

*Sabine Pfeiffer: Dem Spürsinn auf der Spur. Subjektivierendes Arbeitshandeln an Internet-Arbeitsplätzen am Beispiel Informations-Broking, München/Mering: Rainer Hampp Verlag, 1999, ISBN 3-87988-344-0, 132 S., DM 38,60*

Die Frage, inwiefern Neue Technologien neue Qualifikationen und Kompetenzen erfordern oder aber zu einer weitgehenden Dequalifizierung führen, wird seit den siebziger Jahren in der Industrie- und Arbeitssoziologie gestellt. Die vorliegende Studie stellt einen Beitrag zu dieser Debatte um Taylorismus und Rationalisierung aus einer subjektorientierten Perspektive dar. Im Mittelpunkt steht das Ende der achtziger Jahre von *Böhle u.a.* entwickelte Konzept „*Subjektivierendes Arbeitshandeln*“ (Kap. 3), wo mit ein ganzheitliches Denken und erfahrungsgestütztes Vorgehen umschrieben ist. Dabei wird *Erfahrung* nicht als bloße Anhäufung von Routinen verstanden, sondern als ein kreativer, situationsgerechter Umgang mit Unwägbarkeiten. Das Konzept betont also, dass kompetentes menschliches Handeln auch in hochtechnisierten Kontexten nicht ersetzbar ist – und erteilt damit sowohl technikdeterministischen Ansätzen als auch solchen, die nur an Fachwissen und formaler Qualifikation orientiert sind, eine Absage.

Einige arbeitssoziologische Studien haben sich bereits mit der Bedeutung des *Erfahrungswissens* im Zusammenhang mit neuen Produktionstechnologien befasst. Der wachsende Informationstechnologie-Bereich ist bislang jedoch wenig unter der Perspektive der subjektiven Ausgestaltung des Arbeitens beleuchtet worden. Hier setzt *Pfeiffers* Studie an: Sie untersucht mit *Information-Broking* (Kap. 6) ein erst im Entstehen begriffenes, heterogenes Tätigkeitsfeld der Recherche und Dokumentation von Informationen über das Medium Internet. Gesellschaftstheoretisch soll *Systemische Rationalisierung* die Rahmenbedingungen von Arbeit in der entstehenden Informationsgesellschaft umreißen (Kap. 2.1). Dazu bedarf es eines neuen, von Produktionsarbeit gelösten Arbeitsbegriffs, dessen Umriss *Pfeiffer* durchaus eigenwillig mit Hilfe des Marxschen *Entfremdungstheorems* skizziert (Kap. 2.2).

Empirisches Anliegen ist die Suche nach *subjektivierendem Arbeitshandeln* an Internet-Arbeitsplätzen: Inwiefern gehen die hier erforderlichen Kompetenzen über ein technisches Bedienungs- und Anwendungswissen hinaus (8)? Die Sekundäranalyse und eigene Durchführung von Interviews mit *Information-BrokerInnen* bilden die Grundlage für die Entwicklung eines standardisierten Online-Fragebogens (Kap. 7). Die qualitative Interview-Auswertung (Kap. 9) erbringt eine erste empirische Bestätigung für das Konzept *subjektivierenden Arbeitshandelns* im Bereich *Information-Broking*: Ganzheitlichkeit, Intuition, Nicht-Linearität, Emotionalität und Erfahrungswissen werden als wesentliche Dimensionen für das Arbeiten mit dem hochkomplexen Medium Internet festgestellt. Die quantitative Auswertung der Online-Befragung (Kap. 8 u.10), die allerdings aufgrund des Auswahlverfahrens und der Beschränkungen der Untersuchungsanlage (Magisterarbeit) keine Repräsentativität beansprucht, wirft interessante Fragestellungen für weitere Untersuchungen auf, insbesondere was die Beziehung zwischen subjektivierendem Arbeitshandeln und Berufsfeld, Art der Ausbildung, Dauer der Tätigkeit, Alter und Geschlecht betrifft.

*Pfeiffers* Analyse liest sich kurzweilig und originell – und ist dabei von einem gründlichen und transparenten Vorgehen und einer Sensibilität für das Datenmaterial geprägt. Ihr Verdienst liegt zweifellos in der Operationalisierung eines für Produktionsarbeit entwickelten Konzepts für den Bereich der Informations- und Wissensarbeit. Da zudem die Schneidung von Tätigkeitsfeldern und die Definition von Qualifikationen hier gerade erst im Gange ist, kann die Studie „blinde Flecken“ sichtbar machen und zur Anerkennung bislang unterschätzter Momente des Arbeitshandelns beitragen, die über einen formalisierbaren Kanon von

Fachwissen hinausgehen. Leider ist der gesellschaftstheoretische Rahmen – trotz der lesenswerten Aufarbeitung industrie- und arbeitssoziologischer Debatten – nur ein Rahmen in dem Sinne, dass *Systemische Rationalisierung und Entfremdung* der späteren Analyse der Internet-Arbeitsplätze eher äußerlich bleiben. Hier wäre ein Fazit im Hinblick auf Bestätigungen oder aber Brüche wünschenswert gewesen. Insgesamt eröffnet der „Spürsinn“ jedoch eine anregende Lektüre für diejenigen, die den Veränderungen (und Kontinuitäten) des Arbeitens in einem zunehmend technisierten und komplizierten Umfeld auf der Spur sind.

Ulla Hendrix (Wuppertal)

**Rezension in:**

[*ARBEIT – Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik, Heft 3/2001, Lucius & Lucius Verlagsges. mbH, Stuttgart.*]