

Flexibilität an der Grenzstelle: Callcenter in Deutschland

Dr. habil. Ursula Holtgrewe
Institut für Soziologie, Universität Duisburg/Essen
holtgrewe@uni-duisburg.de

Paper presented at the international conference: "Real work in a virtual world: the human impact of organisational transformation in a digital global economy"



Callcenter: Rationalisierung im Dilemma

- Callcenter sind Grenzstellen von Organisationen, die auf den telefonischen Kundenkontakt spezialisiert sind.
- Deswegen bearbeiten sie das Dilemma, das alle Organisationen zwischen *Flexibilität* und *Standardisierung*, *Umweltoffenheit* und *Abgrenzung* verzeichnen.
- Aus diesem organisationsstrukturellen Grund können sie nicht einem einlinig-tayloristischen Rationalisierungspfad folgen – und tun das auch nicht.

Callcenter: Organisationelle Grenzstellen zwischen Neotaylorismus und Kundenorientierung: Untersuchungsdesign

Institutionen	Ca. 25 Experteninterviews in NRW (Verbände, Gewerkschaften, Politik, Weiterbildung)
Betriebsfallstudien	41 Experteninterviews (Management und Betriebsrat)
Arbeitssituation	Einzel- und Gruppeninterviews mit 31 AgentInnen Arbeitsplatzbeobachtungen Stand. Befragung in 5 Betrieben (n = 491)

Projektleitung: Prof. Dr. Hanns-Georg Brose, Dr. Ursula Holtgrewe

MitarbeiterInnen: Julia Althoff, Dipl.-Soz. Sandra Arzbächer, Dr. Christian Kerst

<http://soziologie.uni-duisburg.de/PERSONEN/forschung/CallCenter/cchome.htm>

Betriebe und Fallstudien

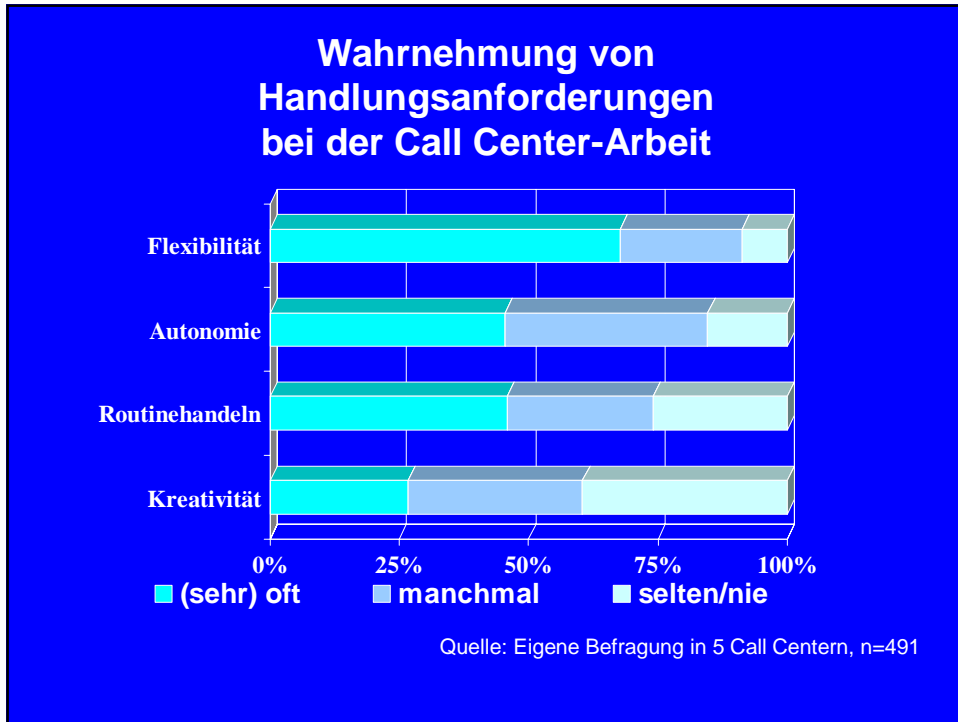
	Tele- komm.	Tele- komm.	Gesund- heit	Handel	Dienst- leistg.	Ver- kehr	Bank	Direkt- bank	Bank
Agent- Innen	139	25	80	500	20	53	360	700	300
Be- triebs- rat	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja
Frau- en	52%	28%	k. A.	75%	100%	56%	47%	60%	50%
Stud.	--	< 10%	--	--	35%	26%	50%	48%	60%
Voll- zeit	70%	56%	75%	--	--	25%	20%	25%	30%
Teil- zeit	30%	44%	25%	100%	100%	75%	70%	75%	70%

