

## Literaturverzeichnis

- Appelbaum, E./Albin, P. (1989): Computer Rationalization and the Transformation of Work. Lessons from the Insurance Industry. In: Wood, St. (Hg.): The Transformation of Work? Skill, Flexibility and the Labour Process. London u.a., S. 247-265
- Baecker, D. (1998): Mit der Hierarchie gegen die Hierarchie. Universität Witten/Herdecke, Fakultät für Wirtschaftswissenschaft, Witten/Herdecke (=Diskussionspapier Nr.11)
- Baethge, M. (1996): Zwischen Computer und Kunden – Rationalisierung und neue Arbeitskonzepte in den Dienstleistungen. In: Braczyk et al. (1996), S. 15-28
- Baethge, M./Oberbeck, H. (1986): Zukunft der Angestellten. Neue Technologien und berufliche Perspektiven in Büro und Verwaltung. Frankfurt/Main; New York
- Bechtle, G. (1994): Systemische Rationalisierung als neues Paradigma industriesoziologischer Forschung? In: Beckenbach et al. (1994), S. 45-64
- Beckenbach, N./Treeck, W. van (Hg.) (1994): Umbrüche gesellschaftlicher Arbeit. Soziale Welt. Sonderband 9. Göttingen
- Bender, G. (1997): Lohnarbeit zwischen Autonomie und Zwang. Neue Entlohnungsformen als Element veränderter Leistungs politik. Frankfurt/Main
- Berger, U./Offe, C. (1981): Das Rationalisierungsdilemma der Angestelltenarbeit. Arbeitssoziologische Überlegungen zur Erklärung des Status von kaufmännischen Angestellten aus der Eigenschaft ihrer Arbeit als ‚Dienstleistungsarbeit‘. In: Kocka, J. (Hg.): Angestellte im europäischen Vergleich, Göttingen, S. 39-58
- Bergstermann, J./Brandherm-Böhmker, R. (Hg.) (1990): Systemische Rationalisierung als sozialer Prozeß. Zu Rahmenbedingungen und Verlauf eines neuen betriebsübergreifenden Rationalisierungstyps. Bonn
- Biervert, B. et al. (1994) : Digitaler Dienst am Kunden. Informationstechniken an der ‚Kundenschnittstelle‘. Berlin
- Bittner, S. et al. (2000): Call Center – Entwicklungsstand und Perspektiven. Eine Literaturstudie. Gelsenkirchen (= Projektbericht des Instituts Arbeit und Technik 2000-01)
- Bittner, S. et al. (2001): Call Centres in Germany: Employment, Training and Job Design. In: Holtgrewe et al. (2001), S. 63-85

- Blau, P. (1968): Die Dynamik bürokratischer Strukturen. In: Mayntz (1968), S. 310-323
- Boes, A. (1996): Subjektbedarf und Formierungszwang. Überlegungen zum Emanzipationspotential der Arbeit in der „Informationsgesellschaft“. In: R. Schmiede (Hg.): Virtuelle Arbeitswelten. Arbeit, Produktion und Subjekt in der „Informationsgesellschaft“. Berlin, S.159-178
- Bösch, G. (1992): Produktionsmanagement im Bankbetrieb. Wettbewerbsfaktor Back-Office: Strategie, Organisation und Kultur. Bern; Stuttgart; Wien
- Bowers, J. (1992): The Politics of Formalism. In: Marin, L. (Hg.): Contexts of Computer-Mediated Communication. Hemel Hempstead, S. 232-261
- Braczyk, H.-J./Ganter, H.-D./Seltz, R. (Hg.) (1996): Neue Organisationsformen in Dienstleistung und Verwaltung, Stuttgart
