hat. In auffälliger Parallelität zu den gewandelten, ›ungeduldigen‹ Erwartungshaltungen der Revolutionsjahre um 1800 vollzog sich ein Bedeutungswandel des Begriffs von seiner ursprünglichen Bedeutung des »Pflagens«, »Hütens«, »Auf etwas Schauens« in Richtung eines »Harrrens« und damit verbunden in Richtung einer gewandelten emotionalen Aufladung. Zwar blieben die ursprünglichen Bedeutungen grundsätzlich erhalten, jedoch wurden sie zunehmend in Ergänzung adverbialer Bestimmungen genutzt. Folglich wartete man besonders seit der Literatur der Romantik immer häufiger »mit Verlangen«, »mit Ungeduld« oder »mit Schmerzen«. ⁵⁸

Der in der Neuzeit noch evident unkritische Begriff des Wartens einer aktiven, pflegenden und aufmerksamen Aktivität (hierzu zählt auch die seit dem 16. Jahrhundert etablierte Wendung, *auf jemanden zu warten*), avancierte somit erst im Zuge der neuzeitlich-modernen Beschleunigungs- und Zeitlogik zunehmend zum leidvollen Dasein. Kurzum: Erst im Laufe der ›Sattelzeit‹ wurde die Beharrlichkeit gegenüber der Bewegung rechtfertigungspflichtig. Seit Hobbes, Friedrich Ancillon und Goethes *Faust* ist spätestens ab der Mitte des 18. Jahrhunderts ein *modernes* Zeitbewusstsein davon geprägt, dass nicht mehr die Veränderer die Begründungslast tragen, »sondern diejenigen, die an Bestehendem festhalten, im Alltag wie in der Politik oder der Kunst«. ⁵⁹ Darin wandelte sich der Zustand des Wartens – als ein Spezialfall der Unbeweglichkeit – allmählich zum ungeliebten, leidvollen Zustand und gar zum Feindbild. Im Warten sieht Friederike Gräff daher einen Zustand, »den das moderne Individuum scheut wie kaum einen anderen, weil er allem entgegen zu stehen scheint, was es sich erkämpft hat: Freiheit, Gleichheit, Selbstverantwortlichkeit.« ⁶⁰ Die Grundereigenschaften scheinen im Warten offenbar auf dem Spiel zu stehen und nähren abermals die leitende Vermutung, dass das Warten den vielleicht größten Konfliktfall unserer Beziehung zur Zeit vermittelt.

Voraussetzung zur Problematisierung des Wartens: gesteigerte Zeitsensibilität

Der Wahrnehmung eines temporalen Konfliktfalls gehen jedoch entscheidende kulturgeschichtliche Bedingungen voraus, deren systematische Zusammenhänge in Abbildung 3 in idealisierter Form zur Veranschaulichung gebracht werden. Bevor Wartezeiten überhaupt als krisenhaft und spannungsvoll aufgefasst werden konnten, musste zunächst ein tiefgreifender Wandel in den die Zeitauffassung gänzlich verändernden teleologischen Heilserwartungen erfolgen. Diese veränderten Zielstellungen speisten sich aus der bereits mit Rekurs auf Koselleck umrissenen Transformation des Erwartungshorizontes vom Telos der *Erlösung* (Wiedergeburt Christi) zum Telos eines aktiv

58 Vgl. Köhler, *Lange Weile*, 16.

59 Rosa, *Beschleunigung: die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*, 72. Auch Koselleck verweist auf die Verschiebung der Beweislast von der religiösen Heilserwartung auf jene des technischen Erfolges, woraufhin sich die christlichen Heilserwartungen am technischen Fortschritt (z.B. der Eisenbahn) »ankristallisieren« mussten (Koselleck, *Zeitschichten*, 194).

60 Friederike Gräff, *Warten: Erkundungen eines ungeliebten Zustands* (Berlin: Ch. Links Verlag, 2014), 12.

steuerbaren, individuell und selbstverantwortlich erreichbaren *Fortschritts*. Im Resultat einer Säkularisierung der vormals sakralen Heilserwartung verschob sich auch die Zeitauffassung in Richtung einer kontingenten und offenen Zukunft in deren Folge die Zeit Vehikel, Maß und Faktor der Gestaltung jener offenen Zukunft wurde und somit entsprechend verinnerlicht, *rational* genutzt und problematisiert werden musste. Wie bereits im Zuge der Idealtypenbildung Rammstedts dargestellt, wurde die Zeit im Zuge der Entwicklung hochentwickelter westlicher Gesellschaften in diesem Zusammenhang folglich nicht mehr als zyklisch oder gar okkasional, sondern als linearer Lauf begriffen.

Die teleologische Neuausrichtung auf eine offene Zukunft schuf somit erst den Nährboden, auf dem eine grundlegend reformierte Ökonomie und Wissenschaft entstehen konnten. Da diese gesellschaftlichen Systeme aufgrund ihrer komplexeren Anforderungen wiederum eine gesteigerte Zeitsensibilität bzw. die Etablierung eines komplexen Zeitbezugssystems als Ordnungs- und Orientierungsfunktion benötigten, liegt hier der entscheidende evolutionäre Zusammenhang zur Ausbildung der bis in die Gegenwart wirksamen erhöhten Zeitsensibilität begründet, die in *einer* ihrer diversen Ausprägungen schließlich auch die erhöhte Sensibilität gegenüber Retardierungsmomenten umfasst.

Wissenschaft und Ökonomie bildeten nicht nur die entscheidenden Exekutivkräfte zur Gestaltung der nunmehr offenen und auf die Heilserwartung des Fortschritts ausgerichteten Zukunft, sondern wurden gleichwohl zu Vorreitern der Erfordernis eines erhöhten Zeitgefühls, wobei insbesondere die Ökonomie die wohl größte alltagspraktische Wirkung auf den Umgang mit Zeit ausübte. Während insbesondere die Naturwissenschaften die zeitsensitive *Messung* von Phänomenen etablierten und Zeit – angefangen mit den Beschleunigungsexperimenten Galileis – den eigentümlichen Charakter der naturgesetzlichen Zusammenhänge zu erklären vermochte, beinhaltete die Transformation des neuzeitlichen Wirtschaftswesens die konsequente *Bewirtschaftung* der Zeit. Jene sozioökonomische Transformation von der Bedarfsdeckungs- zur Marktwirtschaft umfasste folglich eine Erweiterung des vorherrschenden agrarwirtschaftlichen Denkens um ein kapitalwirtschaftliches Denken, das wiederum einen neuartigen, rechenhaften Umgang mit der Zeit erforderte, der spätestens im 19. Jahrhundert zum Allgemeingut geworden war.⁶¹ »Der revolutionäre Umbruch des Zeitbewußtseins von der Stufe gleichsam des passiven Sicheinfügens in die Rhythmen der Natur zum aktiven Zeitmanagement«, so stellt Rinderspacher dabei in näherer Betrachtung des ökonomischen Zusammenhangs heraus, »wurde ganz wesentlich durch die Praxis des Geldverleihens mitbewirkt.«⁶² Der Geldverleih, – oder vielleicht mehr noch die Kapitalanlage (Investition) – repräsentiert die erhoffte Belohnung einer in die Zukunft projizierten Handlung. Diese elementaren Formen des Wirtschaftens beinhalten demnach das Verstreichen einer gewissen Zeitspanne, um diese Belohnung in Form von Kosten- oder Arbeitersparnis oder durch Zinserwirtschaftung zu realisieren. Hier zeigt sich einleuchtend der angesprochene Konnex, dass ein reformiertes kapitalwirtschaftliches

61 Vgl. Rinderspacher, »Mit der Zeit arbeiten: Über einige grundlegende Zusammenhänge von Zeit und Ökonomie«, 93.

62 Ebd., 94.

Denken auf dem reformierten zeitkulturellen Verständnis einer nunmehr offenen Zukunft basierte. Das Wirtschaften transformierte sich darin von der agrarischen Subsistenzwirtschaft, die ihre Erfahrungsgewissheit aus einer zyklischen Zeitauffassung der Jahreszeiten speiste, in Richtung einer in die Zukunft projizierten (unsicheren) Gewinnerwartung. Die Bedeutung des Faktors Zeit in der neuzeitlichen Wirtschaftsorganisation äußert sich demnach vor allem darin, dass zentrale Elemente des kapitalwirtschaftlichen Denkens selbst hochgradig zeitsensitive Größen darstellen.⁶³

Der Zeitfaktor rückte jedoch nicht nur über die Zukunftsorientierung des kapitalintensiven Wirtschaftens im Rahmen von Geldverleih, Kreditwesen oder der Investition ins Zentrum des Bewusstseins. Der Zeitfaktor selbst wurde im Rahmen des Industriekapitalismus gar zur alles entscheidenden Voraussetzung, um überhaupt an der sozialen Institution des Marktes bestehen zu können, weil die in eine Ware eingeflossene Arbeitszeit letztlich entscheidende Größe zur Bemessung ihres Wertes wurde. Dieser Wert wird zur Tauschrelation am Markt und schafft Vergleichbarkeiten, die nur auf der instrumentellen Funktion des Zeitfaktors basieren konnten. Waren, die einen reduzierten Zeitaufwand pro Wareneinheit aufweisen, so die grundlegende Wirkungsweise, werden am Markt belohnt. Der Warenwert steigt demnach äquivalent zum gering gehaltenen zeitlichen Input beim Herstellungsprozess. Kapitalwirtschaftliches Denken wurde – propagiert durch die Schriften von Adam Smith oder David Ricardo sowie dechiffriert von Marx und Engels – damit de facto zum Wettbewerb um den möglichst sparsamen Umgang mit Zeit. Der Markt, so ließe sich schlussfolgern, wurde damit indirekt zur wohl wirkmächtigsten Bühne des Zwangs zur Verinnerlichung des Zeitfaktors. Die Legitimität dieser Art des zeitsensitiven Wirtschaftens und damit die gesellschaftliche Tragweite der Zeitverinnerlichung konnte das neuzeitliche Europa mit Rückgriff auf Weber aber wiederum erst dadurch erhalten, »daß der effektive Umgang mit der Zeit in den Rang einer ethischen Norm erhoben wurde«. Erst auf jenem kulturellen Nährboden, so betont auch Rinderspacher die Tragweite dieser das Zeitbewusstsein radikal transformierenden Verschiebung, »konnte der Gedanke der ökonomischen Effizienz [sic!] als ein Gebot der Alltagskultur massenwirksam werden.«⁶⁴

Zusammenfassend wurde die Zeit im Rahmen des reformierten Wirtschaftens also durch ihre zunehmende Komodifizierung zu einer Größe, die genutzt, gespart und schließlich möglichst selbst zur beschleunigten Innovation⁶⁵ werden musste. Nicht allein die Wahrnehmung und Bewertung der Wartezeit als expliziter Fall der Synthese im Rahmen einer neuen rationalen Zeitdogmatik wurde dabei zum Problem, sondern die Zeit selbst wurde damit zu einer vulnerablen Größe, die zwar im Falle einer effizienten Nutzung zur Belohnung am Markt führen, aber zugleich im Falle einer »Fehlbewirtschaftung« gleichwohl zur existentiellen Gefahr reifen konnte.

Getrieben nicht zuletzt durch jene Bewirtschaftung der Zeit gewinnt in Europa zwischen dem 17. und dem 19. Jahrhundert die Etablierung eines universellen zeitlichen

63 Besonders interessant erscheint hierbei der semantische Befund, dass die Begrifflichkeiten kapitalwirtschaftlicher Prägung starke Analogien zur vormals sakralen Heilserwartung aufweisen. So finden sich etwa die religiösen Konnotationen des Glaubens im »Gläubiger« als auch im »Kredit« (vom lateinischen *credere* für glauben) wieder.

64 Ebd.

65 Vgl. Nowotny, *Eigenzeit*, 11.

Bezugssystems aufgrund sich stärker ausdifferenzierender Gesellschaftsformen, längerer Interdependenzketten sowie aufgrund der gewachsenen Notwendigkeit langfristiger Kalkulierbarkeit zunehmend an Bedeutung. Die wohlgerne für *alle* Zivilisationsepochen evidente Relevanz der Bestimmung ›richtiger‹ Zeitpunkte zur Festlegung von Anfängen und Endpunkten sozialer Tätigkeiten (etwa für Wahlen, Steuern, Feste, kultische Handlungen, Aussaaten) erhielt im Zuge der neuzeitlichen Entwicklungen ihre bedeutende Qualifizierung. Zeitkenntnis und Zeitnutzung entwickelten sich reziprok zum Wachstum bestimmter sozialer Erfordernisse von Wissenschaft und Wirtschaft zu neuartigen Fähigkeiten heraus, die Elias hinsichtlich ihrer zivilisationsgeschichtlichen Besonderheit in folgender Feststellung betont:

»Ein solches soziales Bedürfnis besteht durchaus nicht in allen menschlichen Gesellschaften. Es macht sich um so stärker bemerkbar, je größer, je menschenreicher, differenzierter und komplexer die Gesellschaften werden, die Menschen miteinander bilden. In früheren Gruppen von Jägern, Hirten und Ackerbauern ist das Bedürfnis nach einem aktiven ›Zeiten‹ oder ›Datieren‹ von Ereignissen minimal, und minimal sind auch die Mittel dazu. In großen, urbanisierten Stadtgesellschaften, vor allem in solchen, wo die Spezialisierung sozialer Funktionen weit fortgeschritten ist, wo die Interdependenzketten, die die Träger dieser Funktionen aneinander binden, lang und hochdifferenziert sind und wo ein Großteil der täglichen Lebensmühe von menschengeschaffenen Energien und Maschinen übernommen worden ist, wird das gesellschaftliche Bedürfnis nach Zeitbestimmung und den Mitteln zu seiner Befriedigung, den Signalen mechanischer Anzeiger der gemeinsamen Zeit, unausweichlich, und unausweichlich wird auch das Zeitgefühl der zugehörigen Menschen.«⁶⁶

Die Etablierung dieses »unausweichlichen Zeitgefühls« im Zuge der neuzeitlichen Moderne theoretisiert Elias ferner im allmählichen Übergang von einer *partikulär-punktuellen* zu einer *kontinuierlichen* Zeitregulierung, die ihren deutlichsten Ausdruck in der Institutionalisierung und Standardisierung der Zeitbestimmung in Form von Kalendern (Jahre, Monate, Tage) und den verfeinerten Zeiteinheiten der Uhrzeit (Stunden, Minuten, Sekunden) findet.⁶⁷

Die eigentliche Folge und Radikalität der beschleunigten neuzeitlich-modernen Zeiterfahrung ist daher in deren alternativloser Verinnerlichung zu sehen. »Uhren, Kalender oder etwa auch (...) Fahrpläne«, so Elias, hätten in neuzeitlich-modernen Gesellschaften »in hohem Maße diejenigen Eigentümlichkeiten, die die Ausbildung individueller Selbstzwänge fördern. Der Druck dieser Fremdwänge ist relativ unaufdringlich, mäßig, auch gleichmäßig und gewaltlos, er ist zugleich allgegenwärtig und unentrinnbar.«⁶⁸ Insbesondere die Symbolformen der Kalender und Uhren ermöglichten eine – gegenüber an die Unsicherheit von beobachtbaren Naturabläufen geknüpfte – stärkere Ereigniskontrolle und eine Erhöhung der Gewissheit über die immerwährenden Abfolgen der Ereignisse. Die durch Papst Gregor XIII. initiierte Kalenderreform von 1582 optimierte die Zeitregulation im Sinne einer gegenüber dem

66 Elias, *Über die Zeit*, 154f.

67 Vgl. ebd., 122.

68 Ebd., 34.

Julianischen Kalendersystem besseren Korrelation zwischen Sonne, Mond und wichtigen sozialen Ereignissen. Die gregorianische Kalenderreform ist somit zuvorderst als neuzeitliches soziales Bedürfnis einer stärkeren öffentlichen Zeitregulierung zu lesen.

Das neuzeitliche Europa steht damit aus zivilisationsgeschichtlicher Perspektive zusammenfassend für die Ausbildung eines komplexen Syntheseniveaus, das zugleich eine immense Erhöhung der mithilfe des Symbolsystems ›Zeit‹ induzierten individuellen *Selbstregulierung* einschloss. Die Ausbildung jenes Zeitgefühls nahm im Zuge der skizzierten Zusammenhänge gewandelter Heilserwartungen und daran geknüpfter Reform der Wissens- und Wirtschaftsgenese förmlich imperativen Charakter an und wurde ein zunehmend (unhinterfragter) Teil des sozialen Habitus. Nicht nur die Zeitbestimmung als solche erfolgte im Zuge dieser Entwicklung weniger punktuell und fluktuativ, sondern zugleich die persönliche Selbstkontrolle des neuzeitlichen und modernen Menschen. Das Erfordernis des erhöhten Zeitgefühls innerhalb moderner Gesellschaften, so ließe sich der Komplex der Voraussetzungen zur Problematisierung von Stillstandsmomenten zusammenfassen, kann nur im Zuge des Wandels einer generellen der Heilserwartung des Fortschritts zweckdienlichen Zeitauffassung erklärt werden, die korrespondierend auf die rationale Zeiterfahrung einwirkte. Erst dieser Wandel konnte überhaupt das Temporalphänomen des Wartens im Rahmen einer Syntheseleistung explizit als Abweichung erscheinen lassen. Diese Syntheseleistung soll nun näher beleuchtet werden.

Syntheseleistung: Möglichkeit der Einordnung des Wandels

Die Etablierung eines fortschritts- und beschleunigungsaffinen Telos und das daran geknüpfte Erfordernis einer Zeitverinnerlichung ermöglichten es, den gesellschaftlichen und wissenschaftlichen Wandel bzw. die Abfolge von Ereignissen gegenüber einem Referenzrahmen mittels einer Syntheseleistung zu beurteilen. Die mögliche Syntheseleistung eines Abgleiches zwischen fortschrittsorientierter Zielstellung auf der einen und gegenwärtigem Stand der Teloserreichung auf der anderen Seite ließ darin Retardierungsmomente als *relatives Temporalphänomen* überhaupt erst in Erscheinung treten. Anders ausgedrückt, je mehr die Beschleunigung zur (säkularen) Verheißung avancierte, desto stärker vermochten Retardierungsmomente innerhalb der teleologischen Idee des Fortschritts augenfällig zu werden und traten als Problemfälle auf. Mit Rekurs auf Kapitel 2.4.1 sei in diesem Zusammenhang dazu noch einmal an die Bedingungen der (individuellen) Erfahrbarkeit von Wartezeit erinnert. Zunächst muss ein die Zeit wahrnehmendes Subjekt vorhanden sein, das die Zeit bewusst ›föhlbar‹ als subjektive Größe (nicht als externe Naturgröße) wahrnimmt. Zudem müssen ein zu erwartendes Ereignis bzw. eine Zielorientierung existieren und schließlich ein Abgleich der wahrgenommenen Folge von Einzelereignissen gegen einen objektiven Bezugsrahmen vorgenommen werden können, der im Rahmen einer Syntheseleistung eine Inkongruenz aufzuzeigen in der Lage ist. Mit Blick auf das Veränderungspotential der Zeitwahrnehmung in der die Moderne vorbereitenden ›Sattelzeit‹ kann also in diesem Zusammenhang pointiert konstatiert werden: *Das Subjekt war bereits vorhanden (und damit ein generelles Zeitbewusstsein). Neu hingegen sind die Zentralität der Zielbestimmung (säkulare Beschleunigungserwartung in einer offenen und kontingenten Zukunft) und die damit erzwungene Verinnerlichung des*

Bezugsrahmens einer objektiven Uhrzeit mit denen Abweichungen vom Telos identifiziert, vermessend und als problematisch ›erlebt‹ werden konnten.