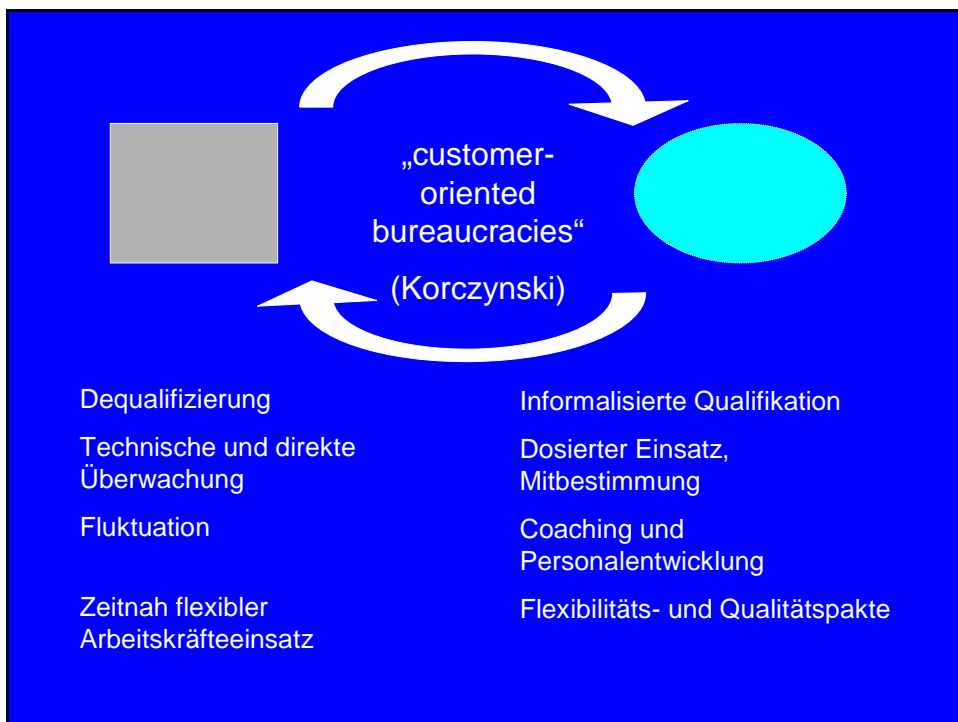
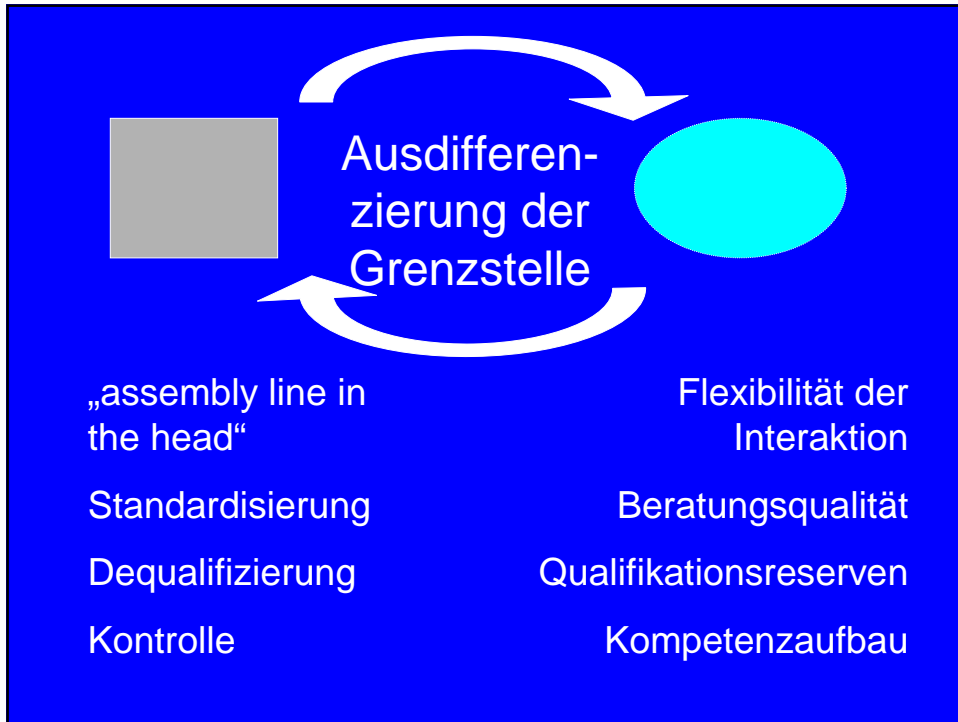
Befunde der CC-Studie

- „nicht unqualifizierte“ Belegschaften (40% Studierende, vom Rest 80% abgeschlossene Berufsausbildung)
- nicht vollständig routinisierte Arbeit
- Schleifen der De- und Reinstitutionalisierung, z. B. Etablierung von Betriebsräten
- Flexibilitäts- und Qualitätspakte

Beschäftigtenstruktur im Sample der Duisburger Callcenter-Studie

	Vollzeit	Teilzeit (ohne Studierende)	Studierende (TZ)
Im Sample (n=491)	28,1%	27,9%	44,0%
Frauenanteile	46%	86%	50%





Callcenter-Typologie und Flexibilität

	Qualifizierte Expertendienste	Einfache Informations- dienste	Banken
Vollzeit- beschäftigte	✓	✓	✓
Teilzeit- beschäftigte	✓	✓	✓
Studierende	✓	✓	✓
Flexibilitätspakt basiert aufWissen (& begrenzter Verfügbarkeit)	...flexiblen Arbeitszeiten	...sozialen Qualifikationen

Fazit

- Flexibilisierung von Personaleinsatz
- Kompetenzaufbau und Langfristorientierung der Unternehmen
- Gewerkschaftliche Positionsgewinne und neue Herausforderungen
- Regional funktionierende Arbeitsmärkte
- Neue Segmentierungen entlang Branchen und Funktionen, Verfügbarkeit, Arbeitsmarktposition