- Braverman, H., (1985/1974): Die Arbeit im modernen Produktionsprozess. Frankfurt/Main; New York
- Brödner, P./Krüger, D./Senf, B. (1981): Der programmierte Kopf. Eine Sozialgeschichte der Datenverarbeitung. Berlin
- Burris, B. (1993): Technocracy at Work. New York
- Ciborra, C./Schneider, L. (1992): Transforming the Routines and Contexts of Management, Work and Technology. In P. Adler (Hg.): Technology and the Future of Work. Cambridge, Mass., S.269-291
- Crozier, M. (1964/1963): The Bureaucratic Phenomenon. Chicago
- D'Alessio, N./Oberbeck, H. (1999): Call-Center als organisatorischer Kristallisationspunkt von neuen Arbeitsbeziehungen, Beschäftigungsverhältnissen und einer neuen Dienstleistungskultur. In: ISF München et al. (1999), S. 157-180
- D'Alessio, N./Oberbeck, H. (1998): Vor dem Aufbruch in eine neue Dienstleistungswelt? In: ISF München et al, S. 13-61
- D'Alessio, N./Oberbeck, H./Seitz, D. (2000): ‚Rationalisierung in Eigenregie‘. Ansatzpunkte für den Bruch mit dem Taylorismus bei VW. Hamburg
- Degele, N. (1996): Die Entwicklung und Nutzung von Software. Zur Genese informationstechnischen Handelns. In: Zeitschrift für Soziologie, Jg. 25 (1996), H.1, S. 58-70
- Deutschmann, Ch. (1989): Reflexive Verwissenschaftlichung und kultureller ‚Imperialismus‘ des Managements. In: Soziale Welt, Jg. 40 (1989), H.3, S. 374-396

- Deutschmann, Ch. (1997): Die Mythenspirale. Eine wissenssoziologische Interpretation industrieller Rationalisierung. In *Soziale Welt*, Jg. 48 (1997), H. 1, S. 55-70
- Dose, C. (2000): The End of Promising Developments? Witnessing a Backlash Concerning Working Conditions in the German Banking Sector. Contribution to the 18<sup>th</sup> Annual International Labour Process Conference 2000, Glasgow, unv. Ms.
- Dose, C. (2001): Jenseits der Automatisierung. Ambivalente Nutzungsformen von Informationstechnik im Finanzdienstleistungssektor. In: Matuschek et al. (2001), S. 71-88
- Dose, C. (2002): Call Centres and the Contradictions of the Flexible Bureaucracy. In: Holtgrewe et al. (2002), S. 146-160
- Esposito, E. (1993): Der Computer als Medium und Maschine. In: *Zeitschrift für Soziologie*, Jg. 22 (1993), H. 5, S. 338-354
- Faust, M. (1998): Managementwissen und Unternehmensberatung und der Gestaltungsspielraum einer ‚Industriesoziologie als Gestaltungswissenschaft‘. In: Minssen (1998), S. 63-99
- Fernie, S./Metcalf, D. (1997): (Not) Hanging on the Telephone: Payment Systems in the New Sweatshops, London (= London School of Economics, Working Paper 8911)
- Fincham, R. et al. (1994): Expertise and Innovation. Information Technology Strategies in the Financial Services Sector, Oxford
- Flämig, M. (1998): Naturwissenschaftliche Weltbilder in Managementtheorien. Chaostheorie, Selbstorganisation, Autopoiesis, Frankfurt/Main; New York
- Frenkel, S./Korczyński, M./Shire, K./Tam, M. (1999): On the Front Line. Organization of Work in the Information Economy. Ithaka, NY
