

mobileWork - Arbeit in Bewegung: Internetbasierte Technologien und ihre Auswirkungen auf Arbeit und Organisation am Beispiel Teleservice

Pfeiffer, Sabine

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

SSG Sozialwissenschaften, USB Köln

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Pfeiffer, S. (2002). mobileWork - Arbeit in Bewegung: Internetbasierte Technologien und ihre Auswirkungen auf Arbeit und Organisation am Beispiel Teleservice. In *Mobile Arbeitswelten: soziale Gestaltung von "Electronic Mobility"* (S. 121-131). Mössingen-Talheim: Talheimer Verl. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-236367>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Umzugsmobiler, Wochenendpendler, LAT (Living Apart Together) oder Varimobiler (Personen in Berufen mit prinzipiell mobilem Charakter) (Schneider u.a. 2001). Von berufsbedingter Mobilität sind und werden zukünftig jedoch noch mehr Menschen betroffen sein: Die Zuwachsraten insbesondere von Fern- und Wochenendpendlern in den letzten Jahren legen dies ebenso nahe wie ein Blick auf die derzeit nicht berufsbedingt Mobilen. Diese werden bislang entweder (noch?!) nicht mit Mobilitätsanforderungen konfrontiert oder entscheiden sich - bewusst Karriereeinbussen in Kauf nehmend – gegen die Mobilisierung ihrer Lebenswelt (ebd.).

Neben den o.a. Ausprägungen regionaler Mobilität und sozialer Mobilität (Wechsel zwischen beruflichen Positionen und/oder sozialen Schichten; vgl. Berger 2000) ist unsere Gesellschaft zunehmend von einer Form mobilen Arbeitens geprägt, die unter dem Schlagwort Telearbeit seit Jahren diskutiert und in ihren Auswirkungen untersucht wird (vgl. Bullinger 1998; Reichwald 1998; Schneider 1998). Die verschiedenen Formen von Telearbeit werden nach den Kriterien Organisation (individuell bis kollektiv), Zeit (permanent, zeitweise oder alternierend) und Vertragsform (Beschäftigungsverhältnis, Freelancer) systematisiert (Godehardt 1994), wobei die alternierende Form im Rahmen eines Beschäftigungsverhältnisses überwiegend als die sozialverträglichste – und auf lange Sicht hin effektivste - Variante eingeschätzt wird.

Mobilität von Arbeit ist offenbar also ein starker gesellschaftlicher Trend, und es gibt viele Anzeichen dafür, dass dieser Trend nicht nur anhält, sondern die Zahl der berufsbedingt mobilen Erwerbstätigen sich noch erheblich steigern wird. Ist von mobiler Arbeit die Rede, ist jedoch meist das mobile Individuum gemeint. Wenn man die Veränderung von Arbeit in den Blick nimmt – ob dieser nun historisch zurück oder Prognosen wagend nach vorne gerichtet ist –, genügt aber nicht der singuläre Blick auf das Individuum. Arbeit und deren Ausgestaltung war und wird auch zukünftig immer nur als Dreiklang von Technik, Individuum und Organisation zu verstehen sein.

Die technischen Rahmenbedingungen, die o.a. Mobilitätsformen erst ermöglichen, spielen dabei sicher eine nicht zu unterschätzende Rolle. Der historische Prozess der „Informatisierung von Arbeit“ (Bau-

krowitz, Boes 1996; Schmiede 1999), der schon lange vor der elektronischen Datenverarbeitung mit jeglicher Form betrieblicher Objektivierung von Daten und Prozessen begann, schreitet fort. Mit der weltweiten Diffusion webbasierter und plattformunabhängiger Technologien zeichnen sich drei „Neue Trends der Informatisierung von Arbeit“ (Pfeiffer 2001) ab, die insbesondere für mobile Arbeitsformen Bedeutung haben werden: Integrierte Systeme steuern (über-)betriebliche Prozesse zunehmend nach der betriebswirtschaftlichen Logik eines unterstellten ‚one best-way‘ (Technologisierung der Arbeitsorganisation); webbasierte Technologien wie Keylogging und Profiling eröffnen die Möglichkeit bislang undenkbarer Kontrollszenarios (Mediatisierung der Arbeitskraft); verteilte Software-Architekturen (agentenbasierte Systeme) zielen auf die (partielle) Ersetzung dispositiver Tätigkeiten und neue Formen der Mensch-Maschine-Schnittstelle (Avatare, haptische Interfaces u.ä.m.) können das Arbeitshandeln vieler Beschäftigter in den kommenden Jahren radikal verändern (Virtualisierung des Arbeitsvermögens).

