

# Arbeit und Leben im Umbruch

Schriftenreihe zur  
subjektorientierten  
Soziologie  
der Arbeit  
und der  
Arbeitsgesellschaft

herausgegeben  
von  
G. Günter Voß

gefördert von ISIFO  
Institut für sozial-  
wissenschaftliche  
Information und  
Forschung e.V.,  
München

Themenfeld der Schriftenreihe ist die gesellschaftliche Arbeit und der Wandel der nach wie vor durch sie geprägten modernen Sozialverhältnisse. Gemeint ist damit nicht nur die Erwerbsarbeit; Thema sind vielmehr auch alle anderen im weiteren Sinne als Arbeit zu verstehenden Tätigkeiten (Haus-, Familien-, Eigen- und Bürgerarbeit, Alltagsorganisation usw.) und deren technisch-organisatorische Rahmenbedingungen.

Gemeinsame Perspektive der Beiträge ist eine an der tätigen Person theoretisch und/oder empirisch ansetzende, dabei aber soziale Strukturen berücksichtigende und auf deren Analyse abzielende Subjektorientierte Soziologie. Konzeptioneller Fluchtpunkt ist ein soziologisches Verständnis von Subjektivität und dabei insbesondere von Arbeitskraft bzw. der Arbeitsperson.

Wichtiges Spezialthema (das der Reihe den Namen gibt) ist der soziale und individuelle Zusammenhang von erwerbsförmiger Arbeit und privatem Leben. Historischer Hintergrund dafür ist eine Entwicklung, mit der sich die bisher für moderne Gesellschaften typische strikte Trennung dieser beiden Sphären aufzulösen beginnt.

Das Theoriekonzept der Alltäglichen Lebensführung nimmt derartige Fragen in den Blick und ist damit für manche Beiträge der Reihe eine orientierende Perspektive, sie deckt aber keineswegs den potentiellen Themenrahmen ab. Die Reihe ist vielmehr offen für vielfältige Einzelfragen, so z.B. für den gesellschaftlichen Wandel von Arbeitskraft und Beruflichkeit. Möglich sind auch Themen, die Umbrüche in Erwerbsarbeit und Betrieb betreffen (sofern dies weiterreichende gesellschaftliche Aspekte berührt) oder auf den Wandel privaten Lebens abzielen (sofern dies die erwerbsgerichtete bzw. betriebliche Arbeit tangiert).

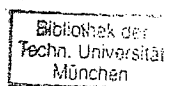
Ingo Matuschek  
Katrin Arnold  
G. Günter Voß

## Subjektivierte Taylorisierung

**Organisation und Praxis medien-  
vermittelter Dienstleistungsarbeit**

Rainer Hampp Verlag  
München und Mering 2007

Reihen- G. Günter Voß  
heraus- Technische Universität Chemnitz  
geber: Industrie- und Techniksoziologie  
09127 Chemnitz, 0371-531/4388  
guenter.voss@phil.tu-chemnitz.de  
<http://www.lebensfuehrung-im-wandel.de>



2007 A 4634

#### Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-86618-105-2

Arbeit und Leben im Umbruch: ISSN 1617-0407

1. Auflage 2007

*Liebe Leserinnen und Leser!*

*Wir wollen Ihnen ein gutes Buch liefern. Wenn Sie aus irgendwelchen Gründen nicht zufrieden sind, wenden Sie sich bitte an uns.*

© 2007 Rainer Hampp Verlag München und Mering  
Meringzeller Str. 10 D – 86415 Mering  
[www.Hampp-Verlag.de](http://www.Hampp-Verlag.de)

Alle Rechte vorbehalten. Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Mikroverfilmungen, Übersetzungen und die Einspeicherung in elektronische Systeme.

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Zur Einführung</b>   | <b>9</b>  |
| <b>2</b> | <b>Call Center im Fokus der Wissenschaft</b>                                  | <b>15</b> |
| 2.1      | Medienvermittelte Grenzstellenarbeit im Call Center: ein facettenreiches Bild | 19        |
| 2.1.1    | Grenzstellen als Ventile wirtschaftlicher Organisationen                      | 19        |
| 2.1.2    | Grenzstellenarbeit in der Perspektive betrieblicher Rationalisierung          | 21        |
| 2.1.3    | Informatisierte Kommunikationsarbeit  | 26        |
| 2.1.4    | Qualifikation, Qualifizierung und Beruflichkeit                               | 28        |
| 2.2      | Call-Center-Typologien und ihre Grenzen                                       | 31        |
| <b>3</b> | <b>Methoden, Untersuchungsfelder und Partner der Fallstudien</b>              | <b>39</b> |
| 3.1      | Das Erhebungs- und Auswertungsverfahren                                       | 39        |
| 3.2      | Unternehmen in ihrer Umwelt: Strukturbedingungen des Call-Center-Betriebs     | 43        |
| 3.2.1    | Feld- und Fallskizzen Finanzdienstleistungsbranche                            | 44        |
| 3.2.2    | Feld- und Fallskizze Verkehrssystem Bahn                                      | 55        |
| 3.2.3    | Feld- und Fallskizze IT-Branche   | 61        |
| 3.2.4    | Feld- und Fallskizzen Telekommunikationsbranche                               | 67        |
| 3.2.5    | Vergleich der Rechtsform und Personalstruktur der Fälle                       | 74        |
| <b>4</b> | <b>Arbeitsorganisation im Call Center: Flexibilisierte Standardisierung</b>   | <b>77</b> |
| 4.1      | Zwischen Kapovaz und Gleitzeit: Arbeitszeitmodelle der Call Center            | 79        |
| 4.1.1    | DialogBank 1  | 80        |
| 4.1.2    | DialogBank 2  | 84        |
| 4.1.3    | Sparkasse   | 88        |
| 4.1.4    | Technische Supportline  | 90        |
| 4.1.5    | DBdialog  | 93        |
| 4.1.6    | T-Com   | 97        |
| 4.1.7    | Unternehmens- vs. Mitarbeiterorientierte Arbeitszeitmodelle                   | 100       |
| 4.2      | Spezialisierte versus multiple Aufgabenstruktur                               | 104       |