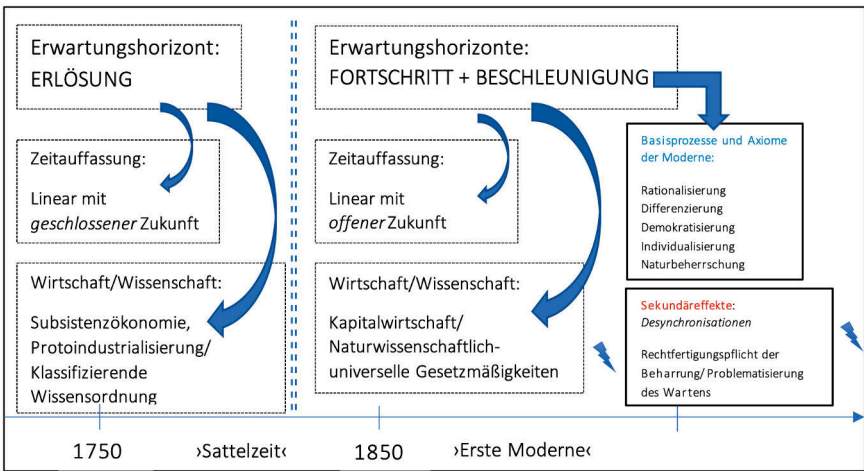
Fassen wir also die zeithistorische ›Verortung‹ der Wartezeit im Kontext der Modernisierungstheorien noch einmal zusammen. Die Entstehung als auch die Problematik von Wartezeiten sind relatives Produkt einer zunehmenden Zeitstandardisierung, genauer der Evolution von einer an Naturphänomenen orientierten, *partikulären* Zeitbestimmung zu einer *kontinuierlichen* Zeitbestimmung. Ausschlaggebend für diesen Wandel sind Synchronisationszwänge aufgrund gewachsener Interdependenzketten einer gestiegenen funktionalen Differenzierung, die wiederum ihre Ursache in einer grundlegend reformierten Ausrichtung wirtschaftlichen und wissenschaftlichen Handelns haben. Eine reformierte Wissenschaft und Wirtschaft konnten wiederum ihrerseits erst im Zuge eines säkularisierten Erwartungshorizontes von Fortschritt und Rationalität ermöglicht werden, die seit der Neuzeit den vormals vorherrschenden Erwartungshorizont der sakralen Erlösung abzulösen begannen. Mit einem Wort: Während die Verheißung der Beschleunigung den kulturellen Motor der Modernisierungsprozesse repräsentierte, bildete die funktionale Differenzierung deren sozialstrukturellen Motor.⁶⁹ Vor dem Hintergrund dieser hochgradig ›zeitsensitiven‹ Entwicklungen – Zeit wurde elementares und zu verinnerlichendes Werkzeug zum koordinierten ›Erreichen‹ als auch zur ›Messung‹ des gewandelten Telos – begannen Formen des Aufschiebs komplementär im Widerspruch zur fortschritts- und bewegungsaffinen Programmatik der Moderne zu stehen. Sie wurden mindestens rechtfertigungspflichtig, wenn nicht gar problematisch. Die Phasenschwelle der Moderne fällt hieran parallel mit einer ›Entdeckung‹ des Wartens zusammen. Beschleunigung und Verzögerung stehen insofern in einem dialektischen Verhältnis als dass zum einen mit der Beschleunigungserwartung die Retardierungsmomente bzw. Fehlstellen zwischen zeitlicher Erwartung und zeitlicher Erfahrung überhaupt erst ›produziert‹ wurden und zum anderen die intendierte Überwindung der Fehlstellen die Logik der Beschleunigung weiter legitimiert. Die Retardierungsmomente stören paradoxerweise die zirkuläre Ausweglosigkeit des modernen Beschleunigungsaxioms nicht, sondern treiben den Akzelerationszirkel bis in die Gegenwart hinein, trotz der Gefahr punktueller Unterbrechungen, langfristig weiter an. Jeder Stau sorgt im verinnerlichten Streben nach zeitsensitiver Effizienz, Beschleunigung und Akkumulation also nicht dafür, das Telos grundsätzlich in Frage zu stellen, sondern forciert vielmehr die Lösung des Staus durch – zuvorderst technische – Interventionen. Das Warten selbst erscheint aus diesem relationalen Verständnis heraus in definitorischer Korrektheit nicht als Phänomen, sondern vielmehr als eine Beziehung zwischen Phänomenen; einerseits dem Phänomen der Beschleunigung und andererseits dem Phänomen der gewachsenen Fähigkeit zur Zeitbestimmung und resultierenden Zeitsensibilität.

Vergleichbar mit dem geologischen Hebungsprozess eines Gebirges aus einer Ebene, produzierte das mit der ›Sattelzeit‹ reifende Zusammenspiel aus kulturell gewandeltem

69 Vgl. Rosa, *Beschleunigung: die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*, 309.

Erwartungshorizont und erhöhter Zeitsensibilität Bergspitzen als auch Taleinschnitte, die eine Mehrdimensionalität und vergleichsweise differenziertere (Zeit-)Topografie entstehen ließen. In solcher einer (Zeit-)Topografie konnte nunmehr der jeder Punkt des Gebirges wesentlich deutlicher in seiner relativen Lage und Entfernung zu anderen Punkten bestimmt werden als dies in der horizontalen Ebene möglich war. Diese symbolhafte Mehrdimensionalität bzw. Topografie repräsentiert eine allgemein mit der ›Sattelzeit‹ einsetzende Verinnerlichung der Uhrzeit, die nicht intentional geplant wurde, sondern eher als Medium der Erschließung reformierter Felder gewandelten wirtschaftlichen und wissenschaftlichen Denkens einen bis zur unterbewussten Habitualisierung wirksamen Sekundäreffekt bildete. »Wir sind in ein allgegenwärtiges Zeitgefühl hineingeglitten«, stellt Elias frappierend fest. »Es ist ein Teil unserer Persönlichkeitsstruktur geworden. Als solcher wird es selbstverständlich. Es scheint, als könne man die Welt nicht anders erleben.«⁷⁰

Abbildung 3: Idealisiertes Schema zur Verortung des Wartens als ein Sekundäreffekt innerhalb der sich seit der Neuzeit wandelnden Erwartungshorizonte und Zeitauffassungen.



Sicherlich mag die referentielle Erfahrung der Wartezeit nur *eine* der vielen neuartigen Temporalerfahrungen einer allgemeinen Temporalisierung des Erlebens gewesen sein, die im Zuge der erhöhten Zeitsensibilität ›spürbar‹ wurden. Sie ist jedoch nicht weniger paradigmatisch und zugleich wirkmächtig als die weithin beschriebene Grunderfahrung der verheißungsvollen Beschleunigung. Der in der späten Neuzeit einsetzende Aufstieg der säkularisierten Beschleunigung wird somit korrespondierend von einem Aufstieg der Ungeduld flankiert. Die zeithistorische Verortung des Wartens im Kontext der Modernisierungsprozesse erfuhr aus diesem Zusammenhang seine Legitimität. Die hier skizzierte Rekapitulation der Entstehungsbedingungen des Wartens

70 Elias, *Über die Zeit*, 204.

als problematisches Temporalphänomen erhält zudem eine Relevanz, um die scheinbare Alternativlosigkeit der überwiegend negativen Konnotation des Wartens zu erklären, aber auch zu relativieren. Oder anders ausgedrückt: es hätte es auch anders kommen können. Eine andere ›Sattelzeit‹ und ein darin abweichender Erwartungshorizont hätten wohl mit Sicherheit auch eine andere Temporalkultur und eine andere Konnotation des temporären Stillstands erzeugt. Es war mit Sicherheit nicht die letzte ›Sattelzeit‹.

Ausgehend von der zeithistorischen Verortung und Herleitung der einsetzenden Problematisierung des Wartens als Sekundäreffekt kultureller und sozialstruktureller Entwicklungen der späten Neuzeit soll nun im folgenden Kapitel der Aspekt der Problematisierung mittels einer disziplinären Zusammenschau an Evidenz gewinnen.

3.2 Exkurs: Warten im Spiegel empirischer und theoretischer Forschung – Panorama disziplinärer Perspektiven

Der folgende Forschungsüberblick erwächst aus der Motivation heraus, die in der Einführung dieser Arbeit skizzierte Vielfalt der forschungsseitigen Beschäftigung mit Wartephänomenen zu vertiefen, um dem Selbstverständnis einer interdisziplinär ausgerichteten Kulturgeschichte gerecht zu werden und einen bereits für sich genommen relevanten Aussagegehalt zu generieren. Dazu wird ein Panorama der disziplinären Zugriffe auf das Phänomen vorgestellt. Diese weit über das verkehrliche Warten hinausgehende Gesamtschau zum Forschungsstand wird nicht nur die psychologisch wie strukturell problematische Aufladung oder die Komplexität des Wartens verdeutlichen, sondern insbesondere die wahrliche Pluralität der Perspektiven und Zugriffe aufzeigen, die sich dem Temporalzustand insbesondere seit dem späten 20. Jahrhundert widmen.

Panorama und Synthese der disziplinären Perspektiven eines flüchtigen Phänomens

Innerhalb der in den vorangegangenen Kapiteln skizzierten, immensen Fülle der Betrachtung von Zeitphänomenen erscheint die Thematik des Wartens zunächst als nischenhaft. Bei näherer Betrachtung jedoch ist die Forschung zu Wartephänomenen, insbesondere der letzten drei Jahrzehnte, durchaus umfassend und reicht punktuell bis in die Anfänge des 20. Jahrhunderts zurück. Angefangen von den Ursprüngen in der Mathematik reicht das disziplinäre Spektrum von der Sozialpsychologie und Soziologie bis in die Unternehmensforschung, in der die Problematik des Wartens in Schlangenformationen bis heute ein zentrales Schlüsselthema der Dienstleistungswelt darstellt.

Grundlegend lässt sich die Beschäftigung mit Wartephänomenen entlang zweier Zielstellungen rekonstruieren: Erstens, dem Bestreben nach der absoluten *Reduktion* von Wartezeiten mittels der Vermeidung von Stauungen durch mathematische Modellierung und stochastischer Vorausschau auf Netzwerkebene. Zweitens, dem Bestreben des Verständnisses der *subjektiven Erfahrung* des Wartens und einer daran geknüpften Suche nach Interventionsstrategien zur Minimierung der wahrgenommenen Wartezeit.

Die Vielzahl der Analysen ist jedoch heterogen, wenig systematisiert und aufgrund des allgegenwärtigen Auftretens von Wartesituationen von bisweilen geringer diszi-

plinärer Trennschärfe. Eine integrative Theoretisierung des Wartens über diese disziplinären Sichtweisen hinaus ist bislang nicht verfügbar und nicht zuletzt vor diesem Hintergrund im vergangenen Kapitel in Ansätzen angestrebt worden. Dennoch lässt sich festhalten, dass die fragmentierten Sichtweisen durch eine übergeordnete Charakterisierung des Wartens als system- bzw. geschäftsschädigendem Problemfall, als Ausdrucksfeld sozialer Ungleichheiten oder zu bewältigende Managementtherausforderung zusammengehalten werden. Bis auf wenige herauszustellende Ausnahmen, basierte dabei nahezu jede Studie zu Wartephänomenen ausnahmslos auf der impliziten Annahme, dass dieser temporale Zustand als negativ erfahren wird und ökonomische, soziale, psychologische bzw. objektive und subjektive *Kosten* verursacht. Somit verwundert die Feststellung kaum, dass Ökonomie und Psychologie die Forschungsgebiete markieren, die sich dem temporalen Phänomen des Wartens am eingängigsten gewidmet haben.

Aus dem nun beabsichtigten synthetisierenden Blick über die disziplinäre Beschäftigung ergeben sich wichtige Einblicke in die Vielfalt der Kontexte, Problemlagen und Zugriffsweisen, die eine Einordnung als auch die Anschlussfähigkeit der mit dieser Arbeit im Mittelpunkt stehenden mobilitätsgeschichtlichen Verortung des Wartens ermöglichen und es zudem gestatten, Parallelen und Verbindungslinien zu anderen Wartekontexten herzustellen. Um einen ganzheitlichen Blick auf Begriff und Charakteristika des Wartens zu erhalten, sollen zunächst die wichtigsten disziplinären Schlüsselwerke der Beschäftigung mit Warte-Problematiken chronologisch skizziert werden, um anhand der Forschungsaktivitäten Entwicklungslinien zu identifizieren. Die Komplexität des Wartens wird mit diesem Kapitel entlang der folgenden zwei tabellarisch aufgezeigten Dimensionen systematisch erschlossen und synthetisiert.

Warten im Spiegel theoretischer und empirischer Forschung: Zugriffe und Programmatik des Exkurs-Kapitels.

Modelle des Wartens: »Harte« Beschreibungsebenen bzw. Abwendungsstrategien	Erfahrung und Empfindung des Wartens: »Weiche« Beschreibungsebenen der Warteerfahrung
<ul style="list-style-type: none"> · mathematisch, planerisch-operative und technische Zugriffe (<i>Queuing Theory und Operations Management</i>) · Pünktlichkeitsstrategien und Fahrplanmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> · psychologische Wahrnehmungszusammenhänge · Modelle der Warteerfahrung · Einflussfaktoren (temporal, situativ, räumlich, gestalterisch) · Interventionsstrategien (<i>perception management</i>)
Synthese: Wesen und Begriff des Wartens aus Sicht der bisherigen Forschung	

3.2.1 Queuing Theory und Operations Management: Wartezeiten als stochastisches Problem und mathematische Beschreibung

Die ersten theoretischen Auseinandersetzungen mit systemischen Verzögerungen, Stauwirkungen und Warteschlangenbildungen gehen nicht etwa auf das Verkehrswesen, sondern auf das Telefonwesen des frühen 20. Jahrhunderts und der daraus entstandenen *Queuing Theory* von Agner Krarup Erlang⁷¹ zurück. Der Mathematiker und Mitarbeiter der Kopenhagener Telefonaktiengesellschaft (KTAS) erforschte die theoretischen Notwendigkeiten für eine möglichst effiziente Dimensionierung von Telefonvermittlungsanlagen und entwickelte eine Reihe wichtiger mathematischer Formeln zur Reduzierung von Wartezeiten in Telefonnetzen, die zum Teil noch heute zur Betriebsgrundlage von Telefonleitungsaufkommen in Callcentern dienen. Mithilfe der sogenannten *Erlang-Verteilung* und der Warteschlangenmodelle *Erlang-B* und *Erlang-C* konnten aus einer bestimmten Anzahl bekannter Eingangsgrößen konkrete Verbindungskapazitäten und Personalbedarfe ermittelt werden. Aus wissenschaftsgeschichtlicher Sicht bemerkt Gillian Fuller dazu, dass mit diesen ersten mathematischen Beschreibungen von Wartephänomenen Verzögerungen nicht nur etwa als physisch-sichtbarer Aspekt großstädtischer Agglomerationen in der Industriegesellschaft thematisiert wurden (bspw. Verkehrsstau), sondern dass Wartephänomene zudem von Anbeginn auch Eingang in die moderne Informationsgesellschaft fanden.⁷²

Die Relevanz solcher technischen Stauungen wurde offenbar als entscheidender Erfolgsfaktor eingestuft. So war etwa aus Sicht des schwedischen Elektroingenieurs Conny Palm die Servicequalität eines Telefonanbieters in allererster Linie vom Ausmaß der Verdichtung und Stauung des Telefonnetzes abhängig:

»service quality is measured uniquely by the magnitude of the congestion.«⁷³

In Ermangelung psychologischer Konzepte zum Warten, die in dieser Zeit noch nicht vorlagen, verfolgten die Ingenieure und Mathematiker demnach bereits erste grundsätzliche Annahme über das Verhältnis von Wartezeiten und Kundenzufriedenheit und mutmaßten für das Warten in Telekommunikationsnetzen:

»It is true that a 10 second delay on one occasion may be more disturbing than a 20 second delay on another occasion, but on the average a shorter delay time causes less annoyance than a longer.«⁷⁴

Interessant erscheint hier aus kulturgeschichtlicher Perspektive des Wartens, dass die Zeitsensibilität im Allgemeinen und der Wartezeit im Besonderen sich demnach zur Mitte des 20. Jahrhunderts bereits im Bereich von wenigen Sekunden zu bewegen schien. Abermals auf die modernetypische Relationalität von Bewegung und Bremsung rekurrierend, zeigt sich hierbei, dass der Impuls einer gesteigerten Sensibilität für

71 Erlang, »The theory of probabilities and telephone conversations«.

72 Vgl. Fuller, »The queue project«, 2.

73 Conny Palm, »Methods of judging the annoyance caused by congestion«, *Tele 4* (1953): 189.

74 Ebd., 191.

Zeitzwischenräume sich erst aus der allgemeinen Beschleunigung der Kommunikation nährte.

Seit dem Ursprungsfall der telefonnetzspezifischen Modellierung sind die Einsatzgebiete der *Queuing Theory* stetig gewachsen. So versuchte die Warteschlangentheorie nach dem Zweiten Weltkrieg mittels einer Vielzahl mathematischer Modelle und Formeln, eine abstrakte Beschreibung von Angebots- und Nachfragesituationen bzw. Verkehrs- oder Informationsflüssen in nahezu jeglichen Netzwerkgebilden (Militär, Internet, industrielle Fertigungsprozesse etc.) zu perfektionieren.⁷⁵ Die *Queuing Theory* gehört damit heute, insbesondere dank computergestützter Berechnungsmöglichkeiten, die seit den 1970er Jahren zur Verfügung standen, zu einer festen Säule der Unternehmensforschung (*Operations Research*). Entsprechend sind Logistik, Prozessverwaltung oder Verkehrssysteme heute ohne die Modelle der Warteschlangentheorie kaum denkbar.⁷⁶ Die Leistung der *Queuing Theory* besteht darin, in Systemen in denen Aufträge von Bedienstationen bearbeitet werden (bspw. Kassen in einem Kaufhaus), Fragen bezüglich der voraussichtlichen Wartezeit von Kunden (bzw. auch von Verkehrsteilnehmern), dem Ankunftsverhalten, der Warteschlangenlänge oder der Personalbedarfsplanung beantworten zu können. Mit anderen Worten: »Queueing theory is thus about reducing queues, probabilising the potential and possible chaos of traffic«. ⁷⁷ Die Reduzierung der Wartezeit – etwa durch Schlangenstrukturen, Prioritäts- und Abfertigungsregeln oder frühzeitiges Antizipieren von Netzwerkengpässen – begründet hierbei den entscheidenden Impuls eines bis heute umfangreichen und einflussreichen Forschungsgebietes mit immenser Publikationstätigkeit.

Zentraler Meilenstein der mathematischen Beforschung des Wartens lieferte dabei auch die von Kendall 1953 formulierte Theorie der Warteschlange,⁷⁸ deren sieben Abfertigungsprinzipien im Folgenden kurz aufgeführt werden sollen, da diese mitunter zur festen Terminologie der sozialwissenschaftlichen Auseinandersetzung mit Wartephänomenen geworden sind bzw. auch das alltägliche Sprechen über das Warten geprägt haben.

- *FCFS (First Come, First Served)*

Hierbei erfolgt die Bearbeitung der Elemente in der Reihenfolge ihrer Erscheinung. Dieser Modus gilt als besonders gerecht⁷⁹ und ist die am meisten anzutreffende

75 Vgl. Felix Pollaczek, »Über eine Aufgabe der Wahrscheinlichkeitstheorie. I«, *Mathematische Zeitschrift* 32, Nr. 1 (1930): 64-100; Alexander Chintschin, »Mathematical theory of a stationary queue«, *Matematicheskii Sbornik* 39, Nr. 4 (1932): 73-84; John DC Little, »A proof for the queueing formula: $L = \lambda W$ «, *Operations research* 9, Nr. 3 (1961): 383-87; James R. Jackson, »Jobshop-like queueing systems«, *Management science* 10, Nr. 1 (1963): 131-42.

76 Vgl. Jillian Dawes und Jennifer Rowley, »The Waiting Experience: Towards Service Quality in the Leisure Industry«, *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 8, Nr. 1 (Februar 1996): 16.

77 Peter Adey u.a., »Introduction«, in *The Routledge Handbook of Mobilities*, hg. von Peter Adey u.a. (London and New York: Routledge, 2014), 208.

78 Kendall, D.C., 1953. »Stochastic processes occurring in the theory of queues and their analysis by the method of the imbedded Markov chain.«, *The Annals of Mathematical Statistics* 24, 338-354.

79 Richard C. Larson, »Perspectives on Queues: Social Justice and the Psychology of Queuing.«, *Operations Research* 35, Nr. 6 (1987): 895-905; Rongrong Zhou und Dilip Soman, »Consumers' waiting in

Organisationsform von Warteschlangen, denn jedes wartende Element wird – je nach Bearbeitungsdauer der vorderen Elemente – zu einem bestimmten Zeitpunkt sicher bearbeitet.

- *LCFS (Last Come, First Served)*
Dieses Verfahren repräsentiert das gegenteilige Prinzip zu FCFS. Hierbei werden die Elemente in entgegengesetzter Reihenfolge bedient, in der sie zuvor im Warteraum eingetroffen sind. Das als letztes eingetroffene Element wird als erstes bearbeitet. Da dieses Prinzip im Bedienungskontext mit Kunden als hochgradig unfair wahrgenommen wird, kommt es meist im nicht-personellen Kontext des Computings oder in der Lagerhaltung zum Einsatz.
- *SIRO (Service In Random Order)*
Hierbei werden wartende Elemente rein zufällig und unabhängig von ihrer Ankunft zur weiteren Bedienung ausgewählt.
- *SJF (Shortest Job First)*
In diesem Verfahren wird das Element bearbeitet, das am wenigsten Zeit für die Bedienung benötigt, um Elemente mit kurzer Bearbeitungsdauer nicht von jenen mit einer langen Bearbeitungsdauer blockieren oder unnötig aufhalten zu lassen.
- *PRI (Priority Service)*
Elemente mit hoher Priorität werden zuerst bedient, was voraussetzt, dass im Vorfeld alle Elemente eine Prioritätseinstufung erhalten müssen. Die Priorisierung einzelner Elemente kann dazu führen, dass weniger priorisierte Elemente erst sehr spät oder mitunter gar nicht bearbeitet werden.
- *RR (Round Robin)*
Basierend auf dem FCFS-Prinzip wird nach Ablauf einer bestimmten Bedienungszeit die Bedienung abgeschlossen oder das wartende Element muss sich wieder in der Warteschlange einreihen, um später den Vorgang mit der gegebenen Bedienungszeit abzuschließen.
- *Deadline (Upper Time Limit)*
Elemente, die eine nahende Deadline haben, werden frühzeitig und prioritär bearbeitet.

Mit Blick auf den Anwendungsfall des öffentlichen Verkehrssektors werden Interventionen zur Reduzierung oder Vermeidung von Wartephänomenen auf Netzwerkebene insbesondere durch eine mathematisch ausgereifte Fahrplangestaltung erzielt. Am erfolgreichsten gilt in diesem Zusammenhang die Implementierung sogenannter integrierter Taktfahrpläne (ITF), international als *Integrated Clockface Timetables* bezeichnet, die zum einen die Wartezeit bei Umsteigesituationen als auch die gesamte Reisezeit verkürzen sollen. Kerngedanke dieser integrierten Fahrpläne ist, dass insbesondere Züge, aber auch Busse oder Fähren mehr oder minder gleichzeitig in größeren Stationen eintreffen und einen unmittelbaren Anschluss ermöglichen.