Ob und in welchem Ausmaß sich Trends durchsetzen, ist keine logische Folgerung des technisch Möglichen. Insbesondere die Formen und die konkrete Ausgestaltung von Arbeit entscheiden sich nicht durch das Potenzial der technischen Mittel - denn ob diese zum Einsatz kommen und in welcher (Nutzungs-)Form dies geschieht, ist immer ein sozialer Aushandlungsprozess mit und zwischen den betroffenen Arbeitskräften und der Organisation.

e-mobility: Option von Ferne und Chance zur Nähe

Allzu häufig werden die Optionen neuer Formen mobilen Arbeitens einseitig auf ihre ökonomischen Chancen aus Unternehmenssicht reduziert: zum einen was die gewinnbringende Nutzung weltweiter struktureller Gefälle von Löhnen und Gehältern sowie sozialen Standards betrifft; zum anderen als Möglichkeit, punktuellen Mangel an spezifischen Qualifikationen auf dem heimischen Arbeitsmarkt durch Überwindung regionaler Barrieren zeitnah und ohne die Notwendigkeit zu eigenen Qualifizierungsanstrengungen auszugleichen. Aber Technologien für informatisiertes mobiles Arbeiten können nicht nur

die Option von Ferne, sondern auch die Chance zu einer neuen Qualität von Nähe bieten.

Ein „Zurück“ zu den eigentlichen Gegenständen der Arbeit (die Baustelle, ein konkreter Kunde, eine betreuungsbedürftige Person usw.) kann die Arbeitsqualität (nicht nur) aus Sicht der Beschäftigten erhöhen: Durch die Ermöglichung einer direkten Erfahrbarkeit vor Ort erst können sich qualitativ neue Zugänge zum Erfahrungserwerb eröffnen und ein sich damit ganzheitlich angelegtes learning-by-doing vollziehen, und durch die damit verbundene Option des face-to-face-Kontaktes erschließen sich neue Potenziale der Kompetenzerweiterung durch Erfahrungsaustausch.

Insbesondere die Arbeit in hochautomatisierten und -informatisierten, komplexen Umgebungen erfordert von den Beschäftigten eine besondere Befähigung zu erfahrungsgelitetem Arbeitshandeln (Böhle 1996). Dazu zählen u.a. die Fähigkeit zu ganzheitlich sinnlicher Wahrnehmung, die Ausprägung empathischen Bezugs zu den Arbeitsgegenständen, eine dialogisch-interaktive Vorgehensweise und assoziatives, imaginatives Denken. Diese Fähigkeiten ergänzen sozial anerkanntere Aspekte des Arbeitshandelns wie theoretisches Fachwissen, logisch-analytisches Denken, sequenzielle Vorgehensweise und einen sachlichen Bezug und werden gerade in virtuellen Arbeitsumgebungen zunehmend wichtig (Pfeiffer 1999). Sie können allerdings eben dort nur begrenzt erlernt werden: Erfahrungsgelitete Kompetenzen des Arbeitens werden nicht aus Büchern oder in Form strukturierter Aus- und Weiterbildung erlernt, sie können ausschließlich im konkreten Prozess der Arbeit, im direkten alltäglichen Umgang mit den Arbeitsgegenständen und im praktischen Tun ausgebildet werden. Am Beispiel Teleservice (Pfeiffer 2000) zeigt sich exemplarisch, dass eine reine Informatisierung vorher realer Zugänge einerseits von den Beschäftigten mehr Fähigkeiten zu erfahrungsgelitetem Arbeitshandeln abverlangt, andererseits den Erwerb dieser Fähigkeiten durch Abnahme von Vor-Ort-Erfahrung strukturell erschwert. Hier kann e-mobility ein Vakuum füllen: wenn die Mobilität von Personen und von Arbeitsmitteln, -beziehungen und -inhalten technisch und organisatorisch so gestaltet wird, dass die Option von Ferne gleichzeitig als neue Chance von Nähe begriffen wird. Wird diese Chance ernst genommen und gestalterisch unterstützt, eröffnen sich zudem neuartige