- Gerst, D. (1999): Das Ende der selbstorganisierten Gruppenarbeit? Arbeitsgestaltung in der standardisierten Montage. in: SOFI-Mitteilungen, H. 27, S. 49-58
- Gondek, H.-D./Heisig, U./Littek, W. (1992): Vertrauen als Organisationsprinzip. In: Littek, W./Heisig, U./Gondek, H.-D.: Organisation von Dienstleistungsarbeit: Sozialbeziehungen und Rationalisierung im Angestelltenbereich, Berlin, S. 33-55
- Gottschall, K./Mickler, O./Neubert, J.(1985): Computerunterstützte Verwaltung. Auswirkungen der Reorganisation von Routinearbeiten, Frankfurt/Main; New York

- Gutek, B. (1995): *The Dynamics of Service. Reflections on the Changing Nature of Customer/Provider Interactions*. San Francisco
- Halfmann, J. (1988): Die Erosion des naturwissenschaftlich-technischen Instrumentalismus. In: *Kommune*, Jg. 6 (1988), H. 9, S. 36-58
- Hartmann, M. (1981): *Rationalisierung der Verwaltungsarbeit im privatwirtschaftlichen Bereich. Auswirkungen der elektronischen Datenverarbeitung auf die Angestellten*. Frankfurt/Main; New York
- Hartmann, M. (1984): *Rationalisierung im Widerspruch. Ursachen und Folgen der EDV-Modernisierung in Industriebetrieben*. Frankfurt/Main; New York
- Hauptmanns, P./Rogalski, W. (1992): Fallstudien in der Industriesoziologie. Zur Kritik der vorherrschenden Methode sozialwissenschaftlicher Technikforschung. In: Lehner et al. (1992), S. 205-228
- Heckscher, Ch. (1994): Defining the Post-Bureaucratic Type. In: Heckscher, Ch./Donnellon, A. (Hg.) (1994): *The Postbureaucratic Organization. New Perspectives on Organizational Change*. Thousand Oaks; London; New Delhi, S. 14-62
- Heidenreich, M./Braczyk, H.-J. (2002): Chancen durch Wertewandel?. In: Bullinger, H.-J./Warnecke, H.-J. (Hg.): *Neue Organisationsformen im Unternehmen. Ein Handbuch für das moderne Management*. Heidelberg u.a., S. 162-176
- Heintz, B. (1993): *Die Herrschaft der Regel. Zur Grundlagengeschichte des Computers*. Frankfurt/Main; New York
- Heisig, U. (1989): *Verantwortung und Vertrauen im Großbetrieb*. Konstanz
- Heisig, U./Littek, W. (1995): Trust as a Basis of Work Organisation. In : Littek et al. (1995), S. 15-56
- Heisig, U./Littek, W. (1995a): Wandel von Vertrauensbeziehungen im Arbeitsprozess. In: *Soziale Welt* Jg. 46 (1995), H. 3, S. 282-304
- Heisig, U./Littek, W./Prigge, R. (2000): *Modernisierte Bürokratie. Eine arbeitssoziologische Untersuchung des Strukturwandels öffentlicher Dienstleistungsarbeit in drei Funktionsbereichen des bremischen öffentlichen Dienstes*. Bremen
- Herbst, Ph. (1976): *Alternatives to Hierarchies*, Leiden
- Hildebrandt, S. (2000): *Jenseits globaler Managementkonzepte. Betriebliche Reorganisationen von Banken und Sparkassen im deutsch-französischen Vergleich*, Berlin

- Hirschman, A. (1970): Exit, voice and loyalty. Responses to decline in firms, organizations and states. Cambridge, Mass.