Erstmals beschrieben in August Scherls 1909 erschienenen Buch ›Ein neues Schnellbahnsystem⁸⁰, gehen die Versuche im Aufbau solche Fahrpläne im Eisenbahnverkehr auf die in den 1940er Jahren durch John Frederick Pownall in Südengland vorangetriebenen Planungen zurück. Seit den 1970er Jahren wurde solche Systeme dann schrittweise in den Niederlanden (›Spoorslag 70‹), in der Schweiz (›Bahn 2000‹) und in Österreich sowie auf regionaler Ebene (z.B. Südtirol) eingeführt. Insbesondere das Beispiel Schweiz zeigte, dass Wartezeiten bei Umsteigesituationen sowie Reisezeiten insgesamt deutlich verkürzt werden konnten und signifikant zur Attraktivierung und zunehmenden Nutzung des Bahnverkehrs beitragen. Angesichts dieser Erfolgsbeispiele wundert es nicht, dass andere Länder aktuell die Einführung von *Integrated Clockface Timetables* vorantreiben, so etwa Deutschland (›Deutschland-Takt‹) oder Dänemark.

Der Aufbau integrierter Fahrpläne wird dabei vor allem durch die haushaltsrelevante Versprechung genährt, Zeitvorteile ohne den Aufbau gänzlich neuer Infrastrukturen zu generieren. *Integrated Clockface Timetables* gelten damit als die effizientere Alternative zu prestigeträchtigen, aber ressourcenintensiven Hochgeschwindigkeitsplänen, die zwar den Verkehr auf einzelnen Strecken beschleunigen, aber auf Netzwerkebene keine flächendeckenden Verbesserungen und in manchen Fällen gar eine Anschlussverschlechterung in der Peripherie erzeugen.⁸¹

Die wartezeitrelevanten Nachteile integrierter Fahrpläne liegen jedoch zugleich in einer möglichen Erhöhung von Wartezeiten im Fall von Systemstörungen. Sollte der Anschluss einmal nicht erreicht werden, verdoppeln sich mitunter Warte- und Gesamtreisezeit deutlich. Jede Fahrplangestaltung steht damit vor einem Dilemma zwischen *nomineller* und *robuster* Fahrplangestaltung. Zwar lassen sich unter mathematischen Laborbedingungen die Wartezeiten klar noch weiter verkürzen, realpraktisch werden jedoch künstliche Pufferzeiten eingeplant, um Systemstörungen abfangen zu können. Im Dilemma zwischen nomineller und robuster Fahrplangestaltung zeigt sich somit exemplarisch für die epochale Grundverfassung der Moderne in Form des engen Wechselverhältnisses von Beschleunigung und Verlangsamung. Mit anderen Worten: Die idealisierte Vorstellung eines »Traums vom Verkehrsfluss«⁸² kann hier offenbar nur um den ›Preis‹ strategisch eingebauter Retardierungsmomente annähernd ideal realisiert werden.⁸³

Jenseits solcher mathematischen Ansätze auf Systemebene sind aber auch unzählige kleinere Maßnahmen auf Ebene der konkret realisierten Verkehrsleistungen zu beobachten, die jeweils auf eine Prozessbeschleunigung und damit indirekt auf eine Reduktion von Wartephänomenen abzielen. Hierzu zählen die Verlagerung von Verkaufsautomaten von Haltestellen in die Verkehrsmittel hinein, die Einführung elektronischer

80 August Scherl, *Ein neues Schnellbahn-System: Vorschläge zur Verbesserung des Personen-Verkehrs* (Berlin: Scherl, 1909).

81 Tadej Brezina und Hermann Knoflacher, »Railway trip speeds and areal coverage. The emperor's new clothes of effectivity?«, *Journal of Transport Geography* 39 (2014): 121-30.

82 Barbara Schmucki, *Der Traum vom Verkehrsfluss: städtische Verkehrsplanung seit 1945 im deutsch-deutschen Vergleich* (Frankfurt a.M.: Campus, 2001).

83 Andrew Davenport, Christophe Geofflot, und Chris Beck, »Slack-based techniques for robust schedules«, in *Proceedings of the Sixth European Conference on Planning* (Sixth European Conference on Planning, Toledo (Spain): AAAI Press, 2001).

Tickets sowie die daran geknüpften Potentiale eines automatisierten Tarifsystems auf Grundlage von RFID- und NFC-Technologie. Die Vorteile dieser zum Teil kapitalintensiven Vertriebsstrategie werden auf Seiten der Betreiber in tagesaktuellem Wissen über Fahrgastströme, Effizienzsteigerungen oder Einsparpotentialen im Vertrieb sowie in der Erhöhung der Fälschungssicherheit von Fahrscheinen gesehen, wobei für die Nutzerseite neben der erwähnten Reduzierung von Wartezeiten eine Erhöhung der Reiseflexibilität oder etwa die Reduzierung von kognitiven Zugangshemmnissen propagiert werden.⁸⁴ Die Ziele und Erwartungen des kombinierten Einsatzes von E-Tickets und RFID-gestützten Zugangskontrollsystemen liegen hoch und werden als »beträchtlicher Modernisierungsschritt für den ÖPV«⁸⁵ gepriesen, insbesondere deshalb, weil sie die Wartezeiten im Verkehrszugang deutlich reduzieren sollen. Mittels dieser Zeitersparnis steht folglich die Hoffnung verbunden, den ÖPV für Kunden (insbesondere Spontan- und Gelegenheitsfahrer) attraktiver machen, zusätzliche Einnahmen durch marktübergreifende Verflechtungen generieren und nicht zuletzt Interoperabilität und überregionale Integration zu gewährleisten, sodass Fahrgäste zukünftig mit nur einem Ticket jedes beliebige Verkehrsunternehmen eines Landes nutzen können – und dies dezidiert *ohne* ein Schlangestehen an Vertriebsautomaten.

Zusammenfassend werden aus Sicht der Warteschlangentheorie Wartephänomene als dezidiert berechenbare Phänomene aufgefasst und in mathematischen Modellen beschrieben. Der (modernen) Problematik der Verzögerung kann durch stochastische Wahrscheinlichkeitsregeln und adäquates *operations management* begegnet werden kann. Retardierungsmomente werden aus Sicht der *Queuing Theory* schlichtweg als »stochastic disturbances«⁸⁶ begriffen, die mittels immer weiter verbesserter mathematischer Modelle und Simulationen vermieden oder zumindest vermindert werden können. Stillstände und Stauungen können demnach proaktiv verhindert und reibungslose Flüsse gewährleistet werden.

Trotz ihrer Errungenschaften sah sich die Warteschlangentheorie seit den 1980er Jahren zunehmend der sozialwissenschaftlichen und insbesondere der wirtschaftswissenschaftlichen Kritik ausgesetzt, denn die beabsichtigte Systemoptimierung zielte stets nur auf die Reduzierung der objektiven Dauer der Wartezeit, nicht jedoch auf das Verständnis davon, wie Wartezeiten individuell aus Sicht der wartenden Personen erfahren und wahrgenommen wurden.⁸⁷ Besonders scharf argumentierten hierbei Carmon, Shanthikumar und Carmon gegen die Missachtung der psychologischen Dimension von Wartezeiten und warnten bezüglich der eindimensional normativen Betrachtung von Wartephänomenen gar vor entstehenden Ineffizienzen: »Failure

84 Vgl. Marc Langheinrich, »RFID and privacy«, in *Security, Privacy, and Trust in Modern Data Management* (Springer, 2007), 433-50; Andreas Kossak, »Quo vadis, elektronisches Ticketing.«, *Der Nahverkehr*, 2005, 7-8.

85 Kossak, »Quo vadis, elektronisches Ticketing.«, 14.

86 Leo G. Kroon, Rommert Dekker, und Michiel J. C. M. Vromans, »Cyclic Railway Timetabling: A Stochastic Optimization Approach«, in *Algorithmic Methods for Railway Optimization*, hg. von Frank Geraets u.a. (Springer Berlin Heidelberg, 2007), 41-66.

87 Vgl. Winter Nie, »Waiting: integrating social and psychological perspectives in operations management«, *Omega* 28, Nr. 6 (2000): 611-29.

to consider determinants of consumers' perception of queuing systems may at best result in inefficient systems, and in some cases lead to solutions of queuing related problems that simply do not work«. ⁸⁸ Darüber hinaus galt die Implementierung der theoretischen Grundsätze zur Reduzierung der objektiven Wartedauer oftmals als zu ressourcenaufwendig.

3.2.2 Die Empfindung des Wartens: Psychologische Beschreibungsebenen

Sozialpsychologie und Soziologie des Wartens: Die Warteschlange als soziales System

Waren die Beschreibungen von Wartephänomen aus Sicht der *Queuing Theory* auf die Reduzierung der objektiven Zeitdauer des Wartens oder dessen Abwendung beschränkt und somit noch rein mathematisch-operativer Natur, entstanden seit den späten 1960er Jahren erste explizite Beschreibungsversuche, die Wartesituationen in ihrer psychologischen und sozialen Dimension zu durchdringen versuchten. Während sich zuvor bereits zeitpsychologische Studien der experimentellen Erforschung subjektiver Zeitwahrnehmungen in Abhängigkeit sich verändernder Aktivitäten ⁸⁹ bzw. wechselnder visueller und auditiver Einflüsse ⁹⁰ gewidmet hatten, standen im vorherrschenden Erkenntnisinteresse sozialpsychologischer und soziologischer Studien empirische und phänomenologische Befunde zu vermehrt auftretenden Warteschlangenformationen westlicher Konsum- und Dienstleistungsgesellschaften. Es ist das Verdienst dieser Perspektiven, das Warten als anscheinende Selbstverständlichkeit des modernen Alltags in seiner tatsächlichen Komplexität erstmals tiefer ergründet zu haben und den Kosmos des kollektiven Wartens in seiner zuvor unerschlossenen Regelmäßigkeit als soziales System zu verstehen. In der Konsequenz dieses Perspektivwechsels wurden – etwa mit der pionierhaften, 1985 veröffentlichten Arbeit von Osuna, erstmals die *psychologischen Kosten* des Wartens wie Stress, Frustration oder Angst dem bisherigen Primat der *ökonomischen Kosten* des Wartens gegenübergestellt. ⁹¹

Im Rahmen sozialpsychologischer Betrachtungen war es allen voran Leon Mann, der mit seinem 1969 erschienenen Artikel *Queue Culture* die Warteschlange als ein »embryonic social system« ⁹² mit einer Vielzahl informeller Regeln, Freiheiten und Sanktionsmechanismen identifizierte. Trotz ihres informellen Charakters konstituierten die von ihm pionierhaft untersuchten Langzeit-Warteschlangen vor Footballstadien in Melbourne eine regelrechte Kultur des Wartens bzw. eine Gesellschaft in Miniaturform. Laut Mann würden solche Warteschlangen demnach mit ähnlichen funktionalen Schwierigkeiten konfrontiert werden wie andere Sozialsysteme und daher eine informelle, aber dennoch ebenso wirksame soziale Ordnung von quasi-institutionellem

88 Ziv Carmon, J. George Shanthikumar, und Tali F. Carmon, »A psychological perspective on service segmentation models: The significance of accounting for consumers' perceptions of waiting and service«, *Management Science* 41, Nr. 11 (1995): 1814.

89 John C. Loehlin, »The influence of different activities on the apparent length of time.«, *Psychological Monographs: General and Applied* 73, Nr. 4 (1959): 1.

90 I. J. Hirsh, R. C. Bilger, und B. H. Deatherage, »The effect of auditory and visual background on apparent duration«, *The American Journal of Psychology* 69, Nr. 4 (1956): 561-74.

91 Osuna, »The psychological cost of waiting«.

92 Mann, »Queue culture: The waiting line as a social system«, 340.

Charakter ausbilden. Als Grund für die Regelmäßigkeit von Warteformationen bezeichnete Mann die Zentralität der Zeit in westlichen Gesellschaften. Die Kostbarkeit der Zeit und ihres erlebten Verlustes im Schlangestehen würde es unabdingbar machen, Regeln der Selbstkontrolle aufzustellen, die, getragen von der kulturellen Werteübereinkunft einer Schlangenordnung nach dem (gerechten) Prinzip der Ankunft (»first come, first serve«), die Formation dauerhaft stabil halten und somit in der Lage wären, das Leid des Zeitverlustes für jedes Mitglied einer Warteschlange minimieren zu können.

Jenseits dieser Feststellungen eröffnete diese bis heute vielbeachtete Untersuchung Aspekte einer Ökonomisierung des Wartens in Gestalt einer arbeitsteiligen Professionalisierung einzelner Schlangenmitglieder im Spektrum von »queue counters« (bezahlten Wartenden) bis hin zu systemgefährdenden Spekulanten oder Mittelsmännern. Darüber hinaus beleuchtete Mann entgegen der allgemein vorherrschenden Stigmatisierung des Wartens als zu vermeidender Zeitverlust den paradoxen Umstand, dass trotz der Zentralität der kostbaren Zeit und trotz alternativer Beschaffungsmöglichkeiten die Warteschlangen jedes Jahr länger wurden, das Warten demnach offenbar bewusst in Kauf genommen wurde. Den Grund dafür sah er im zunehmenden Eventcharakter des Ausharrens, der nicht zuletzt auch Reputation und Anerkennung der Nicht-Wartenden außerhalb der Schlange einbringen würde. Anerkennung, Ereignischarakter und Gemeinschaft wurden somit für spezielle Wartesituationen als wichtige Gründe zur freiwilligen Entbehrung identifiziert. Mann resümierte diese Beobachtungen in der Einschätzung, dass die Warteschlange »almost becomes an end in itself, with its own intrinsic rewards and satisfactions«.⁹³ Warten kann somit sinnstiftend wirken. Damit plädierte er dafür, dass der temporale Zustand des Wartens zusätzlich unter dem Aspekt der Belohnungsmechanismen gelesen werden müsste, was erstmals die soziale, kulturelle und emotionale Mehrdimensionalität von Wartephänomenen jenseits ihrer operativ-mathematischen Beschreibung als zu vernichtender Zeitzwischenraum aufzeigte.

Ab Mitte der 1970er Jahre widmeten sich die Sozialwissenschaften stärker der Thematik von Verzögerungen im Servicebereich und Fragen des institutionellen und sozialen Kontextes von Wartezeiten. Der US-amerikanische Psychologe Barry Schwartz legte dazu eine Reihe von Untersuchungen vor, die das beim Warten immanente Abhängigkeitsverhältnis zwischen Klienten und Anbietern in Hinblick auf die sozioökonomische Machtstellung der Akteure in den Blick nahmen. Schwartz leitete den systemischen Ursprung von Wartezeiten zunächst aus einem Missverhältnis zwischen Angebot und Nachfrage sowie – quasi im Luhmann'schen Sinne – aus der hochspezialisierten Arbeitsteilung moderner Gesellschaften ab, die zahlreiche Verknappungen und Engpässe bei der Bereitstellung von Spezialgütern oder der Inanspruchnahme von Dienstleistungen generieren würde. Trotz zahlreicher ideologischer Verweise auf die UDSSR als einer Nation im dauerhaften Wartezustand, räumte er dabei aber selbst für die kapitalistischen Gesellschaften die Unausweichlichkeit von Wartezeiten ein.

Ausgehend von dieser systemischen Unausweichlichkeit betonte Schwartz, dass die daraus resultierenden Wartezeiten jedoch keinesfalls für alle Menschen gleich verteilt

93 Mann, »Queue culture: The waiting line as a social system«, 342.

seien, sondern mit den jeweiligen Machtverhältnissen der Akteure korrelieren, eindringlich betont im Leitsatz »Waiting is patterned by the distribution of power in a social system.«.⁹⁴ Wartezeiten werden demnach nicht einheitlich verteilt, sondern *asymmetrisch*. Während etwa mächtige Personen durch höheren Ressourcenaufwand relative Immunität gegenüber dem Warten besitzen (und mit Verweis auf Mann kaum in Schlangen anzutreffen seien), würden ressourcenärmere Personen je nach Abhängigkeitsgrad von der erwarteten Ware oder Dienstleistung wesentlich längere Wartezeiten in Kauf nehmen müssen.

Schwartz' Leistung besteht einerseits darin, Verzögerungen als wichtigen soziologischen Indikator erschlossen zu haben und andererseits darin, die negative Empfindung des Wartens nicht lediglich auf eine anthropologische Gesetzmäßigkeit zu reduzieren, sondern ein fundamentales Unbehagen im Warten auf die Problematik der sich im Warten kristallisierenden sozialen Ungleichheiten zurückzuführen. Die negative Empfindung des Wartens sei selbst zutiefst sozialer Natur. So wird das Warten etwa immer nur einseitig aus Sichtweise des Wartenden als Zumutung empfunden, nicht jedoch aus Sicht des Verursachers oder mit den Worten von Schwartz: »Waiting is therefore a negative condition only when we confine ourselves to the standpoint of the person who is delayed.«.⁹⁵ Während die zeitliche Verzögerung für die eine Seite zur unangenehmen Erfahrung wird, fördert es auf der anderen Seite unter Umständen sogar den Status des Verursachers. Diese Ungleichheiten seien es, die erst eine Verstärkung der intrinsischen und extrinsischen bzw. personellen und sozialen Kosten des Wartens verursachen würden, etwa in Prinzipien der objektiven Abhängigkeit, dem Unterordnungsgefühl oder im Eindruck, die eigene Zeit sei weniger wertvoll als die des Verursachers der Wartezeit.⁹⁶ Die soziale Relativität dieses temporalen Zustands kristallisiert sich schließlich in einer Reihe von Spielarten und Typologien, die das Warten in den Rang eines machtpolitischen Mediums *par excellence* erheben würden. Ob als aufgelegter (aggressiver) Zwang, als Sanktionierungs- und Bestrafungsmittel, als Akt der Selbstmystifizierung oder als Protest gegen höhergestellte Autoritäten, Schwartz identifizierte die Diskrepanz der Machtverhältnisse innerhalb der systemischen Knappheit von Angebot und Nachfrage als »the ultimate determinant of delay«.⁹⁷

Neben der sozialen Differenzierung des Wartens beleuchtete Schwartz in späteren Arbeiten auch institutionelle und organisationale Gründe für ungleich verteilte Wartezeiten. Mit Blick auf die zeitliche Organisation sozialer Prozesse konstatierte er, dass im Grunde jegliche soziale Organisation aus einem Netzwerkgeflecht von »interlocking queues«⁹⁸ bestehen würde. Darin würden Wartezeiten keinesfalls ganzheitlich und umgehend eliminiert, sondern vielmehr auf unterschiedliche Prioritätsreihenfolgen verteilt, denn, so Schwartz, »because two activities usually cannot occupy the same place in time, choices, priorities, and queues are closely linked«.⁹⁹ Die Priorisierung bzw. das

94 Barry Schwartz, »Waiting, exchange, and power: The distribution of time in social systems«, 843.

95 Ebd., 844.

96 Vgl. ebd., 856ff.

97 Ebd., 867.

98 Barry Schwartz, »Queues, priorities, and social process«, *Social Psychology* 41, Nr. 1 (1978a): 3.

99 Ebd., 4.

Warteschlangenmanagement sei demnach kein neutraler Akt, sondern als reflektierte Entscheidung stets moralisch aufgeladen. So kann bspw. die Beschleunigung eines Teils der Organisation nur durch die Verlangsamung eines anderen Teils gewährleistet werden. In Abhängigkeit von der Größe und Macht einer Organisation würde nur der gezielte und selektive Aufbau von *bottlenecks* in Organisationen jene paradoxen Pufferzonen schaffen (z.B. vorgeschaltete Sekretariate), die überhaupt erst die Voraussetzung für organisatorische Effizienz bilden.¹⁰⁰ Kurzum: Der Schutz der Bearbeitung von Kernaufgaben kann nur durch punktuell erzeugte Verzögerungen gewährleistet werden. Mit dieser Sichtweise sprach sich Schwartz gegen eine zu stark mechanisierte Vorstellung der Beschreibung sozialer Systeme aus. Zudem bemängelte er die vorherrschende, rein ökonomische Sichtweise auf Wartesituationen als zu simplifizierend und unvollständig:

»The intention of many economists who have considered the problem is to reduce this duality [objektiver und subjektiver Eigenschaften des Wartens, R.K.] to a single plane. By adopting the assumption of an unrestricted convertibility of time and money, they have subsumed all vicissitudes in delay and its costs under a simple monetary model.«¹⁰¹

Um das Wesen von Verzögerungen im Dienstleistungssektor besser verstehen zu können, plädierte er stattdessen für eine differenziertere und duale Untergliederung von Wartezeiten in objektive und subjektive Eigenschaften bzw. der reinen Wartedauer und der daraus resultierend gefühlten Unzufriedenheit. Statt wie in der *Queueing Theory* Zeit lediglich auf eine mathematisch-physikalische Größe zu reduzieren und Wartezeit nur als rein monetäre Einbuße zu begreifen, argumentierte Schwartz für das Vorhandensein subjektiver Kosten, die in vielen Fällen von kulturellen und sozialen Faktoren ausgelöst würden und längere Wartezeiten bzw. negative Zeitwahrnehmung zur Folge hätten. Diese Überzeugung unterstrich er mit einer 1978 veröffentlichten Erhebung zur Wartedauer und Wahrnehmung von Wartezeiten afroamerikanischer US-Bürger im Gesundheitssystem. Die Untersuchung zeigte, dass Afroamerikaner nicht nur signifikant länger auf eine medizinische Behandlung warteten als weiße Patienten, sondern aufgrund der generellen gesellschaftlichen Frustration wesentlich größere Ungeduld und Zeitsensibilität aufwiesen, die insgesamt eine wesentlich negativere subjektive Zeitwahrnehmung prägte: »It is not the white, but, rather, the black who is most likely to complain about the time it takes to acquire service.«¹⁰² Diese Ergebnisse widerlegten zwei weit verbreitete rassistische Vorurteile. Zum einen, dass Afroamerikaner aufgrund ihres attestierten »easy-going« Lebensstils ohnehin geduldiger wären und das Warten einfacher akzeptieren würden. Zum anderen widerlegte die Studie die weit verbreitete Annahme, dass insbesondere arme Afroamerikaner eine höhere Warte-Akzeptanz aufweisen würden, da sie ohnehin mit der gesparten Wartezeit nichts Produktives anstellen könnten. Schwartz zeigte damit pionierhaft auf, dass absolute Wartedauer und

100 Vgl. ebd., 5.

101 Barry Schwartz, »Time, Patience, and Black People: A Study of Temporal Access to Medical Care«, *Sociological Focus* 11, Nr. 1 (1978b): 18.