|   |            |  |            |
|---|------------|--|------------|
| 4.2.1 Unternehmen DialogBank 1                                      | 104        | 5.2.5 DBdialog   | 241        |
| 4.2.2 DialogBank 2  | 107        | 5.2.6 T-Com  | 245        |
| 4.2.3 Sparkasse   | 111        | 5.2.7 Kontextsensitiver Einfluss auf personale Motivationsstrukturen                       | 250        |
| 4.2.4 Technische Supportline  | 113        | 5.3 Arbeitspraktiken im betrieblichen Alltag   | 253        |
| 4.2.5 DBdialog  | 116        | 5.3.1 DialogBank 1   | 254        |
| 4.2.6 T-Com   | 118        | 5.3.2 DialogBank 2   | 259        |
| 4.2.7 Diversifizierte vs. monothematische Arbeitsaufgaben           | 121        | 5.3.3 Sparkasse  | 264        |
| 4.3 Teamstrukturen, Hierarchien und innerbetriebliche Kommunikation | 124        | 5.3.4 Technische Supportline   | 268        |
| 4.3.1 DialogBank 1  | 124        | 5.3.5 DBdialog   | 272        |
| 4.3.2 DialogBank 2  | 128        | 5.3.6 T-Com  | 276        |
| 4.3.3 Sparkasse   | 131        | 5.3.7 Arbeitspraxis zwischen Anpassung und Devianz   | 281        |
| 4.3.4 Technische Supportline  | 133        | 5.4 Dienstleistungsorientierung und Kommunikationsarbeit                                   | 284        |
| 4.3.5 DBdialog  | 137        | 5.4.1 DialogBank 1   | 285        |
| 4.3.6 T-Com   | 140        | 5.4.2 DialogBank 2   | 289        |
| 4.3.7 Stratifizierende vs. kollegiale Führungskulturen              | 144        | 5.4.3 Sparkasse  | 293        |
| 4.4 Ziele, Kontrolle und Anerkennungsformen                         | 148        | 5.4.4 Technische Supportline   | 296        |
| 4.4.1 DialogBank 1  | 149        | 5.4.5 DBdialog   | 300        |
| 4.4.2 DialogBank 2  | 156        | 5.4.6 T-Com  | 304        |
| 4.4.3 Sparkasse   | 163        | 5.4.7 Kontraktorientierte Dienstleistung durch Autonomie der Kommunikation                 | 307        |
| 4.4.4 Technische Supportline  | 167        | 5.5 Die doppelte Funktion der Subjektivierung in der informatisierten Kommunikationsarbeit | 311        |
| 4.4.5 DBdialog  | 171        |  |            |
| 4.4.6 T-Com   | 179        |  |            |
| 4.4.7 Sozialtechnologie vs. Sozialität in Kontrolle und Anerkennung | 186        |  |            |
| 4.5 Flexibilisierte Standardisierung: Taylor is calling...          | 193        |  |            |
| <b>5 Subjektivierung und Subjekte im Call Center</b>                | <b>197</b> | <b>6 Subjektivierte Taylorisierung</b>   | <b>315</b> |
| 5.1 Status, berufliche Positionierung und Identität                 | 198        | 6.1 Flexibilisierte Arbeitsorganisation: das Verschwinden von Eindeutigkeit                | 317        |
| 5.1.1 DialogBank 1  | 199        | 6.2 Folgenreiche Selbstorganisation: das Einfordern von Freiräumen und nachhaltigen Zielen | 326        |
| 5.1.2 DialogBank 2  | 202        | 6.3 Subjektivierte Taylorisierung: entfremdete Selbstoptimierung als Herrschaftsform       | 330        |
| 5.1.3 Sparkasse   | 207        |  |            |
| 5.1.4 Technische Supportline  | 210        |  |            |
| 5.1.5 DBdialog  | 212        |  |            |
| 5.1.6 T-Com   | 215        |  |            |
| 5.1.7 Zwischen Stigmatisierung und positiver Identifizierung        | 219        |  |            |
| 5.2 Arbeitsorientierung und -motivation                             | 223        | <b>7 Literatur</b>   | <b>335</b> |
| 5.2.1 DialogBank 1  | 224        |  |            |
| 5.2.2 DialogBank 2  | 229        |  |            |
| 5.2.3 Sparkasse   | 234        |  |            |
| 5.2.4 Technische Supportline  | 237        |  |            |