

Man muss, glaube ich, die Veränderung der Arbeitswelt nicht nur mit Blick auf die technischen Möglichkeiten betrachten. Die fügen sich immer in betriebliche Strategien, Nutzungsweisen, Marktgelegenheiten ein. Das muss man sich in dieser Kombination vorstellen.



Warum?

Das hängt mit der Sprache zusammen, und auch mit alten kolonialen, kulturellen Beziehungen – was die Menschen so als ihre vertrauenswürdige Umgebung betrachten.

Also ÖsterreicherInnen, die die deutsche Sprachfärbung stört?

Ja, auch. Umgekehrt, bei deutschen Unternehmen mit österreichischen Tochterfirmen, ist das nicht so ein Problem. Natürlich hat es dann Neuansiedlungen in Ostdeutschland gegeben, aber nicht am flachen Land. Gerade Callcenter-Tätigkeit ist doch etwas, von dem man annimmt, man könnte das in Heimarbeit und virtuell machen. Es gibt da vereinzelte Fälle, aber das passiert tendenziell nicht flächendeckend. Callcenter leisten auch eine äußerst kontrollintensive Arbeit, bei der das Management wahrscheinlich auch gern die MitarbeiterInnen bei der Arbeit sieht und sie kurz ermahnen oder einen Verbesserungsvorschlag machen kann. Das ist auch so ein Fall, wo man sich eher an das Modell „Arbeitsplatz“ gehalten hat, als alle technischen Möglichkeiten auszureizen.

Und man überschätzt teilweise auch die technischen Möglichkeiten. Beim Zugriff auf Firmenserver oder bei Telekonferenzen gibt es weiterhin sicherheitstechnische und Bandbreitenprobleme. Auch auf der Technikseite sind diese Probleme bei Weitem nicht so gelöst, als man glauben möchte. Das ist ein weiterer Grund, sich nicht auf die jeweils wildesten Visionen zu stürzen.

Stichwort Kontrolle. Man sagt ja auch: Von einem externen Arbeitsplatz aus kann man nur schwer aufsteigen.

Ich vermute, dass das zutrifft. Es gibt so eine Logik von „aus den Augen, aus dem Sinn“. Der direkte Kontakt ist wichtig. Und auch elektronische Überwachungsmöglichkeiten brauchen ja eigentlich immer die Interpretationsleistung. Callcenter sind da ein gutes Beispiel: Die Manager dort haben mir erklärt, dass man aus Zahlen allein nicht viel ableiten kann. Man muss sie interpretieren. Wenn die dort auf einmal einen Leistungseinbruch oder starken Andrang an einem Tag haben, müssen die wissen, warum das so gewesen sein kann – das geht nur mit Gesprächen. Technische Kontrollen und Face-to-face-Kontrollen und Interpretationsleistungen auf beiden Seiten gehören zusammen.

Wenn die nicht sinnvoll zusammenhängen, hat man ein Problem bei den Arbeitsbedingungen. Kontrolle und Druck ist per se ein Problem, aber sinnloser Druck oder Intransparenz oder eine Kombination aus technischer Kontrolle und Willkür ist noch belastender als ordentlich verhandelte Kontrollen mit konstruktivem Feedback.

Auch bei den Callcentern werden aber Menschen durch Maschinen ersetzt.

Das wird praktiziert. Die Grenzen zur elektronischen Selbstbedienung sind fließend. Aber auch da gibt es kulturelle Unterschiede. Im deutschsprachigen Raum wird Spracherkennungssoftware sehr viel schlechter akzeptiert als im englischspra-

chigen Raum. Irgendwann gab es da eine Studie. Dafür haben die Menschen im deutschsprachigen Raum längere Wartezeiten akzeptiert. Anfragen, die per Sprachsoftware gelöst werden können, erledige ich lieber im Internet. Wenn ich ein Callcenter anrufe, habe ich spezifischere Anfragen. Die Spracherkennung führt sehr oft letztendlich durch Umwege zu längeren Gesprächen mit entnervteren Kunden.

Eines Ihrer Themen ist die Genderfrage – was hat sich für die Frauen durch die neuen Technologien verändert?

Diese Frage der Geschlechterungleichheiten kann man nicht allein mit Blick auf die Technik beantworten. Ganze Generationen von Pädagoginnen und Pädagogen haben Fragen von Geschlechterunterschieden im Technikzugang bearbeitet. Das ist mittlerweile Gott sei Dank schon ziemlich gefrühstückt. Bei den Zugangsbarrieren und Berufswahlstrukturen in den technischen Berufen spielt das möglicherweise eine Rolle, aber auch die potenziellen Nachwuchsingenieurinnen möchten – glaube ich – nicht mehr mit dem Begriff eines „weiblichen Technikzugangs“ bedacht werden.

Wie sich Arbeitswelten für Frauen verändert haben, hängt wahrscheinlich sehr, sehr viel mehr an existierenden Arbeitsteilungen, an der Fragmentierung von Jobs, daran, dass es Teilzeit sehr häufig in arbeitsintensiven, gering entlohnten Branchen gibt, die sich in Deutschland und Österreich damit über ihre Flexibilitäts- und Managementprobleme hinwegmogeln. Dabei erzeugen