Chancen zur Schaffung von Kundenbindung auf einem qualitativ höheren Niveau – jenseits zunehmend anonymisierter und virtualisierter Kundenbeziehungen, die sich im Zuge von e-commerce und e-business ergeben können.

e-mobility: humanorientiert statt technikzentriert

Im Zuge der Einführung neuer Technologien erhofft man sich neue, durch ganzheitliche Tätigkeitsbilder und dezentrale Verantwortung gekennzeichnete Organisationskonzepte, die einen optimalen Nutzen erlangen. Dabei wird ein Konzept angestrebt, bei dem nicht das Potenzial der Technik, sondern die Bedürfnisse und Fähigkeiten des Menschen im Mittelpunkt stehen. Technik soll demnach eine unterstützende, keine determinierende Funktion besitzen.

Die klassischen Gestaltungsbereiche humanorientierter Arbeitsorganisation wie Arbeitszeit, Aufgaben-/Arbeitsteilung und Kooperation und Kommunikation (Oppolzer 1989) muten unter den Vorzeichen heute veränderter Arbeits- und Organisationsformen und der Potentiale neuer Technologien obsolet an – hat man doch bei Themen wie Lärm, Schmutz und Pausenregelungen eher den schichtarbeitenden Stahlarbeiter denn den mobilen, multimodal agierend Tätigen vor Augen. Wagt man jedoch einen differenzierteren Blick, so zeigt sich, dass diese klassischen Gestaltungsbereiche und -kriterien humanorientierter Arbeitsorganisation auch im Kontext von e-mobility nicht nur aktuell bleiben, sondern eine neue Brisanz aufweisen. Was früher Betriebsvereinbarungen, Gesetzgebung, Sicherheitsbeauftragte und Berufsgenossenschaften sowie die soziale Kontrolle vor Ort am Arbeitsplatz gewährleisteten, steht zukünftig mehr und mehr in der Gestaltungsautonomie des mobile workers. Mit der weitgehenden Delegation der Gestaltungsmacht für die o.a. Bereiche weg vom Betrieb und regelnden Institutionen hin zum mobil – und damit zumindest partiell vereinzelt – arbeitenden Subjekt stellt sich die Sicherstellung humanorientierter Arbeitsorganisation nicht nur neu, sondern unter neuartigen Vorzeichen.

Nicht Fortschreibung der alten Kriterien kann die Antwort sein, sondern Entwicklung neuer. Der Technik kommt eine ihr bisher un-

gewohnte Rolle zu: Sie ist nicht mehr nur sozusagen „posthum“ bzgl. ihrer Komplementarität zu Kriterien humanorientierter Arbeitsorganisation zu bewerten, sondern ihr fällt de facto eine eigenständige Gewährleistungsrolle für Humanorientierung immer da zu, wo Arbeitsorganisation in herkömmlichen Formen als aushandelbare Gestaltungsmacht zu erodieren beginnt. Für Fragen rund um die Gestaltung von Technik ist dieser Aspekt bislang nicht thematisiert, die geltenden Gestaltungsprinzipien müssen unter dieser Perspektive auf den Prüfstand. Ein erster Annäherungsschritt in eine humanorientierte Technikgestaltung für e-mobility setzt daher bei den klassischen Gestaltungsbereichen an:

