

Gschwandtner, Ulli: "Call me now" - Arbeiten in Callcenters, in: Flecker, Jörg/Hans Georg Zilian (Hg.), e-Work: Neue Jobchancen - real oder virtuell?, Wien 2002

Wer kennt sie nicht, die freundliche Stimme am Telefon? Immer mehr Unternehmen und Organisationen gehen dazu über, nicht nur den telefonischen Kontakt zu ihren KundInnen zu reorganisieren, sondern gleichzeitig auch Teile ihres Dienstleistungsangebotes in Callcenters zu verlagern bzw. diese auszubauen. Wie gestalten sich jedoch die Arbeitsbedingungen in dieser Branche? Wer arbeitet in Callcenters? Der vorliegende Beitrag geht unter anderem der Frage nach, wie sich die Beschäftigungsverhältnisse in Callcenters gestalten, welche Qualifikationsanforderungen an die Beschäftigten gestellt werden und wie die Beschäftigten selbst ihre Tätigkeit als CallerInnen sehen. Zudem wird ein kurzer Überblick über die rechtlichen Rahmenbedingungen und die betrieblichen Regelungen für die Arbeit in Callcentres gegeben.