102 Schwartz, »Queues, priorities, and social process«, 19.

subjektive Unzufriedenheit demnach in engem Zusammenhang standen bzw. subjektive Kosten nicht von den objektiven Kosten getrennt werden dürften.

Edgar Osuna erweiterte kurze Zeit später Schwartz' Forderung nach der Anerkennung subjektiver Kosten im Warten jenseits der ökonomischen Sichtweise des monetären Verlustes und verwies auf die umfangreichen und nicht minder relevanten psychologischen Kosten des Wartens. Er postulierte die Existenz einer »subjective cost (disutility) for waiting«¹⁰³ und betonte:

»There are other costs, of a psychological nature, involved in the process of waiting, though their existence has not been fully explained.«¹⁰⁴

Als solche psychologischen Kosten wurden vordergründig ein erhöhtes Stresslevel und ein permanentes Beklemmungsgefühl des Wartenden identifiziert, Gefühle, die sich aus dem Bewusstsein einer generellen (Zeit-)Verschwendung und der erlebten Ungewissheit speisen würden und die dem Wartenden im Prozess explizit bewusst wären. Osuna konnte mit seinem mathematisch-theoretischen Stressevolutionsmodell aufzeigen, dass sich die Stressintensität mit zunehmender Wartedauer non-linear erhöht. So würde das Stresslevel bereits vor der Ankunft im Servicesystem steigen, weil Unsicherheit darüber bestünde, ob die Bedienung pünktlich und wie erwartet stattfinden kann. Wenn keine Wartezeit vorliegt, sinkt das Stresslevel auf null, wohingegen eine verlängerte Wartezeit – insbesondere dann wenn keine Informationen über das Eintreffen des zu Erwartenden bereitgestellt werden – das Stresslevel stetig steigen lassen und es selbst nach Abschluss des Leistungserhalts nicht auf Ausgangsniveau zurückfallen würde.¹⁰⁵ Die sinnvollste Maßnahme zur Senkung der Stressintensität bestünde daher in der Bereitstellung von Echtzeitinformationen über die noch bevorstehende Wartedauer. Sei es im Verkehrskontext, an Fahrstühlen oder im Einzelhandel, Osuna plädierte als einer der ersten Autoren für eine stärkere Implementierung dieser aus heutigen Sicht vielerorts selbstverständlichen Maßnahme, denn »(...) merely informing the individual sometime in advance about the time he will be served, the psychological stress and anxiety associated to waiting is reduced.«¹⁰⁶ Osuna erbrachte somit einen ersten theoretisch fundierten Nachweis der Wirksamkeit von Echtzeitinformationen in Wartesituationen zur Reduzierung der immanenten psychologischen Kosten und plädierte für einen Brückenschlag zwischen mathematischen Modellen zur Wartezeitberechnung und den psychologischen Kosten des Wartens.¹⁰⁷

103 Osuna, »The psychological cost of waiting«, 83.

104 Ebd., 82.

105 Vgl. ebd., 92ff.

106 Ebd., 100.

107 Ein weiterer Forschungsstrang, der sich seit den späten 1980er Jahren und bis heute besonders intensiv den psychologischen Kosten des Wartens widmet, besteht in sozialpsychologischen Studien zu Wartelisten von Patienten in Krankenhäusern innerhalb der Pflegewissenschaft (*Health Studies*), beginnend mit John Yates, *Why are We Waiting?: An Analysis of Hospital Waiting-lists* (Oxford: Oxford University Press, 1987).

3.2.3 Marketing und Management Studies: Attraktivierung eines ungeliebten Zustands

Die Ansätze der (sozial)psychologischen Beschäftigung mit Wartesituationen wurden seit Ende der 1980er Jahre immer stärker von den Wirtschaftswissenschaften aufgegriffen und ausgehend von den USA zunehmend international und anwendungsorientiert erweitert. Katz et al.¹⁰⁸ begründeten zu Beginn der 1990er Jahre dieses neue Forschungsinteresse mit der Veränderung sozioökonomischer Rahmenbedingungen in der Arbeitswelt der USA zum Ende der 1980er Jahre. Eine deutliche Zunahme von Zweitjobs und die Erhöhung der durchschnittlichen Wochenarbeitszeit (von 40,6 Stunden im Jahr 1973 auf 47 Stunden im Jahr 1988) hätten bei gleichzeitig sinkendem Freizeitanteil einen neuen Zeitdruck und dadurch einen bis heute spürbaren Rückgang der Wartetoleranz hervorgerufen,¹⁰⁹ der nicht nur in den USA, sondern zunehmend auch in anderen postindustriellen Gesellschaften diagnostiziert wurde. Auch Carmon, Shanthikumar und Carmon begründeten in ihrer 1995 veröffentlichten Studie die gesunkene Wartetoleranz mit strukturellen Veränderungen und verwiesen auf den »phenomenal growth of the service sector in the American economy«, in denen »customers' satisfaction with the service has become a major concern for academics and practitioners alike«.¹¹⁰ Die Dienstleistungswirtschaft musste daraufhin erkennen, dass selbst kurze Wartezeiten seitens der Kunden nicht mehr akzeptiert wurden. Katz et al. fassen diese Gemengelage folgendermaßen zusammen:

»As consumers experience a greater squeeze on their time, short waits seem longer and more wasteful to them than ever before«.¹¹¹

Statt Wartezeiten zu tolerieren, richteten veränderte »consumer values« den Fokus der Arbeitnehmer nunmehr auf die noch verbliebene Freizeit und auf das Konzept der »quality time«. Wartezeiten avancierten dagegen zum kritischen Kulminationspunkt der Zeitknappheit, der von Seiten der Serviceanbieter nicht mehr ignoriert werden konnte, denn der übergeordnete Konsens der Managementliteratur bestand in der Auffassung, dass zu lange Wartezeiten die generelle Bewertung des Service negativ beeinflussen.¹¹²

Angesichts dieses Strukturwandels sahen sich verschiedene Subdisziplinen der Unternehmensforschung – insbesondere die Konsumenten- und Marketingforschung –

108 Karen L. Katz, Blaire M. Larson, und Richard C. Larson, »Prescription for the waiting-in-line blues: Entertain, enlighten, and engage«, *MIT Sloan Management Review* 32, Nr. 2 (1991): 44-53.

109 Vgl. John McDonnell, »Music, scent and time preferences for waiting lines«, *International Journal of Bank Marketing* 25, Nr. 4 (2007): 224.

110 Carmon, Shanthikumar, und Carmon, »A psychological perspective on service segmentation models: The significance of accounting for consumers' perceptions of waiting and service«, 1806.

111 Katz, Larson, und Larson, »Prescription for the waiting-in-line blues: Entertain, enlighten, and engage«, 44.

112 Vgl. dazu unter anderem Katz, Larson, und Larson, »Prescription for the waiting-in-line blues: Entertain, enlighten, and engage«; Shirley Taylor, »Waiting for service: the relationship between delays and evaluations of service«, *The Journal of Marketing*, 1994, 56-69; Michael K. Hui und David K. Tse, »What to tell consumers in waits of different lengths: An integrative model of service evaluation«, *The Journal of Marketing* 60, Nr. 2 (1996): 81-90.

zunehmend gezwungen, sich unter Einbezug psychologischer Theorieangebote erstmals explizit dem wartenden Kunden im Servicekontext (Restaurants, Handel, medizinische Versorgung, aber auch öffentlicher Verkehr) vor Empfang einer Leistung mit dem Ziel der Verbesserung der Servicequalität und daraus resultierender Steigerung der Kundenzufriedenheit zu widmen. Der neue Handlungsdruck bewirkte dabei einen historischen Paradigmenwechsel in der Servicewissenschaft. Statt sich wie traditionell auf Freundlichkeit und Kompetenz des Personals bzw. auf die Qualität der Leistung zu fokussieren, mussten angesichts dieser veränderten zeitsensiblen Kundenwahrnehmungen nun verstärkt integrative Konzepte von objektiver Wartezeitverkürzung und Qualitätssicherung im Mittelpunkt der Managementaktivitäten stehen. So plädierten etwa Katz et al. für die Loslösung vom konventionellen Qualitätsfokus zugunsten einer Erweiterung um ein ›temporales‹ Paradigma:

»Today this approach is insufficient. Consumers not only demand quality, they also demand speed. They do not tolerate waiting in line for long periods of time.«¹¹³

Dem neuen wirtschaftswissenschaftlichen Forschungsinteresse an diesem zuvor weitgehend vernachlässigten Aspekt der Servicewissenschaften lag dabei auch die Einsicht der Begrenztheit operationeller Lösungen im Rahmen der *Queuing Theory* zugrunde. Trotz der vielversprechenden Errungenschaften der mathematisch modellierten Verhinderung von Schlangenbildungen besteht heute Konsens darüber, dass eine Servicewelt ohne Wartezeiten reine Illusion wäre und nur allein die ›harten‹, normativen Beschreibungsebenen der *Queuing Theory* die Problematik der ›neuen Ungeduld‹ nicht werden lösen können. Trotz weitreichender technologischer Hilfestellungen besteht heute Übereinkunft darin, dass Wartezeiten durch die Knappheit spezieller Dienstleistungen, durch volatile Nachfrageschwankungen und hohe Beratungsintensität auch in Zukunft zu einem unvermeidbaren Bestandteil der Dienstleistungswelt gehören werden, so erklären Houston, Bettencourt und Wenger: »Ensuring that customers never wait is infeasible for most service firms.«¹¹⁴ Winter Nie betonte vielmehr, dass die Wahrscheinlichkeit des Auftretens von Wartezeiten im Servicebereich sogar generell höher sei als im Produktionsbereich. Zum einen weil sie oftmals erst in der Interaktion zwischen Anbieter und Kunde erzeugt, geliefert oder konsumiert werden sowie schwankender Nachfrage unterliegen und zum anderen weil die Interaktion von Anbieter und Kunde keinem standardisierten Muster folgt, sondern immer mit unvorhersehbaren Unsicherheiten verbunden ist, was zu unterschiedlichen langen Bearbeitungszeiten führt und die Anfälligkeit für zeitliche Engpässe erhöht.¹¹⁵ Die Prognose der Zunahme von Wartephänomenen im Servicebereich verstärkte damit eine ohnehin präsente Problematik. Im Vergleich zum Erhalt eines fertigen Produkts wird der Erhalt von Dienstleistungen

113 Katz, Larson, und Larson, »Prescription for the waiting-in-line blues: Entertain, enlighten, and engage«, 44.

114 Mark B. Houston, Lance A. Bettencourt, und Sutha Wenger, »The relationship between waiting in a service queue and evaluations of service quality: A field theory perspective«, *Psychology & Marketing* 15, Nr. 8 (1998): 736.

115 Vgl. Nie, »Waiting: integrating social and psychological perspectives in operations management«, 612.

oftmals unmittelbar *erlebt* und – sei es an Bankschaltern oder Kassen – als zeitlicher Prozess in einem räumlichen Setting *erfahren*. Die wirtschaftlichen Austauschbeziehungen in der Dienstleistungsgesellschaft werden stärker als zuvor *verzeitlicht*, mit der Konsequenz, dass Kunden die Servicequalität nicht mehr allein am Endergebnis bewerten »but also on the process of service delivery.«¹¹⁶ Spätestens seit den 1990er Jahren sind Kundenzufriedenheit und Loyalität somit nicht mehr allein an der Qualität des Service geknüpft, sondern werden nunmehr auch an dessen zeitlicher Ausgabe bemessen. Zuvor ignoriert, konnten Wartezeiten nun zur geschäftsschädigenden Gefahr werden.

Dieses Bewusstsein der erhöhten Problemqualität des Wartens begünstigte folglich nicht nur ein wachsendes Interesse daran, den wartenden Kunden und dessen Zeitwahrnehmung innerhalb der Serviceumwelt besser zu verstehen, sondern ihn schließlich darin beeinflussen zu können. Nach der von Shirley Taylor formulierten Maxime »If you cannot control the actual wait duration, then control the customer's perception of it«¹¹⁷ reiften insbesondere in den 1990er Jahren Wartephänomene zum facettenreichen Forschungsgegenstand der englischsprachigen Management- und Marketingforschung. Im Schnittfeld von Unternehmensforschung und angewandter Psychologie entstanden unzählige laborexperimentelle und feldbasierte Untersuchungen, die sich meist rein exploratorisch der im Warten auftretenden emotionalen und affektiven Reaktionen widmeten und diese in stochastische Zusammenhänge mit objektiven Wartezeiten stellten. Vordergründig ging es zum einen darum, die psychologischen Kosten des Wartens anzuerkennen, zum anderen aber darum, die verschlungenen Wechselwirkungen zwischen wahrgenommener Wartezeit und Kundenzufriedenheit zu analysieren bzw. den Einfluss von Wartezeiten auf das zukünftige Kaufverhalten und die Loyalität zum Unternehmen zu bestimmen.¹¹⁸

Die Pluralität der Studien, die von europäischer Seite vorwiegend durch französische Beiträge bereichert wurde, reflektierte dabei zunehmend die Komplexität des temporalen Zustands selbst. Grob kategorisiert umfassten die Forschungsstränge nach Durrande-Moreau und Usunier in der Hochzeit der Wartezeit-Thematisierung in den 1990er Jahren a) Studien zur Warteerfahrung in Extremfällen (z.B. Reaktion und Verhalten bei Verspätungen), b) zum Warten in standardisierten Alltagssituationen, c) zur Einschätzung der Wartedauer aus Kundensicht sowie d) zum Einfluss von Warteschlangenregeln bezüglich der Kundenzufriedenheit.¹¹⁹ Auch wenn die aus Sicht der Kunden wahrgenommene Wartedauer einvernehmlich als entscheidende Einflussvariable zur Kundenzufriedenheit betrachtet wurde,¹²⁰ untersuchte ein größerer Forschungsstrang auch den Einfluss von strukturellen Interventionsmaßnahmen (Musik, Farben, Düfte, Raumqualitäten, Designs, Komfort), den Einfluss des Zeitpunktes im Prozess, die

116 McDonnell, »Music, scent and time preferences for waiting lines«, 224.

117 Taylor, »Waiting for service: the relationship between delays and evaluations of service«, 56.

118 Vgl. Frédéric Bielen und Nathalie Demoulin, »Waiting time influence on the satisfaction-loyalty relationship in services«, *Managing Service Quality: An International Journal* 17, Nr. 2 (2007): 174-93; Ad Pruyn und Ale Smidts, »Effects of waiting on the satisfaction with the service: Beyond objective time measures«, *International journal of research in marketing* 15, Nr. 4 (1998): 321-34.

119 Durrande-Moreau, »Waiting for service: ten years of empirical research«, 175.

120 Houston, Bettencourt, und Wenger, »The relationship between waiting in a service queue and evaluations of service quality: A field theory perspective«.

Bedeutung der Attraktivität des zu erreichenden Ziels¹²¹ oder den Einfluss von situationellen und persönlichen Variablen auf die wahrgenommene Wartedauer.

Als erste empirische Feldstudie zum Warten im Konsumbereich gilt Jacob Horniks 1984 veröffentlichte Untersuchung zu verschiedenen Zeitwahrnehmungen von Kunden im Einzelhandel unter Berücksichtigung wechselnder Rahmenbedingungen wie Schlangenlänge, Warteschlangenformation etc. Hornik verglich dazu die wahrgenommene Wartedauer von Kunden in Kassenschlangen mit der tatsächlichen Wartedauer und fand heraus, dass »individuals exhibit a tendency to overestimate waiting time.«¹²² Kunden überschätzten demnach ihre eigene Wartezeit im Durchschnitt um 2,65 Minuten, wobei die tatsächlich messbar verstrichene Zeit als wichtigster Referenzpunkt zur Abschätzung der wahrgenommenen Wartedauer fungierte. Dazu fand er heraus, dass entgegen der Ausgangshypothesen die Faktoren Warteschlangenlänge, Geschlecht, Alter oder Beruf keinen signifikanten Einfluss auf die subjektive wahrgenommene Wartezeit hatten, sondern es vielmehr die emotionalen Vorbedingungen waren, die, bezeichnet als »level of enjoyment«, zur entscheidenden Variable der Wartezeiterfahrung wurden. Kunden, die das Einkaufen genossen und solche, die regelmäßig einkauften, schätzten die Wartezeit deutlich kürzer ein als sie in Wirklichkeit war. Die deutliche Abweichung von wahrgenommener und tatsächlicher Wartezeit veranlasste Hornik zur Forderung eines reformierten »time perception approach«¹²³ im Dienstleistungskontext jenseits des vorherrschenden Fokus auf die standardisierte *Zeitmessung*.

Kurz darauf war es David Maister, der als einer der ersten Autoren im Managementbereich den Übertrag psychologischer Verhaltenskonzepte in die Wirtschaftswissenschaften propagierte. Mit *The Psychology of Waiting Lines* kritisierte er als Wirtschaftsberater den traditionellen Fokus auf Methoden des operativen Warteschlangenmanagements und plädierte ähnlich wie Hornik für einen Perspektivwechsel in Richtung der subjektiven Erfahrungen des wartenden Kunden, denn, so zitiert Maister den US-amerikanischen Ökonomen Steven Levitt: »Products are consumed, services are experienced.«¹²⁴ Die Relevanz der Auseinandersetzung mit der Erfahrung des Wartens resultierte aber nicht nur aus der generell gestiegenen Bedeutung von Dienstleistungen gegenüber Produkten, sondern insbesondere aus der Gefahr, dass die Warteerfahrung kein unbedeutender Aspekt des Services darstellte, sondern die Bewertung des gesamten Services beeinträchtigen und herabsetzen könnte. Um diesem Zusammenhang entgegenzuwirken, schlug Maister acht theoretische Grundsätze zur Verbesserung der subjektiven Warteerfahrung und zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit im Servicebereich vor, die in ihrer bisweilen anschaulichen Formelhaftigkeit bis heute als wichtige Referenz und als Ausgangspunkt empirischer Forschung im Managementbereich gelten.¹²⁵

121 Thierry Meyer, »Subjective importance of goal and reactions to waiting in line«, *The Journal of Social Psychology* 134, Nr. 6 (1994): 819-27.

122 Jacob Hornik, »Subjective vs. objective time measures: A note on the perception of time in consumer behavior«, *Journal of Consumer Research* 11, Nr. 1 (1984): 617.

123 Ebd.

124 Maister, »The Psychology of Waiting Lines«, 113.

125 Vgl. Durrande-Moreau, »Waiting for service: ten years of empirical research«, 181.

Managementgrundsätze zur Verbesserung der Warteerfahrung im Servicekontext nach Maister (1985).

Beschäftigtes Warten ist besser als unbeschäftigtes Warten	Warten ohne Angabe von Gründen wird negativer empfunden als mit Erklärungen
Pre-process Warten wird als länger empfunden als in-process Warten	Unfares Warten wird negativer erfahren als gleichberechtigtes Warten
Angst lässt Warten länger erscheinen	Je wertvoller der erwartete Service, desto größer die Toleranz darauf zu warten
Ungewisses Warten erscheint länger als gewisses und bestimmtes Warten	Gruppenwarten besser als isoliertes Warten

Das praktizierende Management als auch die Wissenschaft, so war Maister überzeugt, könnten unter Berücksichtigung der psychologischen Komplexität von Warteschlangen und des spezifischen Kontextes der Wartesituation lernen, das Warten nicht fatalistisch als unveränderliches Übel zu akzeptieren, sondern es aktiv zu gestalten. Auch wenn diese acht Grundsätze aus heutiger Sicht als triviale Selbstverständlichkeiten erscheinen mögen, formulierte Maister erstmals eine Theorie der Psychologie von Warteschlangen, die er selbst als »First Law of Service« bezeichnete und in der Formel $S = P - E$ zusammenfasste: *Satisfaction = Perception - Expectation*.¹²⁶ Mit dieser Formel definierte er die Kernvariablen *Wahrnehmung* und *Erwartung* als die wichtigsten Einflussgrößen für die *Zufriedenheit* und legte zugleich den Grundstein des Wahrnehmungsmanagements (*perception management*), das uns in den alltäglichsten öffentlichen Wartesituationen bis heute subtil beeinflusst.

Die empirischen und theoretischen Beiträge von Hornik und Maister stimulierten in den folgenden Jahren eine regelrechte Welle empirischer und anwendungsorientierter Studien zur Verfeinerung des psychologischen Managements von Warteschlangen. Katz et al. untersuchten etwa wie lang eine tolerierbare Wartezeit ist und welche Rahmenbedingungen die Zeitwahrnehmung positiv oder negativ verändern könnten. Sie quantifizierten diese Fragen mit einer weit rezipierten Untersuchung am Beispiel Bostoner Bankkunden. Dabei fanden sie heraus, dass Wartezeiten im speziellen Kontext der Bedienung an Bankschaltern maximal fünf Minuten betragen dürften um aus Sicht der Kunden als akzeptabel zu gelten. Über dieses Zeitmaß hinaus korrelierte die verlängerte Wartezeit klar mit einer sinkenden Kundenzufriedenheit, was die bereits zuvor vermutete Relevanz von Wartezeiten für die gesamte Serviceevaluation nun auch erstmals empirisch belegte. Zudem stellten sie, ähnlich wie zuvor Hornik heraus, dass die tatsächliche Wartedauer aus Sicht des Kunden um durchschnittlich eine Minute überschätzt wurde sowie dass Ablenkungen (*distractions*) und eine angenehme Warteumgebung die wahrgenommene Wartezeit messbar verkürzten. Das Anzeigen der voraussichtlichen Wartezeit hingegen konnte die Kundenzufriedenheit nicht entscheidend beeinflussen.¹²⁷ Die empirischen Befunde wurden in zehn Anwendungsempfehlungen

126 Maister, »The Psychology of Waiting Lines«, 114.

127 Vgl. Hornik, »Subjective vs. objective time measures: A note on the perception of time in consumer behavior«, 51.

übersetzt, die basierend auf den Prinzipien der Fairness (Einhalten der first come, first served-Regel), der Warteumgebung (Schaffung eines möglichst komfortablen Umfeldes) und der Ablenkung (Installation von Aufmerksamkeits-Tools) versuchten, Antworten auf die »neue Ungeduld« im Dienstleistungsbereich zu geben. Entgegen zu starker Pauschalisierungsgesuche postulierten Katz et al. jedoch gleichzeitig »Every line is different«¹²⁸ und verwiesen so bereits klar auf die Komplexität des Wartens im Servicebereich jenseits einer idealtypischen Behandlung und betonten die zwingende Notwendigkeit der spezifischen Maßnahmenanpassung an die jeweilige Warteformation.