Arbeitszeit als ein wesentlicher Gestaltungsbereich humanorientierter Arbeitsorganisation umfasst Arbeitsdauer, Arbeitspausen sowie die Lage der Arbeitszeit. Zu betonen ist dabei vor allem auch die Mehrfachwirkung von Pausen: Neben dem unmittelbaren Ermüdungsausgleich begrenzen sie die schädlichen Wirkungen von Umwelteinflüssen am Arbeitsplatz, wirken Monotonie und Stress entgegen und fördern soziale Kontakte und bieten Gelegenheiten zur informellen Kommunikation und arbeitsprozessbezogenen Kooperation. Neue, weniger auf betriebsförmige Arbeitsverhältnisse ausgerichtete Arbeitsformen ermöglichen zunehmend, dass die Einteilung der Arbeitszeit stärker vom Subjekt selbst vollzogen und diese somit stärker orientiert an den privaten Bedürfnissen individuell ausgestaltet werden kann. Dass diese Option nicht nur emanzipations- und autonomiefördernd wirkt, sondern wiederum selbst neuartige Probleme aufwirft, wird seit längerem unter dem Label der „Entgrenzung“ von Arbeit und Leben diskutiert (Voß 1998). Die Konsequenzen für Subjekt und Arbeitsorganisation aus diesen Effekten werden nicht nur oft außer Acht gelassen, sondern sind insbesondere im Bereich der Technikgestaltung ein bislang völlig negiertes Feld.

Im Fokus humanorientierter Arbeitsorganisation zählen zum Gestaltungsbereich Arbeits- und Aufgabenteilung Kriterien wie Abwechslungsreichtum und Kompetenzerweiterung. Dies beginnt in klassisch ergonomischer Sicht mit der menschengerechten Gestaltung von Arbeitsplätzen und reicht bis zu ganzheitlichen Aufgabenzuschnitten und der entsprechenden umfassenden Erweiterung menschlicher Handlungsspielräume. Dezentralisierte Arbeits- und Aufgabenverteilung

und die Erweiterung menschlicher Arbeit hin zu ganzheitlicheren Strukturen ergeben sowohl für das Individuum als auch für die betriebliche Organisation einen Mehrwert. Leider aber ist keine Medaille ohne ihre Kehrseite zu haben. Multimodales und mobiles Arbeiten ermöglichende Technologien werfen völlig neuartige Fragen ergonomischer Arbeits- und Aufgabengestaltung erst auf. Soweit wie im Rahmen von Betriebsvereinbarungen zu Telearbeit noch wenigstens rudimentär betriebsförmige Rahmenbedingungen von und für Beschäftigungsverhältnisse bestehen, bleibt die Ergonomie – zumindest der äußeren Attribute des Arbeitsplatzes – wie einst auch eine Aufgabe von Interessenvertretung, betrieblichen Sicherheitsbeauftragten und Berufsgenossenschaft. Wo das Subjekt aber auch in dieser Hinsicht den letzten Schritt zur „Freisetzung der Arbeitskraft“ (Marx) vollzogen hat, kommt Technik zukünftig auch hier eine zumindest partiell und supportiv gedachte Rolle zu. Dies gilt umso mehr, wenn man den noch weitgehend geschützten, weil räumlich stabil bleibenden Heimarbeitsplatz des Telearbeiters verlässt und das Mobilitätsversprechen der neuen Technologien ernst nimmt: Wenn e-mobility informatisierte Arbeit auf der Baustelle, im Auto und während der Wartezeit am Flughafen möglich macht, muss Technik, und zwar sowohl Hard- als auch Software die „natur“gegebenen, aus ergonomischen Gesichtspunkten oft defizitären Rahmenbedingungen des Arbeitens tendenziell kompensieren – und dies am besten in einer sowohl intelligenten als auch antizipatorischen gleichzeitig das Individuum aber nicht entmündigenden Art und Weise.

