

Optimisation and control of chromatography.

Die Verfasser untersuchen Funktionen, Lösungen und Probleme der Organisationsform Call-Center. Aus organisationssoziologischer Sicht werden grundlegende Funktionen und Dilemmata organisationeller Grenzstellen beleuchtet und mit Informationen über Organisations- und Beschäftigtenstruktur, Arbeitsweisen und Kundenbeziehungen der verschiedenen Typen von Call-Centern abgeglichen. Die Untersuchung ist auf drei Ebenen angelegt: Aus systematisch-struktureller Sicht werden Organisationsdilemmata an der Grenzstellen von ausdifferenzierten Organisationen deutlich gemacht. Aus akteursorientiert-konstruktiver Sicht wird die Institutionalisierung der Organisationsform Call-Center skizziert, die entsprechende Dilemmata bearbeiten helfen soll. Die dritte Ebene ist die des Arbeitshandelns. Auf dieser Ebene ist den Beschäftigten im Call-Center die lokale, situierte Bearbeitung organisationeller Dilemmata in Interaktionen als Arbeitsaufgabe zugewiesen. Die Verfasser verstehen Call-Center als Ausdruck spezifischer organisationeller Strategien, mittels derer die Dilemmata der Grenzstelle bearbeitet und verschoben werden. In diesem Zusammenhang spielen Strategien der Standardisierung, Segmentierung, Flexibilisierung und Kontrolle eine Rolle, die sich in Prozesse der Institutionalisierung und des Normalitätsmanagements einfügen und die sich insgesamt als unvollständige Rationalisierung kennzeichnen lassen. (ICE2)

1. Einleitung

Bereits seit den 1980er Jahren problematisieren sozialwissenschaftliche Geschlechterforscherinnen und Gleichstellungspolitikern Teilzeitarbeit als hoch ambivalente Strategie für Frauen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf: Kritisiert werden mangelnde Existenzsicherung, fehlendes Prestige und die geschlechterhierarchisierende vertikale und horizontale Arbeitsmarktsegregation (Jurczyk/ Kudera 1991; Kurz-Scherf 1993, 1995; Floßmann/Hauder 1998; Altendorfer 1999; Tálos 1999). In wohlfahrtsstaatlichen Arbeiten wird kritisch hervorgehoben, dass Ideologie und Praxis von Teilzeitarbeit, die als „Zuverdienst“ von Ehefrauen und Müttern zum männlichen Familieneinkommen konstruiert werden, das *male-breadwinner*-Modell (Sainsbury 1999) selbst dann noch stützen, wenn dieses angesichts hoher struktureller Erwerbslosigkeit und der Flexibilisierung der Arbeitsverhältnisse bereits erodiert ist. Als frauenpolitisch intendiertes Instrument wird schließlich Teilzeitarbeit als verkürzte „Bedürfnisinterpretation“ (Fraser 1994) identifiziert: Die Arbeitszeitreduktion von Frauen wird als Vereinbarung von Familie und Beruf, nicht aber von Familie und Karriere gedacht und realisiert.

Aus der Sicht von PolitikerInnen, Führungskräften und SozialwissenschaftlerInnen verlangen hochqualifizierte Funktionen und leitende Positionen, d.h. Arbeitsplätze, die mit Macht, Geld und gesellschaftlichem Ansehen ausgestattet sind,

ungeteilten Einsatz, Anwesenheit und Loyalität. Leitbilder von Führung enthalten die Prämisse der „Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit“ im Sinne eines weit über die Normalarbeitszeit hinausgehenden zeitlichen Engagements (Burla et al. 1994; Kieser et al. 1995).

Demgegenüber gibt es aber empirische Evidenzen dafür, dass Leitungsfunktionen im Rahmen verkürzter Arbeitszeit wahrgenommen werden können. Ein Beispiel sind öffentlich Bedienstete, die in Österreich zur Ausübung eines politischen Demgegenüber gibt es aber empirische Evidenzen dafür, dass Leitungsfunktionen im Rahmen verkürzter Arbeitszeit wahrgenommen werden können. Ein Beispiel sind öffentlich Bedienstete, die in Österreich zur Ausübung eines politischen Man2001s (Nationalrat, Bundesrat, Landtag) ihre Arbeitszeit reduzieren und ihre berufliche Tätigkeit, selbst in leitenden Positionen, weiter ausüben. Die entsprechenden gesetzlichen Regelungen, die Beanspruchungspraxis und die politische Rede über Zeit- und Tätigkeitsstrukturen dieser Gruppe belegen, entgegen den oben skizzierten Positionen, dass Beruf und Beruf bzw. Beruf und Karriere vereinbar sind. Diese Form der Arbeitszeitreduktion bei öffentlich Bediensteten mit politischem Mandat wird jedoch weder als Teilzeitbeschäftigung diskutiert, noch ist sie unter diesem Begriff gesetzlich geregelt. Der Gesetzgeber verwendet hierfür vielmehr den Begriff der Dienstfreistellung. Die Debatte zur reduzierten Arbeitszeit (Teilzeit) wird mit äußerst unterschiedlichen Argumenten geführt und hängt vor allem damit zusammen, ob geschlechtsspezifisch