Im Zuge der Bestimmung von grundsätzlichen Prinzipien des Warteschlangenmanagements entstanden nun seit den 1990er Jahren dutzende empirische und theoretisierende Studien zur Relevanz einzelner psychologischer und materieller Variablen im Servicebereich mit dem Ziel, das bis dahin streng normative Warteschlangenmanagement psychologisch informiert durch ein Wahrnehmungsmanagement zu ergänzen. Die Potentiale solch eines Wahrnehmungsmanagements wurden nicht nur in einer preisgünstigen Implementierung gesehen, sondern auch darin, dass die subjektive Wahrnehmung des Kunden letztlich immer noch die entscheidende Variable zu dessen zeit- und servicebezogener Zufriedenheit darstelle: »If the customers think they are satisfied, then they are satisfied. Similarly, if customers think that their wait was short enough, then it was short enough, regardless of how long it actually was.«¹²⁹ Die forschungsleitende Forderung zielte deshalb darauf ab, dass sich Dienstleister besser in die Perspektive des wartenden Kunden versetzen sollten anstatt sich einzig und allein auf die operativen Lösungen der *Queuing Theory* zu verlassen. So insistierten etwa Carmon, Shanthikumar und Carmon auf eine reformierte Managementorientierung: »Although Queuing Theory considers the obvious costs of waiting in terms of time and money, it does not account for the psychological cost.«¹³⁰ Vielmehr würden aus Sicht der mathematisch ausgerichteten Betriebs- und Unternehmensforschung die psychologischen Kosten sogar bewusst ausgeklammert, weil sie als zu schwammig für analytische Modelle gelten oder ohnehin nicht qualitativ vom Ergebnis der mathematischen Modelle abweichen würden.¹³¹

Auch Dubé, Schmitt und Leclerc sahen in der Psychologie eine Schlüsseldisziplin zum Verständnis der Warteerfahrung und vermerkten: »Understanding the psychological experience of waiting is therefore vital to prevent, or at least reduce, the negative impact of service delays on consumer satisfaction and perceived quality.«¹³² Wie Katz et al. räumten sie die erhöhte Komplexität dieses temporalen Zustands ein sobald die Affektebene einbezogen werde und untersuchten die affektiven Reaktionen auf Verzögerungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten eines Prozesses. Sie fanden mit einer Feldstudie an Schülern heraus, dass das Warten *innerhalb* eines bereits begonnenen Prozes-

128 Katz, Larson, und Larson, »Prescription for the waiting-in-line blues: Entertain, enlighten, and engage«, 51.

129 Ebd., 44.

130 Carmon, Shanthikumar, und Carmon, »A psychological perspective on service segmentation models: The significance of accounting for consumers' perceptions of waiting and service«, 1806.

131 Vgl. ebd., 1813.

132 Laurette Dubé, Bernd H. Schmitt, und France Leclerc, »Consumers' Affective Response to Delays at Different Phases of a Service Delivery«, *Journal of Applied Social Psychology* 21, Nr. 10 (Mai 1991): 810.

ses (in-process) wesentlich positiver erlebt und wahrgenommen wurde als das Warten vor (pre-process) oder auch nach einem Prozess (post-process). Die affektiven Reaktionen unterschieden sich demnach stark je nach dem Zeitpunkt, in dem die Verzögerung stattfand:

»(...) delays occurring during the preprocess and the postprocess phases generate more intense negative affective responses than those occurring during the middle of the process. The in-process delay was similar to no delay and did not significantly alter subjects' affective state.«¹³³

Die Beobachtungen bestätigten damit frühere experimentelle Studien zu Kundenreaktionen bei Wartezeiten in Restaurants bei denen die Probanden stärker verärgert waren wenn die Wartezeit vor dem Bestellen des Essens auftrat als zu einem späteren Zeitpunkt des Aufenthalts im Restaurant.¹³⁴ Zudem fanden sie heraus, dass »delays occurring in the preprocess phase can be as upsetting as a delay occurring in the postprocess phase.«¹³⁵ Bewertungen des Wartens vor und nach dem Prozess wichen nur insignifikant voneinander ab und interessanterweise wurden Verzögerungen des Ablaufs nur in diesen beiden Prozessphasen als Zeitverschwendung aufgefasst, nicht jedoch innerhalb des Prozesses.¹³⁶ Als theoretisches Erklärungsangebot der zeitpunktabhängigen Affektdichte schlugen die Autoren die 1943 erstveröffentlichte *Feldtheorie* des Psychologen Kurt Lewins¹³⁷ vor. Der Feldtheorie zufolge würde das zielgerichtete Verhalten eines Menschen stets von den unmittelbar umgebenden psychologischen Kräften beeinflusst werden, die zu jeder Zeit auf ihn einströmen und entweder attraktivierend oder hemmend auf die Zielerreichung einwirken. Zu den hemmenden Kräften zählen Barrieren oder auch Verzögerungen und Verspätungen, die das Individuum davon abhalten, sein Ziel zu erreichen und zu Frustration oder anderen negativen Affekten führen. Diese Barrieren würden nach Lewin weniger aversiv wirken, wenn sie zumindest bereits in unmittelbarer Nähe der Zielerreichung, anstatt entfernt von ihr, auftreten würden. Dubé et al. fassen diese interessante Unterscheidung folgendermaßen zusammen:

»In other words, individuals are in distinct psychological states when inside or outside the goal region. When the individual is inside the region of the goal, pressure is relieved and a barrier produces little frustration. On the other hand, when the individual is outside the region, tension exists, either because the individual strives for the goal (as is the case before goal achievement) or because the individual has been satiated and strives for new goals (as is the case after goal achievement).«¹³⁸

133 Ebd., 817.

134 Dube-Rioux, Schmitt, und Leclerc, »Consumers' reactions to waiting: when delays affect the perception of service quality«.

135 Dubé, Schmitt, und Leclerc, »Consumers' Affective Response to Delays at Different Phases of a Service Delivery«, 816.

136 Vgl. ebd., 818.

137 Kurt Lewin, »Defining the 'field' at a given time.«, *Psychological review* 50, Nr. 3 (1943): 292-310.

138 Dubé, Schmitt, und Leclerc, »Consumers' Affective Response to Delays at Different Phases of a Service Delivery«, 811.

Wie bereits aus der Einführung (Kap. 1) hervor ging, ist jene Unterscheidung von Wartesituationen innerhalb oder außerhalb eines Prozesses insbesondere für die hier beabsichtigte Geschichte des Wartens im Mobilitätskontext von großer Bedeutung. Weil für Wartesituationen vor Beförderung vermutet werden kann, dass diese stärker problembehaftet wahrgenommen werden als solche während der Beförderung, beschränkt sich diese Arbeit im weiteren Verlauf des Hauptteils methodisch, wie bereits angesprochen, auf Wartesituationen vor Abfahrt des Verkehrsmittels. Diese Einschränkung gewinnt auch durch weitere Studien an Legitimität. So stellten etwa Benakavia und Lerman für das verkehrsbezogene Warten mit einer Beobachtungsstudie fest, dass das Warten auf einen um eine Minute verspäteten Bus am Straßenrand negativer wahrgenommen wurde als das Warten im Bus selbst.¹³⁹ Angesichts des spannungsgeladeneren Wartens auf Beförderung müsste die Verhandlung dieses Teils der Warteerfahrung dementsprechend sichtbarere Niederschläge erzeugt haben, welche die höhere Aversion zu kompensieren versucht haben.

Auch Taylor untermauerte mit einer 1994 erschienenen Studie die Notwendigkeit der Beschäftigung mit Wartephänomenen vor Erhalt einer Dienstleistung und entwarf hierfür ein erstes konzeptionelles Modell der Warteerfahrung im Verspätungsfall. Darin definierte sie das Warten im Servicekontext als »(...) the time from which a customer is ready to receive the service until the time the service commences«¹⁴⁰ und kategorisierte das Warten vor Beginn einer Serviceleistung (pre-process) in die drei Unterarten von »pre-schedule waits, delays (that is post-schedule waits), and queue waits.«¹⁴¹ Während der erste und der letzte Typus von Seiten der Anbieter relativ gut steuerbar und von Seiten der Forschung bereits bekannt seien, würden sich Verspätungen oftmals jeglicher Kontrolle entziehen und damit der schwierigste und am wenigsten kontrollierbare Wartefall überhaupt sein. Taylor untersuchte daraufhin anhand von wartenden Fluggästen den Einfluss von Verspätungen auf die Servicebewertung. Ihr Resultat lautete unmissverständlich: » (...) delays affect service evaluations.«¹⁴² Negative Servicebewertungen (bspw. fehlende Verlässlichkeit) würden demnach »mediated by negative affective reactions to the delay«,¹⁴³ allen voran durch die Gefühlskategorien von *Ungewissheit* und *Angst*. Je länger die Verspätung andauerte, desto stärker wurden die negativen Affekte, die wiederum direkt auf die Servicebewertung wirkten. Die Affekte selbst würden direkt von der Länge und von der Aktivitätsdichte innerhalb der Verspätung beeinflusst werden. Diese durch die Verspätung ausgelösten Affekte seien ausschlaggebend für die Wartezeiterfahrung und prägen damit die Serviceevaluation. Basierend auf diesen Zusammenhängen wurden Füllelemente und Überbrückungsstrategien bei verlängerten, außerplanmäßigen Wartezeiten als wichtige Managementinterventionen identifiziert. Wenn auch aus heutiger Sicht überraschend, rückte die lange Verspätung als kritischer Sonderfall des Wartens erst mit dieser Studie explizit in das Bewusstsein der Unternehmensführung. Der Aufbau eines Verspätungsmanagements rückte erst fortan auf

139 Moshe E. Ben-Akiva und Steven R. Lerman, *Discrete choice analysis: theory and application to travel demand*, Bd. 9 (MIT press, 1985).

140 Taylor, »Waiting for service: the relationship between delays and evaluations of service«, 56.

141 Ebd., 57.

142 Ebd., 56.

143 Ebd.

die Agenda der Serviceanbieter und wurde – insbesondere im Verkehrskontext unter Strategien des *Delaytainment*¹⁴⁴ auf Flughäfen oder unter Gesichtspunkten der monetären oder nicht-monetären Kompensation für Verspätungen¹⁴⁵ – von Taylors Untersuchung ausgehend immer häufiger adressiert.

Für die Bedeutung des Informationsmanagements hinsichtlich der in Prozessen verbleibenden Wartedauer interessierten sich auch Hui und Tse. Sie fanden mit einer laborexperimentellen Untersuchung heraus, dass Wartezeitinformationen sich jedoch nicht bei allen Warteschlangenformationen positiv auf a) die wahrgenommene Wartezeit, b) die affektiven Reaktionen und c) die Wartezeitakzeptanz auswirken. Der Informationsgrad bzw. die Art der Information (voraussichtliche Wartezeit oder die Position in der Schlange), so ihre Kernaussage, müsste an die Wartezeitdauer angepasst werden. Während kurze Wartezeiten keine Informationen benötigen, wurden bei mittleren Verzögerungen von ca. 15 Minuten Informationen über die absolute Wartedauer für sinnvoller erachtet als Informationen über die Position des Wartenden in der Schlange. Bei langen Wartezeiten würde sich dieser Effekt umkehren, d.h. bei Verzögerungen ab 30 Minuten sollten Serviceanbieter über die Position in der Warteschlange informiert werden, nicht jedoch über die absolute Wartezeit, die als zu lang wahrgenommen werden würde. Hui und Tse stellten zudem ein Paradox heraus. Die wahrgenommene Wartezeit verlängerte sich durch die Bereitstellung von Informationen über voraussichtliche Dauer und/oder Position in der Schlange, wohingegen Personen ohne Warteinformationen die Wartezeit unterschätzten: » (...) subjects with either waiting-duration information or queuing information did not perceive a shorter waiting duration than subjects without the information. In contrast, subjects with waiting duration information appeared to report a longer perceived waiting duration than subjects without the information.«¹⁴⁶ Diese im Grunde negative Wirkung würde jedoch durch die positivere affektive Ansprache und eine dadurch verbesserte Servicebewertung kompensiert werden können, so heißt es weiter: »Although waiting-duration information leads to a significantly longer perceived waiting duration, the information has a positive effect on service evaluation through a more-positive affective response to the wait.«¹⁴⁷ Warteinformationen seien demnach nur in kritischen Situationen und bei langen Wartezeiten sinnvoll und können bei kürzeren Wartezeiten gar kontraproduktiv wirken.

Baker und Cameron erweiterten in einer 1996 veröffentlichten Studie die Überlegungen zu subjektiven Beeinflussungsmöglichkeiten auf Ebene von Umwelt- und Raumfaktoren. Sie betonten die Bedeutung des »servicescape« als unerlässliche Komponente der Servicebewertung und untersuchten die Auswirkungen konkreter Maßnahmen zur Reduzierung subjektiv gefühlter Wartezeit von Kunden mithilfe der drei Gestaltungsebenen Raumambiente, Design und Bedienung. Die nahezu perfekte

144 Thomas Sauter-Servaes und Stephan Rammler, »*Delaytainment an Flughäfen: Die Notwendigkeit eines Verspätungsservices und erste Gestaltungsideen*«, WZB Discussion Paper (Berlin: Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, 2002).

145 K. Douglas Hoffman, Scott W. Kelley, und Beth C. Chung, »A CIT investigation of servicescape failures and associated recovery strategies«, *Journal of Services Marketing* 17, Nr. 4 (2003): 322-40.

146 Hui und Tse, »What to tell consumers in waits of different lengths: An integrative model of service evaluation«, 87.

147 Ebd.

Warteumgebung, in der die negativen Affekte entweder stark minimiert oder ganz verhindert werden könnten, sah ihrer Meinung nach wie folgt aus. Unterbewusst und non-sensual wirksame Elemente würden am effektivsten zur Reduzierung der Wartezeit beitragen wenn das Licht nicht zu hell, die Musik niemals zu laut und die Temperatur nicht zu warm und nicht zu kalt sei. Das Raumprogramm würde am wirksamsten zur Affektreduzierung beitragen wenn die Farben im Warteraum nicht zu warm und die Möblierung möglichst komfortabel seien. Mitarbeiter sollten dazu im Dienst für den Kunden möglichst sichtbar bleiben, sich in einer Pause aber möglichst deutlich aus dem Sichtfeld der Kunden heraus bewegen.¹⁴⁸

Hui, Dubé und Chebat widmeten sich ebenfalls dem Einfluss situativer Elemente und untersuchten die Wirkung von Musik auf Wahrnehmung und emotionale Verfasstheit des wartenden Kunden. Sie fanden heraus, dass Musik im Servicebereich zwar die wahrgenommene Wartezeit verlängert, dies jedoch nicht negativ auf die Servicebewertung zurückfallen würde, weil durch das Hören von Musik die emotionale Einstellung gegenüber der Wartezeit verbessert werden würde und diese Ebene die Servicebewertung stärker bestimmen würde als die wahrgenommene Wartezeit. Damit wurde aufgezeigt, dass die subjektive Zeitbestimmung im Hören von Musik aus dem hybriden Zusammenspiel von kognitiven und affektiven Prozessen bestimmt wird: » (...) music changes time estimates through both cognitive (amount of information processing) and affective (emotional response to the wait) processes.«¹⁴⁹

Dawes und Rowley verfolgten in einer 1996 veröffentlichten Studie die Erweiterung der Wartemanagementprinzipien auf Grundlage der Analyse bereits erfolgreich implementierter Managementlösungen und verglichen dazu Wartemanagementkonzepte aus der Unterhaltungs- und Transportindustrie. Mittels teilnehmender Beobachtungen untersuchten sie die Fallstudien von Disneyworld Florida und dem internationalen Flughafen von Singapur. Disneyworld gilt bis heute als eines der weltweit wichtigsten Beispiele für erfolgreiches Wartemanagement, denn es kämpft mit der besonderen Problematik, dass der Besuch der Hauptattraktionen des Freizeitparks mit Wartezeiten von bis zu zwei Stunden verbunden sein kann. Diese stellen in der Freizeitindustrie eine besondere Herausforderung dar, da die Erwartungshaltung der Besucher aus dem Zusammenwirken hoher Eintrittspreise und zuvor angesprochenen knappen Freizeitbudget das Warten zum besonders kritischen Kulminationspunkt auflädt und aufgrund dieses Dilemmas ausgeprägte Maßnahmen erfordert. Disneyworlds Antwort auf diese Problematik besteht laut Dawes und Rowleys Analyse konzeptionell darin, die Warteerfahrung allerorts in die Freizeiterfahrung zu integrieren, also die alltäglich erfahrene Polarität des Wartens zum Nicht-Warten aufzulösen oder zumindest unkenntlich zu machen. Hinsichtlich der Bestrebungen des Freizeitparkmanagements vermerken sie:

148 Vgl. J. Baker und M. Cameron, »The Effects of the Service Environment on Affect and Consumer Perception of Waiting Time: An Integrative Review and Research Propositions«, *Journal of the Academy of Marketing Science* 24, Nr. 4 (1. September 1996): 340ff.

149 Michael K. Hui, Laurette Dube, und Jean-Charles Chebat, »The impact of music on consumers' reactions to waiting for services«, *Journal of Retailing* 73, Nr. 1 (1997): 101f.

»The problem for the management is to absorb waiting into the leisure experience so that it becomes a positive part of the experience.«¹⁵⁰

Folglich würden die Verantwortlichen von Disneyland alles daran setzen, die von Maister und Katz et al. formulierten Prinzipien zu implementieren, so etwa, den Wartenden die Kontrolle über die Situation zu ermöglichen, ihnen die Ungewissheit durch permanente Echtzeitinformationen zur verbleibenden Wartezeit zu nehmen und unter allen Umständen das Prinzip der Warte-Gerechtigkeit (»first come, first served«) zu verfolgen. Flankiert würden diese Maßnahmen von dem Versuch, die Besucher möglichst frühzeitig in den Prozess zu integrieren (in-process Warten, statt pre-process Warten), kollektives Warten zu fördern, eine Vielzahl von Ablenkungsmechanismen zu integrieren (Videos, Sounds, Hinweise und Werbung) sowie eine verwinkelte Schlangenführung zu gestalten, die monotonen Blickperspektiven entgegenwirkt.¹⁵¹ Die verwinkelte Schlangenführung steht dabei sinnbildlich für das erfolgreiche Warteschlangenmanagement des weltgrößten Freizeitparks. Die Warteschlangen werden so konzipiert, dass sie bereits einen Teil der noch zu besuchenden Attraktion bilden. Die räumliche als auch die zeitliche Trennung zwischen innen (im Fahrgeschäft) und außen (vor dem Fahrgeschäft) wird absichtlich unscharf gestaltet womit das Warten selbst somit potentiell zum erlebnisorientierten und sinnstiftenden Spaßfaktor wird.

Im Gegensatz zu wartenden Besuchern in einem Freizeitpark warten Fluggäste weder freiwillig noch findet es in vergleichbaren Schlangenformationen statt. Das Wartemanagement von Flughäfen und insbesondere jenes von den Autoren analysierten Changi Airports in Singapur würde daher darauf abzielen, ein Management der passiven Warteerfahrung in Form vielfältiger Infrastrukturen zu vollziehen: »The backbone of the waiting experience is the extensive range of services which are available to meet the needs of different customers.«¹⁵² Ein umfangreiches Dienstleistungsangebot von Restaurants, Bars und Geschäften würde demnach darauf abzielen, die zum Teil langen Transferzeiten der Fluggäste durch ein weitreichendes Dienstleistungsangebot zur Befriedigung physischer Befürdnisse und durch ein komplexes Raumprogramm mit Telekommunikationsdienstleistungen und hoher Informationsdichte über Anzeigetafeln das Warten tolerierbarer zu gestalten. Was die Autoren noch als scheinbar selbstlose Maßnahme des passiven Wartemanagements darstellen, entwickelte sich jedoch in jünster Zeit zu einem lukrativen Selbstzweck. Die kommerzielle, non-aeronautische Dienstleistungsdichte übersteigt auf vielen Flughäfen bei weitem die Schwelle der rudimentären Erfordernisse zur Befriedigung der primären Reisebedürfnisse. Vielmehr sind Flughäfen selbst zu umsatzstarken Wirtschaftsunternehmen geworden, die erst durch Wartezeiten genährt werden. So zeigte eine Studie von Torres et al. aus dem Jahr 2005, dass Touristen und Geschäftsreisende auf Flughäfen mit steigender Wartetdauer deutlich mehr konsumierten als solche die nur kurze Wartezeiten hatten.¹⁵³

150 Dawes und Rowley, »The Waiting Experience«, 17.

151 Vgl. ebd., 18f.

152 Ebd., 19.

153 E. Torres u.a., »Passenger waiting time in an airport and expenditure carried out in the commercial area«, *Journal of Air Transport Management* 11, Nr. 6 (2005): 363-67.