Kooperation als ein wesentlicher Schwerpunkt humanorientierter Arbeitsorganisation umfasst in der klassischen Lesart Kooperation und Kommunikation innerhalb der Arbeitsgruppe (Sozialkontakte) und die kollektive Regulierung und Institutionalisierung betrieblicher Konflikte (Sozialkonflikte) (Oppolzer 1989). Nicht nur aus sozialen Gesichtspunkten sollte Menschen die Möglichkeit gegeben werden, ihr Arbeitsleben kooperativ zu gestalten. Wie jüngere Untersuchungen zeigen, sind gerade in hochtechnisierten und komplexen Umgebungen der face-to-face-Austausch von Erfahrung (Pfeiffer 2000) und die informelle Kooperation sowie arbeitsprozessbezogene Kooperation (Böhle, Bolte 2002) von zunehmender Bedeutung. Die Gestaltung von e-mobility-Technologien kann daher zukünftig weder be-

schränkt werden auf den Bereich der Usability noch auf die Erkenntnisse der CSCW-Forschung: In beiden Ansätzen kommt der Ermöglichung informeller Strukturen keine Rolle als Gestaltungs- oder wenigstens Bewertungskriterium zu. Je mehr durch die Mobilität des Arbeitens Möglichkeiten informeller Kooperation und Kommunikation abnehmen, desto bedeutsamer stellt sich die Frage an die Technik, inwieweit und wie sie neue Freiräume und neuartige Möglichkeiten genau hierfür schafft.

Informelle Kooperationsituationen ergeben sich häufig spontan und ungeplant situativ aus dem Arbeitshandeln heraus. Sie zeichnen sich aus durch strukturelle Offenheit und überwinden oft die strukturelle (oft auch zeitliche und räumliche) Entkopplung zwischen Problem, Entscheidung und Umsetzung. Erfahrungsgeleitete Kommunikation ist mehr wechselseitig-dialogische Klärung denn bilaterale Information, und sie überwindet hierarchische und organisationale Strukturen. Sie werden meist de facto praktiziert - bei partieller Hintergehung formaler Strukturen - um Prozesse am Laufen zu halten oder kreativ mit Ungeplantem und Unwägbarem umzugehen. Die Fähigkeit vom ‚Dienst-nach-Vorschrift‘ umzuschalten auf die informellen und erfahrungsgeleiteten Kooperations- und Kommunikationsbeziehungen, wo immer komplexe und unvorhergesehene Strukturen dies situativ erfordern, stellt sich zukünftig also verstärkt an Beschäftigte. Aber diese Anforderung sollte nicht nur an das Subjekt herangetragen werden, sondern auch an die Technik: Technologien für e-mobility weisen mit ihrer Dezentralität und ihrer partiellen Software-Autonomie strukturell die Grundlagen auf, um hierarchie- und bereichsübergreifende Kommunikation zu ermöglichen und neue Freiräume für informelle Kooperation zu schaffen. So wie die explizite Berücksichtigung von informeller Kooperation und Kommunikation als offensives Gestaltungsmoment für neue Formen der Arbeitsorganisation noch die Ausnahme ist, gilt dies erst recht für deren Berücksichtigung bei der Technikgestaltung. Wenn e-mobility informelle Kontakte in zunehmend virtualisierten Geschäfts- und Arbeitsbeziehungen nicht nur nicht behindern, sondern intendiert und gezielt fördern sollen, muss Technikgestaltung diese als Kriterien aufgreifen.

