

Pressemitteilung

Gerhard-Mercator-Universität Duisburg (bis 31.12.2002)

Ulrike Bohnsack

05.04.2002

<http://idw-online.de/de/news46278>

Forschungsergebnisse, Forschungsprojekte
Gesellschaft, Wirtschaft
regional

Pressegespräch: Forschungsprojekt "Call Center" steht vor dem Abschluss

Sie heißen Call Center Agents, pflegen den heißen Draht zum Kunden und begegnen auch dem nervigsten Anrufer mit Geduld und Höflichkeit. Weit über 200 000 Menschen sollen bundesweit in diesem stressigen Metier arbeiten. Allein in Duisburg und Dortmund sind es zwischen 6000 und 7000 Beschäftigte. Der Service-Boom am Telefon hat auch die Forschung auf den Plan gerufen. Denn einerseits gelten Call Center, die "akustischen Visitenkarten der Unternehmen", als wichtiges Segment des Arbeitsmarkts. Andererseits werden sie in einem Atemzug mit monotoner Arbeit, ungünstigen Arbeitszeiten und schlechter Bezahlung genannt.

Zwei Jahre lang haben SoziologInnen der Gerhard-Mercator-Universität unter der Leitung von Prof. Dr. Hanns-Georg Brose und Dr. Ursula Holtgrewe die telefonischen Service-Zentralen unter die Lupe genommen. Ihr Forschungsprojekt "Call Center: Organisationelle Grenzstellen zwischen Neotaylorismus und Kundenorientierung" wurde dabei von der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) gefördert. Um sichere Aussagen zu Arbeitsstrukturen, -inhalten, -anforderungen und zur Organisation von Call Centern zu bekommen, wurden zahlreiche Interviews geführt. Intensiv befragt wurden nicht nur Mitarbeiter, Management und Betriebsräte in Call Centern, sondern auch Experten aus Gewerkschaft, Verbänden und Politik.

Liebe Redaktion,

das Duisburger Forschungsprojekt steht vor dem Abschluss. Die wichtigsten Ergebnisse möchten wir Ihnen am

Mittwoch, 10. April, um 11 Uhr,
im Mercatorhaus, Lotharstraße 57,
Hülksenzimmer, Erdgeschoss

vorstellen. Ihre Gesprächspartner sind

- o Prof. Dr. Hanns-Georg Brose
- o Dr. Ursula Holtgrewe
- o Dr. Christian Kerst

Mit freundlichem Gruß

Ulrike Bohnsack

D