Dennoch resümierten Dawes und Rowley als Lehre aus der Analyse zweier warteeintensiver Fallbeispiele, dass die beste Lösung zum Wartemanagement darin bestünde, die Warteerfahrung in die zu erwartende Dienstleistung zu integrieren, »so that customers do not perceive any discontinuity, or indeed start to welcome the waiting experience in its own right.«¹⁵⁴

Hinsichtlich der operativen Reduktion der wahrgenommenen Wartezeit und der Erhöhung der Warteschlangengerechtigkeit im Flugverkehr lassen sich jedoch zugleich auch eine Reihe weiterer Maßnahmen identifizieren. So zeigte etwa eine Studie von Larson aus dem Jahr 1987 bereits eindrucksvoll, wie es dem Flughafenmanagement von Houston gelang, nach einer Welle von Beschwerden über zu lange Wartezeiten bei der Gepäckausgabe, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen. Die Lösung der Problematik bestand darin, durch eine entferntere Parkposition des Flugzeugs den Weg vom Flugzeug zur Gepäckausgabe künstlich zu verlängern, um weniger ›statische‹ Wartezeit am Gepäckförderband zu verbringen und zudem bei Passagieren mit Aufgabegepäck nicht die Wahrnehmung einer gegenüber Passagieren mit Handgepäck ›ungerechteren‹ Behandlung zu erzeugen.¹⁵⁵

Auch der Einfluss der konkreten Warteumgebung lieferte in den 1990er Jahren immer wieder einen häufigen Befragungsgegenstand der Managementforschung. Pruyun und Smidts argumentierten in ihrer 1998 veröffentlichten Studie, dass die Warteumgebung die wichtigste Stellschraube zur Beeinflussung der Affekte des wartenden Kunden darstellt und unterstrichen: » (...) an alternative approach to queuing is to find ways to make time pass as quickly and pleasantly as possible. One may thus reduce the negative effects of waiting even when objective waiting times cannot be shortened.«¹⁵⁶ Sie plädierten jedoch nicht wie schon andere Autoren zuvor für die stärkere Konzentration auf eine psychologisch informierte Gestaltung von Warteumgebungen, sondern behaupten darüber hinaus, dass ein solcher Perspektivwechsel des Managements zu wesentlich größerer Kundenzufriedenheit führen würde als der bisherige Fokus auf die Verkürzung der objektiven Wartezeiten. Zur Relevanz der Warteumgebung konstatierten sie:

»The waiting environment proves to be a stronger determinant of service satisfaction than objective waiting time (...) Therefore, service managers can be advised to be less focused on shortening waiting times, but pay special attention to their customers' waiting conditions instead.«¹⁵⁷

Den Grund für die gewichtige Rolle der Warteumgebung zur Steigerung der Kundenzufriedenheit sahen sie in der Unterscheidung zwischen kognitiven und affektiven Reaktionen im Warten. Während die objektive Wartezeit ›nur‹ die kognitive Dimension in Form einer Bewertung über die Kürze oder die Länge der Wartezeit beeinflusst, würde dagegen die Attraktivität der Warteumgebung die Affekte direkt ansprechen und positive Stimmungen erzeugen können, die letztendlich ausschlaggebender für die Service-

154 Dawes und Rowley, »The Waiting Experience«, 20.

155 Vgl. Larson, »Perspectives on Queues: Social Justice and the Psychology of Queuing«, 897.

156 Pruyun und Smidts, »Effects of waiting on the satisfaction with the service: Beyond objective time measures«, 321.

157 Ebd., 330f.

bewertung seien. Die kognitive und die affektive Dimension wirken zwar wechselseitig zusammen, der gravierend stärkere Wirkungseffekt liegt nach Ansicht der Autoren aber in der affektiven Ebene, weil sie vielschichtiger ist und damit in der Lage wäre, die Servicebewertung in breiterem Spektrum zu beeinflussen. Pruyn und Smidts demonstrieren mit ihrer Erhebung, dass Interventionen bezüglich der objektiven Wartezeit nur lediglich für ein Zehntel der Varianz der Kundenzufriedenheit verantwortlich gemacht werden können: »In summary, objective waiting time by itself can only explain about 10 % of the variance in satisfaction with the service.«¹⁵⁸ Statt der objektiven Wartedauer sollte daher vielmehr die wahrgenommene Wartezeit im Fokus der Managementmaßnahmen stehen, da sie die Kundenzufriedenheit indirekt über die kognitiven und affektiven Dimensionen beeinflusst. Die Gestaltung einer angemessenen Warteumgebung verdient hierbei besondere Aufmerksamkeit, denn mit ihr würden nicht nur direkt die Affekte angesprochen, die schließlich die Servicebewertung positiv beeinflussen, sondern solche Maßnahmen wären zudem »one of the easiest and perhaps one of the most effective means of improving customers' appraisal of the wait.«¹⁵⁹

Ähnlich wie zuvor bereits Nie argumentierten auch Durrande-Moreau und Usunier mit ihrer 1999 veröffentlichten Studie für eine stärkere Differenzierung der Warteerfahrung. Sie plädierten weniger für kulturelle Einflussvariablen, sondern für das Einbeziehen individueller Zeitpsychogramme oder *time styles*, die personell verschiedene Warteerfahrungen der *passiven* oder der *aktiven* Ungeduld erzeugen würden.¹⁶⁰ Während für Personen mit passiver Ungeduld die Zeit endlos lang zu vergehen scheint, würden Personen mit aktiver Ungeduld versuchen, das unkomfortable Gefühl der Leere mit Aktivitäten zu kontrollieren, ohne jedoch etwas an der Lage ändern zu können. Diese Kategorisierung von persönlichen Zeittypen sei sinnvoll für die Erforschung von Warteerfahrungen, weil sie die komplexen Zusammenhänge zwischen objektiver Wartezeit und subjektivem Zeitempfinden noch realitätsnaher offenlegen könnte. Durrande-Moreau und Usunier wiesen mit ihrer Untersuchung im Nahverkehr der Stadt Grenoble zum einen diese zwei Formen der Ungeduld nach und zeigten Zusammenhänge zwischen persönlichen Zeitstilen und der Warteerfahrung nach. Demnach würde der Grad der passiven Ungeduld von der objektiven Wartedauer bedingt werden, der Grad der aktiven Ungeduld jedoch überwiegend vom persönlich gepflegten Zeitstil und der Gemütsverfassung mit dem der Fahrgast das Warten beginnt:

»Those who have a strong leaning toward quantitative time express more active impatience, tensely hoping for the occurrence of the event (being on the lookout, being aroused), whereas others first go through a state of passive impatience (plainly, being bored) before reaching a state of active impatience.«¹⁶¹

Durrande-Moreau und Usunier zeigten mit ihrer Studie, dass persönliche Zeitstile – mediatisiert durch den Grad des wahrgenommenen Zeitdrucks – die individuelle War-

158 Ebd., 331.

159 Ebd.

160 Vgl. Durrande-Moreau, »Waiting for service: ten years of empirical research«, 176.

161 Ebd., 180f.

teerfahrung signifikant prägen können. Die Akzeptanz der Wartezeit konnte jedoch nicht mit dem persönlichen Zeitstil in Verbindung gebracht werden, sondern wird vor-dergründig durch die objektive Wartedauer hervorgerufen.

Winter Nie erweiterte den integrativen Ansatz zur Erforschung der Wahrnehmung von Wartezeiten und plädierte zudem für die Einbeziehung kultureller Faktoren, die erst für die Unterschiedlichkeit der Zeitauffassungen verantwortlich seien. Für ein komplexeres Verständnis vom Warten in der Dienstleistungsgesellschaft hielt sie es daher für unabdingbar, Aspekte der psychologischen Verhaltensforschung und der kulturellen Prägung zu integrieren, denn, so begründet Nie die Notwendigkeit eines interdisziplinären Ansatzes, »since waiting involves people, time and environment, it is a social and psychological phenomenon.«¹⁶² Das Warten bezeichnete sie zwar als »inescapable part of modern life«¹⁶³, doch noch immer würde die Forschung von mathematischen Modellen dominiert werden »that lack consideration of human factors.«¹⁶⁴ Weiter kritisierte Nie, dass normative Modelle stets die objektive Wartezeit als die wichtigste Komponente zur Kundenzufriedenheit bemessen würden, aber es die kulturell bedingten Werte, Normen, Rituale, Überzeugungen und Einstellungen sind, welche die Zeitauffassung entscheidend vorstrukturieren. Diese kulturellen Variablen sorgten dafür, dass Zeit an unterschiedlichen Orten der Welt mitunter stark abweichend wahrgenommen wird und sich so etwa auch die Toleranz gegenüber Wartezeiten in Japan von jener in Mexiko oder in Deutschland unterscheidet.

Nie verweist hierbei auf anthropologische Modelle der kulturellen Zeitwahrnehmung, die zum Teil auch bereits in Kapitel 2.2.5 bereits zur Sprache kamen. Im *linearen Separierungsmodell* des euro-amerikanischen Raums fließt Zeit linear und wird in Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft separiert. Die Zeit erscheint als knappe Ressource, die gespart oder gekauft werden muss, Zeitmanagement wird indes als rational und notwendig wahrgenommen. Das Warten wird im Kontext dieser kulturellen Zeitauffassung zur Zeitverschwendung und wird in vielen Fällen mit Geldverschwendung gleichgesetzt. Wartezeiten gilt es daher zu minimieren oder ganz zu eliminieren. Ganz anders können Wartezeiten in der *zirkulär-traditionellen* Zeitauffassung vieler spanischsprachiger Kulturen in Lateinamerika aufgefasst werden. Hier wird der Zeitlauf als zirkuläres System ohne Trennung zwischen Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft verstanden, wobei die Wartetoleranz größer zu sein scheint und absolute Pünktlichkeit weniger Bedeutung zugemessen wird, da sich die Ereignisse aus der zirkulären Zeitauffassung heraus ohnehin wiederholen würden. Eine endlose Kontinuität der Dinge würde zudem bedingen, dass Pünktlichkeit mitunter sogar als Unhöflichkeit und Respektlosigkeit rezipiert wird und Planung als unnatürliche Aktivität eingestuft wird, die nicht unbedingt notwendig ist. Im Rahmen eines *prozedural-traditionellen* Zeitverständnisses wiederum könnte Zeiteffektivität einen größeren Stellenwert als die Zeiteffizienz einnehmen, so finden sich bspw. auf dem asiatischen Kontinent sehr heterogene Zeitwahrnehmungen zwischen Prozess- und Ergebnisorientierung. In Japan etwa kann eine längere Wartezeit durchaus als wichtiger Prozessbestandteil verstanden werden,

162 Nie, »Waiting: integrating social and psychological perspectives in operations management«, 612.

163 Ebd., 611.

164 Ebd., 627.

was die Toleranz gegenüber Wartezeiten deutlich erhöht: » (...) the Japanese view quality management as a process. The process (including waiting, anticipation etc.) required to achieve a goal is treated as a unique, rich, and necessary experience.«¹⁶⁵

Nach der Jahrtausendwende lassen sich Kontinuitäten, aber auch neue Trends in der Beschäftigung mit Wartephänomenen durch die Marketing- und Managementforschung identifizieren. Die Kontinuität besteht in der anhaltend redundanten Betonung der Notwendigkeit des Verständnisses der individuellen Wahrnehmung von Wartezeiten, die erheblich von der eigentlichen objektiven Zeitdauer abweichen kann. Neue Trends bestehen dagegen in komplexeren Beschreibungsversuchen bzw. der Messung von Wartezeitvariablen, in der stärkeren Einbeziehung kontextueller Variablen der Warteerfahrung (etwa Musik, Raumgestaltung oder gar Düfte) sowie im Trend zur Anpassung der Warteproblematiken an spezifische Dienstleistungskontexte. So wurde auch das Internet zunehmend zu einem Forschungsfeld für Wartephänomene.¹⁶⁶ Trotz des wachsenden Interesses am Warten im Netz finden bis heute forschungsseitig jedoch noch immer physische Schlangenbildungen stärkere Berücksichtigung als digitale oder virtuelle Warteschlangenbildungen. Zudem verabschiedete man sich in der jüngeren Forschung von der verallgemeinernden Betrachtung der Kundenwahrnehmung zugunsten größerer Heterogenität. So besteht heute Konsens darin, dass nicht alle Kunden im Hinblick auf ihre Wartetoleranz gleich behandelt werden können, sondern verschiedene Kundengruppen identifiziert werden müssen, die mit zielgerichteten Interventionen angesprochen werden sollten.¹⁶⁷ Punktuell lässt sich darüber hinaus punktuell zudem das Plädoyer zur stärkeren Berücksichtigung kultureller Unterschiede beobachten, die, ähnlich wie bei Winter Nie, als nötig erachtet wird, um das Verhalten der Kunden und Passagiere überhaupt wirksam beeinflussen zu können.¹⁶⁸

Die Betonung der Heterogenität beinhaltet dabei nicht zuletzt auch neue Erkenntnisse bezüglich der grundsätzlichen Konnotation des Wartens. So lieferte etwa jüngst Margareta Friman einen Einblick in die eigentliche Vielschichtigkeit der erlebten Wartesituation im öffentlichen Verkehrswesen. Bezüglich der affektiven Reaktionen verkehrsinduzierten Wartens fand die Psychologin dabei erstmals heraus, dass unter bestimmten Voraussetzungen Wartesituationen gar als Bereicherung der Serviceerfahrung dienen können und somit durchaus auch positiv aufgeladen werden können.¹⁶⁹

Bis in die Gegenwart hinein besteht der übergeordnete Konsens der betriebswirtschaftlichen Beschäftigung mit temporären Stauphänomenen jedoch ganz deutlich darin,

165 Ebd., 623.

166 Benedict GC Dellaert und Barbara E. Kahn, »How tolerable is delay? Consumers' evaluations of internet web sites after waiting«, *Journal of interactive marketing* 13, Nr. 1 (1999): 41-54; Bruce D. Weinberg, »Don't keep your internet customers waiting too long at the (virtual) front door«, *Journal of Interactive Marketing* 14, Nr. 1 (2000): 30-39.

167 Vgl. McDonnell, »Music, scent and time preferences for waiting lines«.

168 Vgl. Leonard L. Berry, Kathleen Seiders, und Dhruv Grewal, »Understanding service convenience«, *Journal of Marketing* 66, Nr. 3 (2002): 1-17.

169 Vgl. Friman, »Affective dimensions of the waiting experience«.

dass sich das Warten im Servicekontext nachteilig auf Servicebewertung und Kundenzufriedenheit auswirkt und daher zu einer der wichtigsten Determinanten im Management gehört. Konsens besteht bis heute ebenfalls in der Einsicht, dass trotz vieler technisch unterstützter Verbesserungen Schlangenbildungen im Servicebereich ein fester Bestandteil bleiben werden bzw. sogar weiter auf dem Vormarsch sind. Einen entscheidenden Einflussfaktor für die Prognose der zukünftigen Permanenz von Wartephänomenen bildet dabei der Sicherheitsaspekt. So können die Terroranschläge des 11. September 2001 oder auch die weltweite Corona-Pandemie als Katalysator des Wartephänomens (insbesondere im Flugverkehr) verstanden werden, die aufgrund der seitdem massiv verschärften Sicherheitsvorkehrungen das Warten als dialektische Komplementärgröße wiederum erneut fest verankert und – mit Blick auf die den Fluss von Passagieren verlangsamenden Sicherheitsregimes – das Warten re-institutionalisiert haben.

3.3 Synthese: Warten im Spiegel theoretischer und empirischer Zeitforschung

Die wissenschaftliche Thematisierung von Wartephänomenen wurde seit Beginn der 1990er Jahre zu einem festen Gegenstand der Marketinglehre bzw. der Management- und Konsumverhaltensforschung, blieb im Beschäftigungsumfang jedoch weit hinter der operativ-mathematischen Beschäftigung der *Queuing Theory* und ihren normativen Modellen zurück. Dennoch rückte das Verständnis des temporär passiven Kunden in den Stand einer elementaren Managementaufgabe, deren Ziel es bis zum heutigen Tage ist, die ökonomischen und psychologischen Kosten, aber auch die »Möglichkeitenkosten«¹⁷⁰ des Wartens zu minimieren. Die empirischen und theoretischen Forschungsaktivitäten durchliefen dabei – nicht anders als in anderen Forschungsbereichen – wechselnde Schwerpunkte und Ansätze, die ein wachsendes Inventar von Managementmaßnahmen hervorbrachten und darin das ganze Ausmaß der Komplexität dieses temporalen Zustands reflektieren.

Nachdem jüngere Studien zunächst auf die Relevanz subjektiver Zeitwahrnehmungen des Kunden aufmerksam machten, die wesentlich von der tatsächlichen Wartezeit abweichen konnten (Hornik 1984) und die Einbeziehung psychologischer Aspekte erforderlich machten (Maister 1985), wurde mit den durch die Servicewissenschaft erstmals ein Perspektivwechsel vom mathematischen zum psychologischen Wartemanagement vollzogen. Die Betrachtung der Zusammenhänge von Wartezeiten und Kundenzufriedenheit offenbarten dabei, dass das Warten demnach nicht nur ökonomische Kosten des Zeitverlustes, sondern auch psychologische Kosten wie Stress, Verunsicherung oder Angst beinhaltete, die es mit gezielten Interventionen abzuschwächen galt. Motiviert wurde dieser Perspektivwechsel von veränderten Rahmenbedingungen, genauer genommen von zwei Punkten. Zum einen bewirkte der Wandel zur Dienstleistungsgesellschaft in westlichen Industrienationen nicht nur eine Häufung von Wartesituationen,

170 France Leclerc, Bernd H. Schmitt, und Laurette Dubé, »Waiting time and decision making: Is time like money?«, *Journal of Consumer Research* 22, Nr. 1 (1995): 110–19.

sondern auch einen Wandel der Zeitsensibilität (*time values*) seitens der Kunden, für die das Warten in Servicesituationen offenbar weniger tolerierbar als jemals zuvor wurde.

Zum anderen bestand Konsens darin, dass die Häufung von Wartezeiten die gesamte Servicebewertung als auch die Kundenloyalität negativ beeinflussen würden und zur nachhaltigen Gefahr reiften. Seit Ende der 1980er Jahre schien somit ein erhöhtes Zeitdefizit auf einen wachsenden Dienstleistungssektor zu stoßen, der das Aufeinandertreffen von Kunden und Anbietern räumlich und zeitlich zunehmend neu strukturierte. Dieses Zusammenspiel bewirkte eine historische Zäsur in Form einer sensibleren Zeitwahrnehmung für Zeitzwischenräume. Im strukturellen Übergang zur Dienstleistungsgesellschaft lässt sich somit eine deutliche Beschleunigungswelle bzw. die Herausbildung einer ›neuen Ungeduld‹ identifizieren. Einfachheit und Zweckmäßigkeit wurden daraufhin unter der Losung *convenience* für große Teile der Konsumenten zur primären Entscheidungsgrundlage und bewirkten ein bis heute anhaltend exzessives Wachstum von ›convenience stores‹ oder dem Konsum von ›convenience food‹.¹⁷¹ Mit anderen Worten: Zeit wurde noch einmal mehr zum absoluten Wettbewerbsfaktor erklärt, die kundenseitig gewachsene Ungeduld schien zur Achillesferse des Dienstleistungssektors zu reifen.

Um diese diagnostizierte ›neue Ungeduld‹ besser verstehen und kompensieren zu können, wurde die Psychologie zur Schlüsseldisziplin erklärt, wobei im Idealfall mathematische und psychologische Konzepte des Warteschlangenmanagements integrativ zusammenwirken sollten. Zusammenfassend spielte sich die Beschäftigung mit der Warteerfahrung dazu innerhalb der vier folgenden Dimensionen ab: objektive Zeitdauer, subjektive Zeiteinschätzung sowie kognitive (Akzeptanzgrad, Einschätzung über Länge und Kürze des Wartens) und affektive Reaktionen (emotionale Ansprachen wie etwa Irritation, Langeweile, Ärger, Angst) auf Wartezeiten.

