

A MILP model for N-dimensional allocation.

"The development of call centres as a flexible interface between firms and their environments has been seen as exemplary or even symptomatic of flexible capitalism (Sennett 1998). We are going to point out that they do not just stand for organisational change but also for changes of institutions towards deregulation. Employers and managers hoped for gains of flexibility, decreasing labour costs, and market gains by an expanded 24-hour-service. Surveillance and control by flexible technology would be based on clearly structured communication work. Low skill requirements would make an easy hiring and firing of employees possible. On the other side, unionists and workers representatives feared the loss of worker participation and co-determination (Mitbestimmung), a decline of working conditions not protected by collective agreements, low payment standards without bonus payment for night work and weekends, and even breaches of health and safety regulations, e.g. for on-screen work.

In this paper, we argue that de-institutionalisation is only part of the story. A close examination of organisational and institutional change in the emerging organisational field of call centres reveals that initial moves of de-institutionalisation are followed and complemented by tendencies of re-institutionalisation. We are presenting preliminary results from the project 'Call centres in between neo-taylorism and customer orientation' which explores the establishment and development of call centres on the levels of institutions, organisations and work. As research methods we employ interviews with institutional and management experts and with call centre agents, six case studies of call centres in contrasting industries, and a survey of call centre workers' demography, careers and work experience. In this paper we present an initial institutional analysis and draw on case studies of two banking call centres, both of which belong to large banks in Germany. They handle telephone requests for their banks' branches, operate a support hotline for online banking, and offer directbrokerage services by phone. Bank 2 offers telephone banking as well. Both employ between 300 and 600 call centre agents." (excerpt)

1. Einleitung

Bereits seit den 1980er Jahren problematisieren sozialwissenschaftliche Geschlechter-forscherinnen 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).