Mit Transparenz und Vertrauen Arbeit in Bewegung bringen

Insbesondere agentenbasierte Softwaresysteme als ein wesentliches technisches Standbein zur Realisierung von e-mobility können nicht als eine Rationalisierungsstufe im herkömmlichen Sinne begriffen werden. Mit der Möglichkeit der Delegation von Aufgaben und den Fähigkeiten von Agenten, diese partiell autonom abzuarbeiten, stellt sich daher auch die Frage von Vertrauen in die Technik auf einem qualitativ neuen Niveau (Kuhlen 1999): Während herkömmliche Stufen von Rationalisierung ein mehr oder weniger „blindes“ Vertrauen in das halbwegs verlässliche Funktionieren der Technik erforderten, stellt Vertrauen in agentenbasierte Systeme aus Nutzersicht völlig neue Anforderungen an deren Transparenz. Die Funktionsweisen, aber auch die immanenten Grenzen technischer Systeme können zukünftig nicht mehr als reine Blackbox betrachtet werden, wenn Vertrauen in autonom handelnde Systeme entstehen soll. Wenn e-mobility von Arbeit nicht zur modernisierten Variante einer „Misstrauensorganisation“, sondern als (posttayloristische) „Vertrauensorganisation“ (Müller-Jentsch 1998) gestaltet werden soll, in der „Vertrauen als Organisationsprinzip“ (Gondek u.a. 1992) vorherrscht, muss die sie ermöglichende Technik Transparenz zulassen. Transparenz muss sowohl für den Prozess der Technikgestaltung als auch für dessen Ergebnis zum Leitbild werden, wenn im Umgang und im Einsatz dieser Technik Vertrauen entstehen soll. Transparenz in der Technikgenese bedeutet die Entwicklung neuer Formen der Interaktion zwischen Entwicklern und Anwendern, um die Situationsspezifika, in welchen mit e-mobility-Systemen gearbeitet werden soll, zu erforschen und frühzeitig in die Systementwicklung einzubeziehen. Transparenz in der Technikgestaltung bedeutet u.a., nicht nur die formalen und organisierbaren Aspekte menschlicher Kooperation und Kommunikation als Vorbild für die Gestaltung von Software-Agenten heranzuziehen, sondern die Ermöglichung informeller Kooperation und Kommunikation ebenso zur Gestaltungsprämisse zu erheben. Transparenz im Umgang mit e-mobility-Technologien bedeutet, dem Nutzer an jeder Stelle seines Handelns Transparenz über die Konsequenzen seines Tuns zu ermöglichen (nicht aufzuzwingen). Und Transparenz im Einsatz von e-mobility-Technologien heißt bspw., dem Nutzer die allei-

nige Hoheit über die Entscheidung der Aufgabenteilung zwischen Technologie und Mensch einzuräumen.

Akzeptanz von e-mobility-Technologien geht nicht ohne Vertrauen in diese. Vertrauen in diese Technologien lässt sich nur herstellen über möglichst viele Transparenzerfahrungen. Transparenz wiederum erfordert von Technikgestaltung etwas, was neuen Formen der Arbeitsorganisation bei der Überwindung des Taylorismus schon ein Stück weit – zumindest auf der Ideologieebene – gelungen ist: eine neue Qualität von Vertrauen in das Subjekt. Die Frage, wie Vertrauen in Technik entsteht, lässt sich aus soziologischer Sicht nur beantworten: durch Vertrauen in den Nutzer. Wenn e-mobility mehr sein soll als eine Mobilmachung von Gesellschaft, Arbeit und Technik, der das Subjekt sich unterzuordnen und anzupassen hat, muss aus dem Dreiklang Technik-Arbeitsorganisation-Subjekt eine Triade des Vertrauens werden: Transparente Technik ebenso wie eine humanorientierte Arbeitsorganisation verstehen und berücksichtigen den Nutzer als mündig und ermöglichen ihm ein weitgehend autonomes Handeln. Nur so wird die Vision der e-mobility Arbeit wirklich in Bewegung bringen.

Literatur

- Baukrowitz, Andrea; Boes, Andreas (1996): Arbeit in der ‚Informationsgesellschaft‘. Einige Überlegungen aus einer (fast schon) ungewohnten Perspektive. In: Schmiede, R. (Hrsg.): Virtuelle Arbeitswelten: Arbeit, Produktion und Subjekt in der ‚Informationsgesellschaft‘, Berlin.
- Berger, Peter A. (2000): Soziale Mobilität. In: Schäfers, B.; Zapf, W. (Hrsg.): Handwörterbuch zur Gesellschaft Deutschlands, Leverkusen.
- Böhle, Fritz (1996): Automatisierung und die Zukunft der Arbeit. In: Buhlmann, E. u.a. (Hrsg.): Informationsgesellschaft, Medien, Demokratie, Marburg, S. 125-129.
- Böhle, Fritz; Bolte, Annegret (2002): Die Entdeckung des Informellen. Kooperation im Arbeitsalltag, Frankfurt/New York.
- Bullinger, Hans-Jörg (Hrsg.) (1998): Effiziente Arbeitsorganisation durch Telearbeit und Call Center. Office 21 - Zukunft der Arbeit. Akten der Tagung vom 20. April 1998. Fraunhofer Institut Arbeitswirtschaft und Organisation, Stuttgart.