Die umfangreiche und langjährige Erkundung von Einflussmöglichkeiten zur positiven Veränderung der wahrgenommenen Wartezeit endete in den späten 1990er Jahre jedoch vorerst in der Ernüchterung bezüglich der begrenzten Wirksamkeit situativer Beeinflussungsmaßnahmen und der Schwierigkeit, seitens der Serviceanbieter adäquat auf die Heterogenität der menschlichen Verfassungen einzugehen. Basierend auf einer qualitativen Literatúrauswertung von 18 empirischen Studien zum Wartemanagement in der Hochzeit zwischen 1984 und 1997 hierarchisierte Durrande-Moreau die Einflussfaktoren auf die Warteerfahrung. Sie stellte dabei ernüchternd fest, dass die signifikantesten Effekte nach wie vor temporaler Natur waren, also in der tatsächlichen, objektiven Wartedauer sowie in der Erwartungshaltung der Kunden liegen. Weniger signifikant, aber dennoch stark beeinflussend, waren individuelle Faktoren des wartenden Kunden vor dem Anstellen in der Schlange, also dessen Motivation, Habitus, Stimmung, Zeitdruck. Enttäuschend dagegen waren die Effekte der Veränderung situativer Faktoren während des Wartens (physisches Warteumfeld, Musik, Licht, Ablenkungseinrichtungen, TV-Geräte, Zeitpunkt des Wartens, alleiniges oder kollektives Warten), die zwar die meiste Forschungsaktivität erfahren hätten, aber kaum nachweisbaren Einfluss auf die Warteerfahrung nehmen würden. Die Beeinflussung der Wartesituation, so konstatiert Durrande-Moreau überraschend, »has still not been proved to be efficient in

171 Vgl. Berry, Seiders, und Grewal, »Understanding service convenience«, 3f.

changing customers' perceptions.«¹⁷² Die Analyse zeigte, dass die absolute Wartezeit im Laufe der 1990er Jahre immer mehr zu einer neutralisierten Größe wurde und man stattdessen die nicht-zeitlichen psychologischen Aspekte des Wartens besser verstehen wollte. Tatsächlich aber wurde zum Ende der 1990er wiederum erklärt, dass die objektive Wartedauer nach wie vor fundamental für die Warteerfahrung sei und deren »central stimulus«¹⁷³ bilden würde. Mit anderen Worten: Je länger das Warten andauert, desto negativer wird es erfahren und kann durch situative Interventionen nur noch marginal beeinflusst werden. Damit wurde die Forderung laut, dass objektive Zeit wieder in den Mittelpunkt der Erforschung von Wartephänomenen rücken sollte und man sich wieder mehr den Zugriffen der klassischen Unternehmensforschung bzw. der *Queuing Theory* im Begriff der objektiven Wartezeitminimierung zuwenden sollte. Statt zu stark auf das psychologische Wahrnehmungsmanagement zu setzen, sprach sich Durrande-Moreau für neue Beschleunigungstechnologien oder operative Maßnahmen aus, die sofortige Zeitersparnis bieten können, bspw. Die Installation von Fahrkartenautomaten in Verkehrsmitteln. Zudem sollten Kunden stärker nach ihren Bedürfnissen klassifiziert und Wartesysteme daraufhin diversifiziert werden, mit der Konsequenz einer heterogenen Wartelandschaft mit einer Vielzahl von »special lanes«.¹⁷⁴

Der zurückliegende Exkurs in eine Auswahl disziplinärer Zugriffe verdeutlichte nicht nur, dass das Warten zunehmend als fester Bestandteil des modernen Lebens verhandelt wurde, sondern das Temporalphänomen nachweislich insbesondere mit Beginn des Aufstiegs von Kommunikationstechnologien erstmals systematisch problematisiert wurde. Die anfänglich »harten« Beschreibungs- und Lösungsebenen wichen dabei im Laufe des 20. Jahrhunderts zunehmend »weichen«, akteursbezogenen Beschreibungsebenen. Zeitphänomene wurden dabei seit Ende des 20. Jahrhunderts zunehmend versucht in ihrer subjektiven Wahrnehmung in Abhängigkeit von vielzähligen Einflussfaktoren zu erfassen und daraufhin die Zeitwahrnehmung mittels eines *perception managements* positiv beeinflussen zu können.

Aus diesen wissenschaftshistorischen Befunden erwächst nun ein weiterführendes, leitendes Interesse: *Wenn die Problematisierung des Wartens mit Blick auf die Fülle der durch psychologische Zugriffe inspirierten Managementliteratur den vorläufigen Endpunkt der Problematisierung des Wartens bildet, wo liegt ihr Anfangspunkt?* Gibt es jenseits der frühesten bislang identifizierten, expliziten Arbeiten zum Wartephänomen im Rahmen der *Queuing Theory* bereits zeitlich vorgelagert weitere Reflektionen über das Warten, die bislang verborgen geblieben sind? Die Beantwortung dieser Frage führt nun final in historische Analyse von Wartephänomenen im konkreten Feld des Wartens auf Eisenbahnen. Damit wird nun nach den ersten eingrenzenden Präzisierungen des Wartephänomens – der zeithistorischen »Verortung« innerhalb der durch das Prinzip der Beschleunigung zusammengehaltenen Modernisierungsprozesse – die angekündigte zweite Präzisierung in Form der analytischen Verengung auf den Verkehrskontext vollzogen.

172 Durrande-Moreau, »Waiting for service: ten years of empirical research«, 180.

173 Ebd., 175.

174 Vgl. Gasparini, »On Waiting«, 35.

3.4 Verkehrsinduziertes Warten

»Unser Verhältnis zur Geduld, also der Fähigkeit zu warten, ist hoch ambivalent. Theoretisch betrachten wir sie als Tugend, praktisch besitzen wir sie nicht.«¹⁷⁵

Der vorangegangene Exkurs konnte nur einen Ausschnitt der Breite von Erscheinungsfeldern des Wartens aufzeigen, das grob kategorisiert virtuell in technischen *Netzen*, physisch realisiert vor *Empfang* von Gütern und Dienstleistungen oder als eingesetzte *Zeitstrategie* in sozialen Systemen und daran geknüpft als Folge ungleicher Machtverhältnisse auftritt. Innerhalb dieser Kategorisierung bildet das Verkehrswesen zweifelsohne ein zentrales Auftrittsfeld, das im Folgenden aufgrund seiner Sonderstellung für die Ausbildung, Verhandlung und Erfahrung von Wartephänomenen herausgegriffen werden soll. Die Legitimation dieses Herausgreifens erfolgt aus dem engen und bereits frühzeitig etablierten Nexus zwischen Moderne und Verkehr, der bisweilen im Weber'schen Duktus überzeugend als ›Wahlverwandtschaft‹ charakterisiert wurde.¹⁷⁶ Der Verkehr, allgemein definiert als physisch realisierte Mobilität und als Ortsveränderung von Menschen, Gütern und Informationen, gilt seit Anbeginn der Moderne als »eine der zentralen Stoßrichtungen der Beschleunigung«,¹⁷⁷ wenn nicht gar als ihr dominantestes Ausdrucksfeld. So galt die Förderung des Verkehrs in den letzten zwei Jahrhunderten als ein »weitgehend positiv konnotierter Bereich sozioökonomischen und politischen Handelns«, der mit »gesellschaftlicher Emanzipation, (...) ökonomischer Prosperität, als Steigerung von Freiheit und Modernität verstanden und begrüßt«¹⁷⁸ wurde.

Jegliche Ideen der politischen, sozialen oder wissenschaftlichen Modernisierung rekurrieren direkt oder indirekt auf das Zieltelos der ›Bewegung‹ und der ›Beweglichkeit‹, denn nur sie repräsentierten die zur Zielerreichung notwendigen ›Vehikel‹ der Veränderung. Mit anderen Worten: Keine Revolution, keine Kapitalwirtschaft, kein naturwissenschaftliches Streben waren und sind ohne ›Bewegungs- und Beweglichkeitsschübe‹ denkbar. Während im Zuge der Aufklärung zunächst insbesondere die Modalität einer ›Beweglichkeit‹ des Geistes und der ›Bewegung‹ von Gedanken im Sinne eines dialektischen Dreischritts (Hegel)¹⁷⁹ proklamiert wurde, stand die Moderne seit dem 19. Jahrhundert zusätzlich und ganz entscheidend im Zeichen der physisch realisierten ›Bewegung‹ und damit verbunden letztlich stets im Zeichen eines nie dagewesenen Bestrebens nach möglichst erleichterter Raumüberwindung. Das Zieltelos der Bewegung fand somit seinen Ausdruck in der Überlagerung mehrerer bewegter bzw. zunehmend beschleunigter Sphären: der politisch-sozialen Bewegung/Beschleunigung seit

175 Gräff, *Warten: Erkundungen eines ungeliebten Zustands*, 41.

176 Vgl. Rammler, *Mobilität in der Moderne*.

177 Borscheid, »Zeit und Raum. Von der Beschleunigung des Lebens«, 23.

178 Hans-Liudger Dienel und Helmuth Trischler, »Geschichte der Zukunft des Verkehrs: Eine Einführung.«, in *Geschichte der Zukunft des Verkehrs: Verkehrskonzepte von der frühen Neuzeit bis zum 21. Jahrhundert*, hg. von Hans-Liudger Dienel und Helmuth Trischler (Frankfurt a.M.; New York: Campus, 1997), 11.

179 So betont Hegel hinsichtlich der Bedeutung der Bewegung für die Realisierung der dialektischen Methode: »Das bewegende Prinzip des Begriffs [...] heiße ich die *Dialektik*.« Georg Wilhelm Friedrich Hegel, *Grundlinien der Philosophie des Rechts*, Bd. 7 (Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 1979), Einleitung. § 31, S. 83 [Herv. i. O.].

der Französischen Revolution, aber nicht zuletzt eben auch ganz konkret der bewegten/beschleunigten Erfahrung der Raumüberwindung. Hier materialisieren sich die gewandelten Vorstellungen und Zielstellungen des modernen Denkens besonders deutlich, hier treten sie an die Oberfläche. Die mit der dampfgetriebenen Eisenbahn einsetzende Transportrevolution in der ersten Hälfte des 19. Jahrhunderts stellt darin zwar wahrlich nur eines von vielen Ausdrucksfeldern der Beschleunigung des modernen Lebens dar, jedoch »spielen sich hier die spektakulärsten Szenen in diesen in vielfacher Hinsicht revolutionären Zeiten ab.«¹⁸⁰

Wie bereits zu Beginn dieses Kapitels beleuchtet, tritt jedoch gleichwohl mit dem beschleunigten Aufstieg der (verkehrlichen) Moderne eine Art Gegenbewegung auf den Plan, eine erst durch die veränderten Zielbestrebungen relationale Herausbildung (und Erfahrung) von (antimodernen) Stillstandsmomenten, die als genuines Merkmal die Ausbildung der Beschleunigungsprozesse begleiten. Die an dieser Stelle nochmals in Erinnerung zu rufende Doppeldiagnose der Moderne lautete, dass zwar einerseits Beschleunigungsprozesse eine ungeahnte Verkürzung von Wartezeiten (Prozesse, Bezüge, Raumüberwindung) bedingten, andererseits das moderne Telos der Bewegung und Beschleunigung aber überhaupt erst eine stärkere Bewusstwerdung relationaler Situationen des Stillstands erzeugten und »spürbar« werden ließen. Denken wir diese Doppeldiagnose weiter fort, so führt hinsichtlich der Suche nach den Schauplätzen jener Gegenbewegung paradoxerweise kein Weg am Verkehrswesen vorbei, denn hier bildet das genuine Begleitmerkmal zur Beschleunigung den wohl sichtbarsten wie regelmäßigsten Referenzpunkt. Zwar ermöglicht das moderne Verkehrswesen eine historische Zäsur der Reisezeitverkürzung und der Raumüberwindung, doch zugleich liefern die Millionen von Reisenden, die regelmäßig gezwungen waren, verkehrsinduzierte Wartesituationen zu erfahren und zu verhandeln, folglich den konkreten historischen Tatsachenbefund der »Entdeckung« eines Gegenmoments zur beschleunigungsaffinen Moderne. Nicht ohne Grund sieht wohl daher auch Virilio das Verkehrswesen als wichtigen Kulminationspunkt seiner Modernitätstheorie an, die im Zuge der Erfindung des beschleunigten Massenverkehrs zugleich die komplementäre »Entdeckung« von systemischen Gegenmomenten des »Unfalls« (Eisenbahn), des »Absturzes« (Flugzeug) oder des »Untergangs« (Titanic) erzeugte.¹⁸¹

Das Verkehrswesen repräsentiert nicht nur eine dominante Schnittstelle von Zeit und Raum, es bildet zugleich den prominenten Austragungsort des skizzierten Spannungsverhältnisses zwischen Verlangsamung und Bewegung, zwischen Beschleunigung und Stillstand. So waren es vor allem die transitorischen Verkehrsorte der Moderne, die zu Orten des Erlernens, Einübens und der Auseinandersetzung mit dem speziellen Temporalstatus des Wartens wurden. Hier wurde durch die strukturelle und zunehmend standardisiert-vereinheitlichte Organisationsform der Zeit in Gestalt von statischen (Fahr-)Plänen¹⁸² ein modernes Zeitdenken bzw. die Verinnerlichung der Uhrzeit oktroyiert. Hier wurde durch den realisierten Transport die Verinnerlichung

180 Borscheid, *Das Tempo-Virus*, 143.

181 Vgl. Paul Virilio, *Der eigentliche Unfall* (Wien: Passagen, 2009).

182 Vgl. Zerubavel, »Timetables and Scheduling«.

Abbildung 4: Dresden Postplatz (1946): Straßenbahnhaltestellen mit Wartehalle, sogenannte »Käseglocke«.



Quelle: Deutsche Fotothek, Inventarnummer: df_ps_0000343.

eines gewandelten Verhältnisses zur Distanz praktiziert. Hier wurde eine Änderung des Rhythmus evoziert, der zur allgemeinen Temporalisierung des Erlebens beitrug und innerhalb einer erhöhten Sensibilität der Zeitwahrnehmung auch die Sensibilität für neuartige Zeitzwischenräume einschloss. Konkrete Beispiele des verkehrsinduzierten Wartens umfassen im öffentlichen Verkehr die vielzähligen prozessimmanenten Aufenthalte an Bahnhöfen, Flughäfen oder Haltestellen, die beim Erwarten von regulären Abfahrten, bei Umsteigesituationen oder im Falle von Verspätungen auftreten. Im Individualverkehr dagegen sind es die Aufenthalte an Ampeln, Kreuzungen und insbesondere in Stausituationen, die das Verkehrswesen als besonderes Auftrittsfeld des Spannungsverhältnisses von Bewegung und (temporärer) Stauung auszeichnen.

Zur Notwendigkeit des Wartens auf öffentlichen Verkehr (subjektive und operative Perspektiven)

Die Notwendigkeit solcher Wartesituationen wird im öffentlichen Verkehr im Vergleich zum Individualverkehr durch eine formale Besonderheit bedingt. Mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu fahren bedeutet, »zu vorgegebenen Zeiten nach Fahrplan, mit Mitreisenden, die man sich nicht ausgesucht hat, zu einer Haltestelle zu fahren, die nicht das eigentliche Endziel des Weges ist.«¹⁸³ Fahrgäste nutzen gemeinsam mit anderen Mit-

183 Katrin Dziekan und Meinhard Zistel, »Öffentlicher Verkehr«, in *Verkehrspolitik*, hg. von Oliver Schwedes (Wiesbaden: Springer, 2018), 348.

fahrern ein geteiltes Beförderungsmittel, in welchem die Reisenden einen ähnlichen Weg oder Teilweg zurücklegen. Die dadurch ermöglichte »örtliche und zeitliche Bündelung von Fahrtwünschen«¹⁸⁴ kann jedoch nur dann effizient und verlässlich realisiert werden, wenn sich Reisende dazu einem gewissen Orts- und Sachzwang unterstellen. Sie müssen sich – um in Bussen, Bahnen und Flugzeugen *gemeinsam* transportiert zu werden – schlicht zu einem bestimmten Zeitpunkt an einem bestimmten Ort einfinden, um den Raum überhaupt beschleunigt überwinden zu können bzw. die Abfahrt nicht zu verpassen. Mit anderen Worten erfordert der öffentliche Personenverkehr gegenüber dem Individualverkehr damit ein Mehr an Regelungs- und Informationsaufwand vor der Abfahrt. Um aus Sicht der Verkehrsanbieter diese effiziente Bündelung von Fahrtwünschen gewährleisten zu können, müssen Reisende dazu zeitliche und örtliche Informationen erhalten, um überhaupt eine zeit- und ortsgenaue Synchronisation zwischen Fahrgast und technischem Betriebssystem herstellen zu können. Während dafür die Institution des Fahrplans die Kontingenz der unendlichen Ereignisabfolgen in *zeitlicher* Hinsicht zugunsten fester Determinationen auflöst, wird in Ergänzung dazu jegliche Kontingenz des (Abfahrts-)Ortes durch die Errichtung und Denomination eines Bahnhofs in *örtlicher* Hinsicht eindeutig bestimmt.

Ob heute oder im frühen 19. Jahrhundert, Reisende müssen somit zunächst zu einem Sammelpunkt, einer Station, gelangen, um anschließend zunächst ein mehr oder weniger langes, stationäres und unmittelbares Warten im Transitraum von Wartehallen oder Bahnsteigen oder ein indirektes Warten in Restaurants oder Geschäften zu absolvieren, bevor schließlich ein Verkehrsmittel bestiegen werden und im Weitertransport eine Bündelung von Fahrtwünschen realisiert werden kann. Insbesondere die ersten Jahrzehnte des Eisenbahnwesens stehen dabei, wie noch zu zeigen sein wird, im Zeichen der temporären Sammlung bereits abgefertigter Reisender, die vielerorts »aus Gründen der Sicherheit und Kontrolle noch nicht auf den Bahnsteig durften.«¹⁸⁵ Auch wenn dieser Umstand eines »organisatorischen Zwangs«¹⁸⁶ nur allzu selbstverständlich erscheinen mag, so bildet er doch gegenüber dem Individualverkehr eine bis in die Gegenwart hinein strukturelle Besonderheit des öffentlichen Verkehrs, die zugleich als ein entscheidender Wettbewerbsnachteil gegenüber dem Individualverkehr identifiziert wird.¹⁸⁷

Dieser meist situative, stationäre Aufenthalt vor Abfahrt eines öffentlichen Verkehrsmittels wird jedoch nicht nur seitens der Passagiere benötigt, um die angesprochenen Raum- und Sachzwänge zu erfüllen, also ein Verkehrsmittel zu einem definierten Zeitpunkt an einem definierten Ort überhaupt besteigen zu können. Der situative Aufenthalt erfüllt zugleich aus Sicht der verkehrs anbietenden Seite einen funktionalen Zweck. Die Bereitstellung eines effizienten, verlässlichen und für unterschiedlichste Fahrtwünsche gebündelten Verkehrsangebots stellt aus operativer Sicht eine enorme Herausforderung dar oder anders ausgedrückt: Die mit höherer Geschwindigkeit

184 Ebd.

185 Radlbeck, »Bahnhof und Empfangsgebäude«, 13.

186 Ebd.

187 Yingling Fan, Andrew Guthrie, und David Levinson, »Waiting Time Perceptions at Transit Stops and Stations: Effects of Basic Amenities, Gender, and Security«, *Transportation Research Part A: Policy and Practice* 88 (Juni 2016): 252.

erzeugte erleichterte Raumüberwindung stellt nicht allein ein technisches oder infrastrukturelles, sondern nicht zuletzt ein organisatorisches Problem dar, das zudem bezüglich des Organisationsaufwandes mit dem Geschwindigkeitsniveau des jeweiligen Verkehrsmittels zu korrelieren scheint.¹⁸⁸ Eine geregelte Bereitstellung öffentlicher Verkehrsangebote erfordert daher ein mehr oder weniger intensives Maß zeitlicher und räumlicher Kontrolle vor Beginn der eigentlichen Abfahrt, um Ströme (sicher) zu lenken, Fahrberechtigungen zu prüfen oder Passagiere (klassenspezifisch) gruppieren zu können. Dieser organisatorischen Herausforderung in der Bereitstellung beschleunigter Verkehrsangebote wurde mit der Einrichtung räumlicher und zeitlicher Kontroll- und Transferzonen bzw. Zonen des Übergangs vom Verkehrsraum der Stadt zum Verkehrsraum der Eisenbahn begegnet.¹⁸⁹ Verkehrsflüsse wurden und werden somit überhaupt erst mittels der komplementären Einrichtung von Brems- und Reibungszonen realisierbar. In diesem Sinne übernehmen Wartesituationen – wenn auch kaum aus Sicht der Reisenden dann doch zumindest aus operativer Sicht – ebenso eine integrative Funktion, denn sie gewährleisten Übergänge und Synchronisationen, die ohne die Einrichtung von Zwischenebenen schwieriger realisierbar wären. Wohl kaum wurde dieser für die sozialwissenschaftliche Mobilitätsforschung essentielle Zusammenhang bislang pointierter betont als durch den Soziologen John Urry und damit durch einen Gründungsvater der *mobility studies* selbst:

»The relationality between mobilities and immobilities is a typical complexity characteristic. There is no linear increase in fluidity without extensive systems of immobilities. Thus the so-far most powerful mobile machine, the aeroplane, requires the largest and most extensive immobility (...). The least powerful machine, human legs, requires almost no such immobilities (except maybe the armchair!).«¹⁹⁰

Zusammenfassend können somit die Motive der Entstehung verkehrsinduzierter Wartezeiten im öffentlichen Verkehr wie folgt festgehalten werden: Aus operationaler Sicht entstehen Wartezeiten durch die kontrollintensive Organisation von Geschwindigkeit, die innerhalb von immobilen Infrastrukturen (Bahnhöfe, Flughäfen, Haltestellen) Prozesszonen der Retardierung erfordert. Aus Sicht der Reisenden wiederum werden Wartezeiten – wenngleich weit weniger intendiert – im notwendigen Einräumen von Zeitkapazitäten zur Bewerkstellung des Übergangs vom privaten oder öffentlichen Raum in den Verkehrsraum der Eisenbahn oder des Flugverkehrs erforderlich. Abstrahiert gesprochen können somit (öffentliche) Verkehrsflüsse, die unterschiedliche Fahrtwünsche bündeln, nur mittels punktueller Immobilitäten – räumlicher Stauungszonen als auch zeitlicher Retardierungsmomente – realisiert werden.

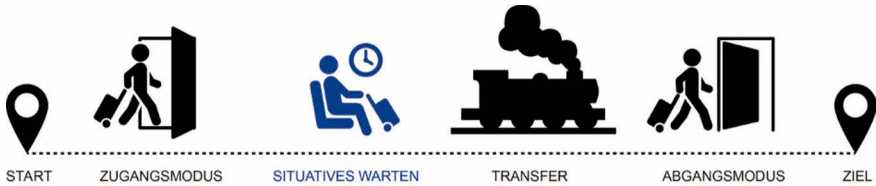
Als Resultat der formalen Besonderheit des öffentlichen Verkehrs mag das situative Mikro-Warten an Haltestellen und Bahnsteigen im modernen, hochmobilen Leben wie eine weithin übersehene Alltagsbanalität erscheinen. Historisch betrachtet stellt

188 So erfordert etwa das Warten auf einen relativ betrachteten langsamen Bustransport an einer Haltestelle seitens der Reisenden als auch des Anbieters gänzlich weniger organisatorischen Aufwand als das Warten auf den ungleich beschleunigten Transport per Flugzeug.

