

Inhalt

1	Einleitung.....	11
1.1	Zurechenbarkeit verteilen	12
1.2	Störungsmanagement als Testfall	14
	»Gemeinwohlorientierung« und infrastrukturelles Versprechen	15
	Verkehrsbetriebe als prototypische Organisation	17
1.3	Praxistheoretische Organisationsforschung.....	18
	Sozio-Materialität	18
	Verzeitlichte Ordnungen.....	19
	Normative Arbeit.....	20
1.4	Zum Aufbau der Studie	22
2	Begriffliche Zugänge.....	23
2.1	Infrastrukturen.....	23
	Von den Infrastrukturen zum Infrastrukturieren.....	25
	Reparieren, Tüfteln und Warten	27
2.2	Störung.....	31
	Ein relationaler Störungsbegriff.....	32
	Organisierte Störungen.....	35
2.3	<i>Accountability</i>	39
	<i>Accountability</i> als Beziehung	39
	<i>Accountability</i> als sozialtheoretischer Grundbegriff.....	41
	<i>Accountability</i> als sozio-technische Vermittlung.....	44
	Die Repertoires des <i>Accounting</i>	47
2.4	Verteiltheit.....	51

Arbeitsteilung und Kooperation.....	51
Verteilte Kognition	54
Verteilte Handlungsträgerschaft	56
2.5 Zurechenbarkeitskonstellationen.....	58
Geteilte Zurechenbarkeit	60
Delegierte Zurechenbarkeit.....	61
Verteilte Zurechenbarkeit	63
2.6 Fragwürdige Zurechenbarkeit	65
3 Ins Gleis(-Feld)	66
3.1 Mobile Ethnografie.....	66
3.2 Verwehrte und gewährte Zugänge	70
Bemerkungen zur Anonymisierung.....	73
»Freie Bahn«.....	74
3.3 Übersicht	75
4 Davor. Mit Störungen rechnen.....	77
4.1 Differenzieren.....	78
Arbeitsteilung.....	78
Kategorisieren.....	84
Priorisieren	90
4.2 <i>Vorsichtig sein</i>	93
Absichern.....	93
Redundanzen und »Polyvalenzen«.....	100
»Tote Männer« und Vereinzelungsanlagen.....	105
Sensibilisieren.....	107
4.3 Bevorraten	109
Arsenale anlegen.....	110
Inventarisieren	113
4.4 Kontroverse I. Ursachen.....	115
4.5 Störungen zergliedern.....	119
5 Während. Störungen zurechnen.....	122

5.1 Koordinieren.....	122
Melden	123
Verspätungen bearbeiten	128
Zusammenarbeiten	132
5.2 Verorten.....	135
Stochern.....	136
Mediale Vielfalt.....	140
Unterwegs.....	145
Wachsamkeit	146
Abwägen	148
5.3 Darstellen	152
Fahrgäste informieren	152
Die »Grammatik« der Störungsmeldung.....	155
Repräsentieren	161
5.4 Kontroverse II. Zuständigkeiten	164
5.5 Störungen lokalisieren	169
6 Danach. Störungen verrechnen	171
6.1 Übergeben.....	172
Dokumentieren.....	172
Übergabegespräche.....	177
Unscharfe Grenzen.....	181
Behoben?	182
6.2 Messen und Bewerten	186
Pünktlichkeitsquoten	187
Verspätungsminuten.....	189
Verschiebung von Schuld	192
Maßzahlen und ihre Reaktivität	194
6.3 Kritisieren.....	196
Beschwerden bearbeiten	196
Gegenmessungen	200

Die Leitstelle als institutionalisierter Störenfried	204
6.4 Kontroverse III. Verantwortlichkeiten.....	207
6.5 Störungen mobilisieren	212
7 Verteilte Zurechenbarkeit.....	215
7.1 Störungsmanagement als normative Arbeit.....	215
Sequenzieren	216
Verschränkungen.....	217
Kontroversen und Aushandlungen.....	219
7.2 Digitaler Wandel und Zurechenbarkeit	221
Zeitliche Verlagerungen und Ausdehnungen	222
Soziale Dispersion und normative Diffusion	224
7.3 Zur Un-/Möglichkeit der Kritik	227
Neue Formen der Kritik	229
Zur Rehabilitation sozialwissenschaftlicher Kritik	233
Literatur	238