- Hochschild, A. (1990): Das gekaufte Herz: Zur Kommerzialisierung der Gefühle. Frankfurt/Main; New York
- Holtgrewe, U. (2000): Wer das Problem hat, hat die Lösung. Strukturierung und pragmatische Handlungstheorie am Fall von Organisationswandel. In: Soziale Welt, Jg. 51 (2000), H. 2, S. 173-190
- Holtgrewe, U. (2001): Organisationsdilemmata und Kommunikationsarbeit. Call Center als informatisierte Grenzstellen. In: Matuschek et al. (2001), S. 55-70
- Gundtoft, L./ Holtgrewe, U. (2000): Call-Center – Rationalisierung im Dilemma. In: Brose, H.-G. (Hg.): Die Reorganisation der Arbeitsgesellschaft, Frankfurt/Main; New York, S. 173-203
- Holtgrewe, U./Kerst, Chr./Shire, K. (Hg.) (2002): Re-Organising Service Work. Call Centres in Germany and Britain. Aldershot
- Horstmann, M./Oberbeck, H. (1996): Finanzdienstleister zwischen Kundenorientierung und traditioneller Rationalisierung. In: Braczyk et al. (1996), S. 29-52
- ISF München et al. (1992): Jahrbuch sozialwissenschaftliche Technikberichterstattung 1992. Schwerpunkt: Dienstleistungsarbeit. Berlin
- ISF München et al. (1998): Jahrbuch sozialwissenschaftliche Technikberichterstattung. Schwerpunkt: Moderne Dienstleistungswelten. Berlin
- ISF München et al. (1999): Jahrbuch sozialwissenschaftliche Technikberichterstattung. Schwerpunkt: Arbeitsmarkt. Berlin
- Jäger, W. (1999): Reorganisation der Arbeit. Ein Überblick zu aktuellen Entwicklungen. Opladen; Wiesbaden
- Jaeggi, U./Wiedemann, H. (1963): Der Angestellte im automatisierten Büro. Stuttgart
- Joas, H. (1996): Kreativität des Handelns. Frankfurt/Main
- Kahn, R. (1975): In Search of the Hawthorne Effect. In: Cass, E./Zimmer, F. (Hg.): Man and Work in Society. New York; Cincinnati, S. 49-64
- Kern, H. (1996): Das vertrackte Problem der Sicherheit. Innovationen im Spannungsfeld zwischen Ressourcenmobilisierung und Risikoaversion. In: Jahrbuch Arbeit und Technik 1996, S. 196-208

- Kleemann, F./Matuschek, I. (2002): *Between Job and Satisfaction: Motivations and Career Orientations of German 'High Quality' Call Center Employees*. In: *Electronic Journal of Sociology*. Jg. 1 (2002), H. 2  
([www.sociology.org/content/vol006.002/kleemann\\_matuschek.html](http://www.sociology.org/content/vol006.002/kleemann_matuschek.html))
- Kleemann, F./Matuschek, I./Voß, G. (1999): *Zur Subjektivierung von Arbeit*. Berlin (= WZB Discussion Papers P 99-512)
- Kocyba, H./Vormbusch, U. (2000): *Partizipation als Managementstrategie. Gruppenarbeit und flexible Steuerung in Automobilindustrie und Maschinenbau*. Frankfurt/Main; New York
- Korczynski, M. (2002): *Call Centre Consumption and the Enchanting Myth of Customer Sovereignty, 2002*. In: Holtgrewe et al. (2002), S. 163-182
- Korczynski, M. et al. (2000): *Service Work in Consumer Capitalism: Customers, Control and Contradictions*. *Work, Employment & Society*. Vol. 14 (2000) Bd. 4, S.669-687
- Kotthoff, H. (1996): *Hochqualifizierte Angestellte und betriebliche Umstrukturierung. Erosion von Sozialintegration und Loyalität im Großbetrieb*. *Soziale Welt*, Jg. 47, S. 435-449
- Kühl, St. (1994): *Wenn die Affen den Zoo regieren*. Frankfurt/Main; New York