189 Vgl. Schivelbusch, *Geschichte der Eisenbahnreise*, 154.

190 Urry, *Global Complexity*, 125.

Abbildung 5: Schema des Reiseverlaufs (eigene Darstellung).



das verkehrsinduzierte Warten jedoch eine kulturelle Praxis dar, die erst im Zuge eines psychischen Zivilisationsprozesses erlernt und aus Sicht der Verkehrsanbieter in den Betriebsablauf eingefügt und mit einem entsprechenden Raumprogramm planerisch gerahmt werden musste. Wenngleich mit der Entstehung moderner Verkehrssysteme die Erfahrung solcher Wartezeiten wohl kaum dem »Wahrnehmungsschock«¹⁹¹ des gesteigerten Geschwindigkeitsniveaus ebenbürtig erschien, so bleibt zu vermuten, dass sie doch zumindest als Irritation und Desorientierung wahrgenommen worden sind, die entsprechende Umgangsstrategien erforderten. In jedem Fall aber müssen jene an Beschleunigungsphänomene gekoppelten Retardierungseffekte, so die Grundüberzeugung dieser Arbeit, als wirkmächtige, spezifisch »moderne« Charakteristika der Lebenswelt seit der Mitte des 19. Jahrhunderts gelesen und damit in ihrer relativen Neuheit herausgestellt werden. Diese relative Neuheit soll mit der begrifflichen Qualifizierung eines *systemischen Wartens* eingefangen werden, die es nun näher zu beleuchten gilt.

3.5 Systemisches Warten

Das Warten ist wie bereits an anderer Stelle erwähnt, zunächst rein objektiv betrachtet eine »zeitlose«, anthropologische Grundverfassung des Menschen, die innerhalb eines mehr oder minder komplex ausgeprägten Zeitbewusstseins als krisenhafte Fehlstelle erfahren wurde. Wenn wir Maslows These folgen und annehmen, dass Menschen ein psychisches Motivationssystem besitzen, das sie zum Streben nach zunächst existentiellen und zunehmend komplexeren Bedürfnisbefriedigungen veranlasst¹⁹² und diese Eigenschaft eine überzeitliche Kategorie der Menschheitsgeschichte darstellt, so müssen wir davon ausgehen, dass Menschen seit jeher natürlich oder sozial bedingte Verhinderungen ihrer Bedürfnisbefriedigungen erfahren haben. Selbstverständlich sind rückwärtige Zuschreibungen gegenwärtiger Phänomene und Bewusstseinslagen auf frühere Epochen äußerst fraglich, wenn nicht gar gänzlich unzulässig. Wenngleich die Ägypter noch kein feingliedriges, modernes Zeitdenken im Sekundentakt verinnerlicht haben mögen, ist dennoch davon auszugehen, dass Menschen ein mehr oder minder explizites, überzeitliches Bewusstsein der Antizipation des Kommenden besessen haben

191 Schivelbusch, *Geschichte der Eisenbahnreise*, 46.

192 Vgl. Abraham Harold Maslow, »A theory of human motivation.«, *Psychological review* 50, Nr. 4 (1943): 370-96.

müssen. So warteten Menschen ohne Zweifel schon immer auf ernährungsrelevante Ernten, auf transportrelevante Winde, auf spirituelle Erlösung und vieles mehr.

Die in Kapitel 2.4 hergeleiteten Kriterien zur Ausbildung von Wartezeiten – die Wahrnehmung einer Inkongruenz innerhalb der dialektischen Verhandlung von Zeitkonzeptionen sowie die resultierende Unterbrechung des gewohnten Ordnungsversprechens des Zeitflusses – sind somit als Teilaspekte des menschlichen Zeitbewusstseins keineswegs neu, jedoch begründen die Ausdifferenzierung der Wartephänomene, die Warteanlässe und die Veränderung der Warteerfahrungen seit spätestens Mitte des 19. Jahrhunderts ein ›modernes Element‹.

Insbesondere mit Blick auf den modernen öffentlichen Massenverkehr bildet sich in diesem Zeitraum erstmals die skizzierte Notwendigkeit eines situativen Aufenthalts zur Bündelung von Fahrtwünschen aus, der sich quasi zwischen den Empfang von Dienstleistungen schiebt und letztlich die Wahrnehmung einer neuartigen, interstitiellen und liminalen Temporalregion erzeugt.

Um nun die Eigenart jener Retardierungsmomente von der Vielzahl parallel auftretender als auch von vormodernen Wartesituationen abzugrenzen, wird hiermit im Sinne der besseren Erfassung der sich im Zuge der Moderne ausdifferenzierenden Wartephänomene der Begriff des *systemischen Wartens* vorgeschlagen.

Die adjektivische Ergänzung *systemisch* erfolgt aus drei Gründen:

- 1) weil diese Form des Wartens speziell im Kontext der sich in komplexen Gesellschaften zunehmend ausdifferenzierenden Subsysteme in Erscheinung tritt bzw. erforderlich wird. Erst die in der Moderne massive Zunahme der Interdependenzketten erhöht das Risiko für systemisch bedingte Desynchronisationen, die schließlich in Wartezeiten resultieren.
- 2) weil das Erwarten einer Zugabfahrt systemrelevante Funktionen erfüllt (subjektive und operative Synchronisierung der Reisenden an Verkehrsraum). Reziprok gesprochen, würde es ohne die fahrplanmäßige Organisation des Eisenbahnverkehrs keinen situativen Aufenthalt in Wartesälen geben, der den Reisenden eine Zentralität der Zeiterfahrung förmlich aufzwingt.
- 3) verweist die Nutzung des Adjektivs *systemisch* darauf, den Blick im Sinne einer methodischen Perspektivierung auf eine ganzheitliche Betrachtung jener Systeme zu richten, in denen Wartesituationen auftreten. Mithilfe dieser methodischen Perspektivierung wird es erst möglich, Ursachen und die Funktionen von Wartesituationen im Kontext der Moderne jenseits ihrer phänomenologischen Betrachtung aufzudecken. Mit spezifischem Blick auf das Verkehrswesen wird hierbei insbesondere konkret auf das relationale Verhältnis bzw. die gegenseitige Bedingtheit von Beschleunigung und Retardierung rekurriert.

Systemisches Warten steht somit für ein Begriffsangebot, das zusammengenommen aufgrund seiner Erscheinungsformen, seiner Funktion, aber auch aufgrund seiner einzunehmenden Betrachtungsweise eine *systemische* und damit dezidiert *moderne* Charak-

teristik besitzt. Jene moderne Charakteristik schließt dabei ein, dass mit Beginn der Modernisierungsprozesse eine allmähliche Verlagerung von Warteanlässen und Warteerfahrungen in eine soziotechnische Systemebene erfolgt und damit verbunden eine massive Verlagerung der Warteanlässe und -erfahrungen von vormals naturbezogenen auf anthropogene Ursachenebenen. So werden die vormals überwiegend existenziellen Warteanlässe im Kontext agrarwirtschaftlich ausgerichteter Gesellschaften (Erwarten günstiger Wetterereignisse oder astronomischer Phänomene) durch Ursachen der technisch-operativen Notwendigkeit und der Knappheit im Bezug von Gütern und Dienstleistungen ergänzt und schließlich überlagert. Überspitzt formuliert ließe sich festhalten, dass der moderne Mensch zwar noch immer den Frühling wartet, doch in der Zwischenzeit wesentlich häufiger und kleinteiliger auf Bahnen, in Telefonschleifen, beim Upload von Content auf Webseiten oder auf freie Plätze in Kindertagesstätten.

Die hier vertretende These einer sich im Laufe des 19. Jahrhunderts herauskristallisierenden Modernität des Wartephänomens ließe sich zweifelsfrei entgegenhalten, dass es auch bereits in vorindustriellen Gesellschaften kleinteiligere Wartesituationen gegeben hat, die sich von den langweiligen und naturbezogenen Anlässen des Wartens unterschieden und Schnittmengen mit der Charakteristik des systemischen Wartens aufweisen könnten. So wissen wir, dass an französischen Höfen des Barock stets Vorzimmer zum König, sogenannte *Antichambres*, bestanden, an denen Besucher des Königs ausharren mussten, bis ihnen Audienz gewährt wurde.¹⁹³ Das in napoleonischer Zeit erbaute Théâtre de Vaudeville in Paris verfügte über einen Wartesaal, in dem sich das königliche Gefolge für den Zeitraum der Aufführung aufzuhalten hatte. Zudem sind auch in Badehäusern, Rathäusern, Gerichtsgebäuden und vor den Eingängen von Stadttoren Wartezonen nachweisbar. Auch hier wurden die Warteanlässe von der Sphäre des Natürlichen zunehmend in die Sphäre des Sozialen verlagert, die für die Charakteristik des systemischen Wartens typisch sind. Die entscheidende Abgrenzung gegenüber diesen vormodernen Wartesituationen zeigt sich jedoch darin, dass die angesprochenen Warteorte allesamt Orte sind, an denen die Zeitlichkeit des Wartens am Referenzsystem einer sozialen Uhrzeitlichkeit jedoch nicht an einer – wie etwa ganz besonders im Eisenbahnverkehr – objektiven Zeitlichkeit (Uhr- bzw. Eisenbahnzeit) ausgerichtet war. Im Gegensatz zur durch Fahrpläne eindeutig determinierten Abfahrt, die es mittels einer Wartezeit zu überbrücken und deren Länge mittels der Differenz von Abfahrt und aktuellem Zeitpunkt deutlich begrenzt, gewiss und damit besser abzusehen war, waren die Wartesituationen in den *Antichambres* oder vor Stadttoren weit weniger berechenbar, denn sie waren weniger an objektiven als vielmehr an sozialen Referenzbezügen orientiert. Mit anderen Worten: Wann der Einlass in eine Stadt oder ein Königszimmer gewährt wurde, hing weit weniger von einer objektiven Zeitlänge ab, als vielmehr von individuellen oder institutionellen Entscheidungen der Personen oder Organisationen bzw. von deren Macht- und Anspruchsverhältnissen gegenüber den Wartenden.

193 Helmut Puff, »Waiting in the Antechamber«, in *Timescapes of Waiting: Spaces of Stasis, Delay and Deferral*, hg. von Christoph Singer, Robert Wirth, und Olaf Berwald (Leiden & Boston: Brill, 2019), 17-34.

Zur weiteren Präzisierung und Abgrenzung des Auftretens und der Erfahrung des systemischen Wartens in den Fugen der Modernisierungsprozesse werden im Folgenden Dauer, Rhythmus und Modalität verglichen.

Charakteristik des systemischen Wartens

Zunächst ist das systemische Warten meist wesentlich *kürzer* als etwa ein Langzeitwarten auf jahreszeitlichen Wandel, das Erscheinen astronomischer Konstellationen zur Zeitbestimmung oder gar eine spirituell ersehnte Erlösung. Wenngleich auch die Moderne neue Formen des Langzeitwartens erzeugt haben mag (Erhalt von Spenderorganen, Langzeitarbeitslosigkeit), die Parallelitäten zu einem längeren vormodernen Warten aufzeigen, spielt sich das systemische Warten bezüglich seiner absoluten Dauer meist im Bereich von Stunden und Minuten, nicht jedoch im Bereich von Tagen, Monaten oder gar Jahren ab. Auch wenn es sich aus Sicht der Wartenden wie eine Ewigkeit anfühlen mag, ist es verglichen mit vormodernen Wartesituationen von vergleichsweise begrenzter Dauer.

Es ist damit verbunden im Grundcharakter wesentlich *profaner* und *weniger existenziell*, weil es weit weniger auf den Erhalt grundsichernder Maßnahmen abzielt, als oftmals vielmehr ein notwendiges Übel zur Synchronisierung im Übergangs- und Kontaktbereich zweier Systeme darstellt. Beispielhaft kann diese Profanität darin illustriert werden, dass das im Zuge der Moderne massenhafte Phänomen des (systemischen) Erwartens eines öffentlichen Verkehrsmittels vor Abfahrt oder bei Umsteigesituationen grundsätzlich vollkommen anderer Natur als das Erwarten eines Kindes in der Schwangerschaft ist. Selbst wenn die mit dem Transport verfolgten Bedürfnisbefriedigungen höchste Relevanz entwickeln, ist die Lebensnotwendigkeit des unmittelbaren Erwartens weit weniger existenziell, denn es müssen prinzipiell keine unkontrollierbaren Knappheiten überwunden werden, sondern es muss lediglich ein Transfer zwischen technischer und belebter Sphäre gewährleistet werden. Aus dieser Charakteristik heraus können situative Wartesituationen, wie sich im Hinblick auf die Frühphase der Rezeption des verkehrsinduzierten Wartens auf Eisenbahnen zeigen wird, in einigen Fällen gar als aufregende Bereicherung oder Repräsentationsebene und damit positiv als vergleichsweise privilegiertes Warten erfahren werden. Die Abgrenzung gegenüber andersartigen Wartesituationen ist also nicht zuletzt auch darin zu sehen, dass systemisches Warten bei individuell günstigen Rahmenbedingungen durchaus als spannende Aktivität und letztlich als Bereicherung betrachtet werden kann.

Das systemische Warten ist zudem vergleichsweise *weniger unsicher bzw. von weniger Ungewissheit* gezeichnet. Wartende in modernen Systemzusammenhängen verfügen trotz überwiegend negativer Affekte im Warten – insbesondere im Sonderfall der nicht kalkulierten Verspätung – insgesamt über eine gewisse Prozesssicherheit, weil sie sich bereits im System befinden bzw. informatorische Unterstützung durch Pläne oder Auskünfte erhalten, welche die Ungewissheit des Wartens, die immer auch ein situatives Informationsdefizit darstellt, kompensieren können. Systemisches Warten ist zudem stärker im Vorfeld plan- und absehbar und tritt dadurch weniger überraschend oder unvorbereitet in Erscheinung.

Darüber hinaus tritt das systemische Warten vergleichsweise *häufiger und regelmäßiger* auf als etwa das Langzeitwarten. Die Rhythmik der Entstehung, Erfahrung und Auflösung systemischer Wartesituationen gehört im Leben der Moderne zur Alltagsroutine und ermöglichen eine stärkere Routinisierung des Verhaltens.

Obwohl die Charakteristik des systemischen Wartens somit insgesamt weniger kritisch erscheint als etwa ein Warten auf einen ernstrelevanten Regen, der im Falle des Ausbleibens eine existenzielle Bedrohung darstellt, sind die systemischen Wartesituationen *keineswegs psychologisch unproblematisch*, denn die selbst im situativen Kurzzeitwarten erzwungene Taktunterbrechung bildet unweigerlich den Wahrnehmungsmittelpunkt und kann negative Affektreaktionen hervorrufen, insbesondere im Sonderfall der Verspätung. Die sonst subtil wirksame Orientierungsfunktion der Zeit ist auch im systemischen Warten aufgehoben und bewirkt unter Wartenden mitunter eine situativ unterbrochene Produktion zeitbezogener Sinnstrukturen. So hebt auch Gasparini die Relevanz der selbst kleinsten Wartesituationen wie folgt hervor:

»Micro-waiting experiences of everyday life can in fact be interpreted as a sign and a metaphor of a global sense of waiting with reference to the achievement and realization of each individual life. Aside from different ideological or religious beliefs, waiting, even when it is experienced at an everyday or micro level, relates to the value of time and therefore, from the actor's point of view, to the general meaning of life.«¹⁹⁴

Zusammengenommen können damit die in der Moderne gehäuft auftretenden systemischen Wartesituationen im Wesentlichen auf drei Ebenen von vormodernen Wartesituationen unterschieden werden: einer referentiellen, einer sozialen und einer qualitativen Ebene. Die referentielle Unterscheidung erwächst dadurch, dass im Vergleich zu den skizzierten Wartesituationen der Vormoderne das Warten nicht mehr auf das Eintreten von Naturereignissen oder spirituellen Ereignissen, sondern auf die Abläufe eines anthropogenen Systems bezogen wird. Auf der sozialen Ebene besteht die Spezifik des systemischen Wartens darin, dass die Wartenden – etwa im Vergleich des Wartens in den *Antichambres* barocker Höfe – nicht mehr als Bittsteller auftreten, über deren Wartezeit aufgrund sozialer Hierarchieunterschiede beliebig verfügt werden kann. Stattdessen erfahren die Wartenden im Kontext des öffentlichen Verkehrs trotz ihrer vorherigen Trennung in klassenspezifische Wartesäle, dass, erzwungen durch die beabsichtigte Bündelung unterschiedlicher Fahrtwünsche, alle Reisenden auf *denselben* Zug warten, der auch trotz der Trennung unterschiedlicher Wagenklassen für alle Reisenden *zur selben Zeit* eintrifft.

An diesen Aspekt der Nivellierung unterschiedlicher Wartezeitlängen geknüpft ist das systemische Warten von einer Requalifizierung und Reperspektivierung geprägt. Die Wartenden treten nicht mehr als Antragsteller auf, sondern müssen vielmehr als Kunden behandelt werden. Die Verursachung des Wartens wird nicht mehr allein durch den Wunsch des Reisenden zu seiner Bedürfnisbefriedigung erzeugt, sondern wird auch durch die operative Notwendigkeit der Einführung von Kontrollzonen seitens der Anbieterseite bewirkt. Das Warten wird den Kunden (Fahrgästen) zu einem gewissen

194 Gasparini, »On Waiting«, 43.

Grad auferlegt, weshalb die Anbieterseite im Sinne einer Kompensation dieses organisatorischen Zwangs die Perspektive des Wartenden einnehmen muss. Auf mindestens diesen drei Ebenen wird eine ›moderne‹ Erweiterung des anthropologischen Grundmodus ›Warten‹ bewirkt.

Auch wenn die skizzierte Charakteristik des systemischen Wartens insgesamt weit weniger existenziell anmutet, heißt dies keineswegs, dass das alltägliche Warten auf Busse und Bahnen keinen Referenzpunkt der Reflektion über Werte und Bedeutungen der Zeit und des Lebens erzeugen würde. Im Gegenteil könnte die regelmäßige Häufung systemischer Wartesituationen überhaupt erst im Sinne einer Heidegger'schen Fundamentalontologie zur verstärkten Auseinandersetzung mit der eigenen Lebenszeit beigetragen haben. Diese Frage mag dabei allein durch die schiere Quantität des systemischen Wartens an Gewicht gewinnen. Genährt nicht nur durch die Notwendigkeit des frühzeitigen Aufenthalts an Bahnhöfen, sondern auch durch das Schlangestehen an Kassen, in Behörden oder in öffentlichen Einrichtungen wie Badehäusern oder Arztpraxen wurde das systemische Warten im Laufe des 19. Jahrhunderts zu einer konstitutiven Massenerfahrung, der sich der moderne Mensch kaum entziehen kann. Vor diesem Hintergrund müssten folglich die großen Wartesäle der Bahnhöfe oder die raumgreifenden Flugsteige als gleichwertig transitorische Niederschlagsorte der Moderne gelten, wie etwa die bereits ausgiebig beforschten Transitorie des Hotels, des Flughafens oder des Kaufhauses.¹⁹⁵ Jene an diesen Orten praktizierten situativen Wartesituationen repräsentieren wesentliche Indikatoren einer Epoche, die neben der Kompression von Raum und Zeit neue Zeitzwischenräume hat entstehen lassen, die stets und ständig mit Warten ›gefüllt‹ werden mussten. Die resultierenden Wartesituationen sind das Produkt der Notwendigkeit gewandelter raum-zeitlicher Organisations- und Synchronisationsansprüche, die schließlich ein inhärentes Grundparadox der teleologischen und auf die Bewegung und Raumüberwindung hin abzielenden Moderne erzeugten: Das Verkehrswesen ermöglicht einerseits neue Dimensionen der Raumüberwindung, kreierte jedoch gleichzeitig permanent die dialektische Notwendigkeit eines übergeordneten Zeitregimes, das in Form von temporären Retardierungsmomenten relationaler Bestandteil des Massenverkehrs, aber auch relationaler Bestandteil des Modernisierungsdiskurses selbst geworden ist.

Wenn wir uns darauf einlassen, das systemische Warten im Allgemeinen und das Warten auf öffentliche Verkehrsmittel im Besonderen als historische Gegebenheit auf der Rückseite der modernistischen Teleologie von Bewegung und Beschleunigung zu betrachten, stellt sich die entscheidende Frage, inwieweit die zeitgenössischen Protagonisten im Zeichen einer Entdeckung und anschließenden Verhandlung dieses systemischen Wartens gestanden haben mögen und wie sich diese mit kulturgeschichtlichen Herangehensweisen nachvollziehen lässt. Diese Frage soll anschließend mithilfe des historiografischen Hauptteils diachron nachgezeichnet werden. In Erweiterung der

195 Vgl. Alexa Geisthövel, Habbo Knoch, und Christian W. Gottwaldt, Hg., »Der Bahnhof«, in *Orte der Moderne: Erfahrungswelten des 19. und 20. Jahrhunderts* (Frankfurt a.M.; New York: Campus, 2005), 17-26; Lars Wilhelmer, *Transit-Orte in der Literatur: Eisenbahn-Hotel-Hafen-Flughafen* (Bielefeld: transcript Verlag, 2015).

geleisteten systematischen Erschließungen der Wartezeit im Rahmen zeit- und modernisierungstheoretischer Ansätze soll damit finalisierend die *Geschichte* des Wartens erörtert werden. Mit Verengung auf den Mobilitätskontext der Eisenbahn werden dazu im Sinne einer historischen Außenperspektive die planerischen Verhandlungen des wartenden Passagiers sowie im Sinne einer Innenperspektive das Erleben verkehrsinduzierter Wartesituationen herausgearbeitet.