- Godehardt, Birgit (1994): Telearbeit. Rahmenbedingungen und Potential, Opladen.
- Gondek, Hans-Dieter; Heisig, Ulrich; Littek, Wolfgang (1992): Vertrauen als Organisationsprinzip. In: Littek, W. (Hrsg.): Organisation von Dienstleistungsarbeit. Sozialbeziehungen und Rationalisierung im Angestelltenbereich, Berlin, S.33-55.
- Kuhlen, Rainer (1999): Die Konsequenzen von Informationsassistenten. Was bedeutet informationelle Autonomie oder wie kann Vertrauen in elektronische Dienste in offenen Informationsmärkten gesichert werden? Frankfurt/M.
- Müller-Jentsch, Walther (1998): Der Wandel der Unternehmens- und Arbeitsorganisation und seine Auswirkungen auf die Interessenbeziehungen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern. In: Bolte, K. M. u.a. (Hrsg.): MittAB 31, Stuttgart/Berlin/Köln/Mainz, S. 575-584.
- Oppolzer, Alfred (1989): Handbuch Arbeitsgestaltung. Leitfaden für eine menschengerechte Arbeitsorganisation, Hamburg.
- Pfeiffer, Sabine (1999): Dem Spürsinn auf der Spur. Subjektivierendes Arbeitshandeln an Internet Arbeitsplätzen am Beispiel Information-Broking, München/Mering.
- Pfeiffer, Sabine (2000): Teleservice im Werkzeugmaschinenbau. Innovationsparadoxien und Negation von Erfahrungswissen In: Arbeit (Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik) Heft 4, 9. Jg., S. 293-305.
- Pfeiffer, Sabine (2001): Information@WORK. Neue Tendenzen in der Informatisierung von Arbeit und vorläufige Überlegungen zu einer Typologie Informatisierter Arbeit. In: Matuschek, I. u.a. (Hrsg.): Neue Medien im Arbeitsalltag, Wiesbaden, S. 239-257.
- Reichwald, Ralf (1998): Telekooperation. Verteilte Arbeits- und Organisationsformen, Berlin/Heidelberg.
- Schmiede, Rudi (1999): Informatisierung und Subjektivität. In: Konrad, W.; Schumm, W. (Hrsg.): Wissen und Arbeit. Neue Konturen der Wissensarbeit, Münster, S. 134-151.
- Schneider, Roland (1998): Verfrühte Hoffnung - noch kein Telearbeits-Wunder in Deutschland. In: WSI-Mitteilungen, Heft 5, S. 331-336.
- Schneider, Norbert F.; Hartmann, Kerstin; Limmer, Ruth (2001): "Berufsmobilität und Lebensform - Sind berufliche Mobilitätsanforderungen in Zeiten der Globalisierung noch mit Familie vereinbar? Konzeption der Studie und ausgewählte Hauptergebnisse", Schriftenreihe des BMFSFJ, Bd. 208, Berlin.
- Voß, Günter G. (1998): Die Entgrenzung von Arbeit und Arbeitskraft. Eine subjektorientierte Interpretation des Wandels der Arbeit. In: Bolte, K. M. u.a. (Hrsg.): MittAB 31, Stuttgart/Berlin/Köln/Mainz, S.473-487.

Copyright © Sabine Pfeiffer

Permission is granted to copy, distribute and / or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.1 or any later version published by the Free Software Foundation; with the Invariant Sections being Copyright, with no Front-Cover texts, and with no Back-Cover texts. A copy of the license can be found under <http://www.gnu.org/copyleft/fdl.html>