- Kurz, Chr. (1998): *Repetitivarbeit – unbewältigt. Betriebliche und gesellschaftliche Entwicklungsperspektiven eines beharrlichen Arbeitstyps*. Berlin
- Lehner, F./Schmid, J. (Hg.) (1992): *Technik Arbeit Betrieb Gesellschaft. Beiträge der Industriosozologie und Organisationsforschung*. Opladen
- Leidner, R. (1993): *Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life*. Berkeley
- Littek, W./Charles, T. (Hg.): *The New Division of Labour. Emerging Forms of Work Organisation in International Perspektive*. Berlin; New York
- Littek, W./Heisig, U. (1995): *Taylorism Never Got Hold of Skilled White-Collar Work in Germany*. In: Littek et al. (1995), S. 373-395
- Littek, W./Heisig, U./Gondek, H.-D. (1991): *Dienstleistungsarbeit, Angestelltensoziologie, alte und neue Themen*. In: Dies.: *Dienstleistungsarbeit. Strukturveränderungen, Beschäftigungsbedingungen und Interessenlagen*. Berlin, S. 9-34
- Luhmann, N. (1964): *Funktionen und Folgen formaler Organisationen*. Berlin
- Luhmann, N. (1968): *Die Programmierung von Entscheidungen und das Problem der Flexibilität*. In: Mayntz, R. (Hg.) (1968), S. 325-341

- Lutz, B. (1984): Der kurze Traum immerwährender Prosperität. Eine Neuinterpretation der industriell-kapitalistischen Entwicklung im Europa des 20. Jahrhunderts. Frankfurt/Main; New York
- Malsch, T. (1987): Die Informatisierung des betrieblichen Erfahrungswissens und der ‚Imperialismus der instrumentellen Vernunft‘. Kritische Bemerkungen zur neotayloristischen Instrumentalismuskritik und ein Interpretationsvorschlag aus arbeitssoziologischer Sicht. In: Zeitschrift für Soziologie, Jg.16 (1987), H. 2, S. 77-91
- Matuschek, I./Henninger, A./Kleemann, F. (Hg.) (2001): Neue Medien im Arbeitsalltag. Empirische Befunde, Gestaltungskonzepte, theoretische Perspektiven, Wiesbaden
- Mayntz, R. (1968) (Hg.): Bürokratische Organisation. Köln; Berlin
- Minssen, H. (1992): Die Rationalität von Rationalisierung. Betrieblicher Wandel und die Industriosozologie. Stuttgart
- Minssen, H. (1998) (Hg.): Organisationsberatung. Industriosozologie als Gestaltungswissenschaft? Bochum (= Diskussionspapiere aus der Fakultät für Sozialwissenschaften)
- Moldaschl, M. (1998): Internalisierung des Marktes. Neue Unternehmensstrategien und qualifizierte Angestellte. In: ISF München et al. (1998), S. 197-250
- Moldaschl, M. (2002): Ökonomien des Selbst. Subjektivität in der Unternehmergeellschaft. In: Klages, J./Timpf, S. (Hg.): Facetten der Cyberwelt. Subjektivität, Eliten, Netzwerke, Arbeit, Ökonomie. Hamburg, S. 29-62
- Müller, M. (1997): Stability or Transformation of Employment Relations in German Banking? In: Knights, D./Tinker, T. (Hg.): Financial Institutions and Social Transformations. International Studies of a Sector. Hampshire; London, S. 135-157
- Neuberger, O. (1996): Die wundersame Verwandlung der Belegschaft in Unternehmerschaft mittels der Kundschaft. Zum Kult der Kundenorientierung. Augsburg (= Augsburger Beiträge zu Organisationspsychologie und Personalwesen)
- Nickson, D./Warhurst, C./Witz, A. (2000): Work, Employment and Skills: The Importance of Aesthetics in the Interactive Service Labour Process. Contribution to the 18th International Labour Process Conference 2000, Glasgow, unv. Ms.
- Nonaka, I./Takeuchi, H.(1995): The Knowledge Creating Company. New York
- Oberbeck, H./Neubert, J. (1992): Dienstleistungsarbeit zu Beginn der 90er Jahre – vor einem neuen Rationalisierungsschub? In: ISF et al. (1992), S. 15-77

- Pfeiffer, S. (2001): information@work. Neue Informatisierung von Arbeit und vorläufige Überlegungen zu einer Typologie Informatisierter Arbeit. In: Matuschek et al. (2001), S. 237-256
- Pohlmann, M. (1996): Antagonistische Kooperationen und distributive Macht: Anmerkungen zur Produktion von Netzwerken. In: Soziale Welt, Jg. 47 (1996), H. 1, S. 44-67
- Rammert, W. (1999): Produktion von und mit ‚Wissensmaschinen‘. Situationen sozialen Wandels hin zur ‚Wissensgesellschaft‘, in: Konrad, W./Schumm, W. (Hg.): Wissen und Arbeit: Neue Konturen von Wissensarbeit. Münster
- Richter, P./Schulze, F. (2001): Arbeitsorganisation als Möglichkeit der Beanspruchungsoptimierung an Call-Center-Arbeitsplätzen. In: Matuschek et al. (2001), S. 131-146
- Rudolph, H./Schüttpelz, A. (1999): Commitment statt Kommando: Organisationslernen in Versicherungsunternehmen, Berlin
- Ruß, T. (1999): Qualitätsmanagement in der Bankunternehmung, Frankfurt/Main
- Sauer, D./Döhl, V. (1994): Kontrolle durch Autonomie. Zum Formwandel von Herrschaft bei unternehmensübergreifender Rationalisierung. In: Sydow, J./Windeler, A. (Hg.) (1994): Management interorganisationaler Beziehungen. Vertrauen, Kontrolle und Informationstechnik, Opladen, S. 258-274
- Schimank, U. (1986): Technik, Subjektivität und Kontrolle in formalen Organisationen – eine Theorieperspektive. In: Seltz, R./Mill, U./Hildebrandt, E. (Hg.): Organisation als soziales System. Berlin, S. 71-92
- Schmiede, R. (1996): Informatisierung, Formalisierung und kapitalistische Produktionsweise. Entstehung der Informationstechnik und Wandel der gesellschaftlichen Arbeit. In: Ders. (1996), S. 15-49
- Schmiede, R. (Hg.) (1996): Virtuelle Arbeitswelten. Arbeit, Produktion und Subjekt in der ‚Informationsgesellschaft‘. Berlin
- Schneider, B./Bowen, D. (1995): Winning the Service Game. Boston
- Scott, A. (1996): Bureaucratic Revolutions and Free Market Utopias. In: Economy and Society. Jg. 25 (1996), H. 1, S. 89-110
- Shire, K./Holtgrewe, U./Kerst, Chr. (2002): Re-Organising Customer Service Work: An Introduction. In: Holtgrewe et al. (2002), S. 1-16
- Springer, R. (1999): Rückkehr zum Taylorismus? Arbeitspolitik in der Automobilindustrie am Scheideweg. Frankfurt/Main; New York



- Springer, R. (2000): Kein Ende der Gruppenarbeit. Weltmarktkonkurrenz und arbeitspolitische Perspektiven in der Automobilindustrie. In: Frankfurter Rundschau, 28. Januar 2000
- Sydow, J. (1992): Strategische Netzwerke. Evolution und Organisation, Wiesbaden
- Taylor, P./Bain, P. (1999): 'An Assembly Line in the Head': Work and Employee Relations in the Call Centre. In: Industrial Relations Journal. Jg. 30 (1999), H. 2, S. 101-117
- Theißing, F. (2001): Interaktionsarbeit und Softwaregestaltung. In: Matuschek et al. (2001), S. 147-162
- Vormbusch, U. (2002): Diskussion und Disziplin. Gruppenarbeit als kommunikative und kalkulative Praxis. Frankfurt/Main, New York
- Willke, H., (1989): Systemtheorie entwickelter Gesellschaften. Weinheim
- Wilz, S. (2002): Organisation und Geschlecht. Strukturelle Bindungen und kontingente Kopplungen. Opladen
- Wolf, H. (1997): Das dezentrale Unternehmen als imaginäre Institution. In: Soziale Welt, Jg. 48 (1997), H. 2, S. 207-224
- Wolf, H. (1999): Arbeit und Autonomie. Ein Versuch über Widersprüche und Metamorphosen kapitalistischer Produktion. Münster
- Yin, R. (1984): Case Study Research. Design and Methods. Beverly Hills u.a.
- Zuboff, Sh. (1988): In the Age of the Smart Machine. New York