

## **Callcenter**

# **Arbeitsbedingungen im Urteil der Beschäftigten**

Kassel, 31. März 2009

30.03.2009

Innovation und Gute Arbeit

Seite 1



- Welche Vorstellungen haben Sie von „guter Arbeit“ ?
- Welche Aspekte der Arbeit beurteilen Sie besonders positiv und welche eher negativ?
- Wie erleben Sie Ihre derzeitige Arbeitssituation?
- Wo sehen Sie den größten Verbesserungsbedarf bei der Gestaltung der Arbeitsplätze?

30.03.2009

Innovation und Gute Arbeit

Seite 2



- 1 Qualifizierungs- & Entwicklungsmöglichkeiten
- 2 Möglichkeiten für Kreativität
- 3 Aufstiegsmöglichkeiten
- 4 Einfluss- & Gestaltungsmöglichkeiten
- 5 Informationsfluss
- 6 Führungsstil
- 7 Betriebskultur\*
- 8 Kollegialität
- 9 Sinngehalt der Arbeit
- 10 Arbeitszeitgestaltung
- 11 Arbeitsintensität
- 12 Gestaltung der emotionalen Anforderungen
- 13 Gestaltung der körperlichen Anforderungen
- 14 Berufliche Zukunftsaussichten/ Arbeitsplatzsicherheit
- 15 Einkommen

### Ressourcen:

Was steht Mitarbeiter/innen zur Verfügung, um die Arbeitsaufgaben zu bewältigen und in welchem Maß können sie Einfluss nehmen?  
Ressourcen sind Teil des Gesundheitsschutzes und der Gesundheitsförderung.

### Belastungen:

Welche wirken von außen auf den Menschen und was bewirken sie – als Beanspruchung – beim Einzelnen?

### Einkommensbedingungen:

Wie sicher ist der Arbeitsplatz?  
Ist das Einkommen angemessen?



### (3) IHRE AKTUELLE ARBEITSSITUATION

3.1 a) Bitte geben Sie an, in welchem Ausmaß die folgenden Aussagen auf Ihr derzeitiges Arbeitsverhältnis zutreffen.

b) Wenn dies gar nicht oder in geringem Maß auftritt: Wie stark belastet Sie das?

	In sehr hohem Maß	In hohem Maß	In geringem Maß	Gar nicht	Gar nicht	Mäßig	Stark	Sehr stark
Werden Ihre Qualifizierungswünsche durch konkrete Angebote unterstützt? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können Sie Ihre Arbeit selbständig planen und einteilen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ermöglicht es Ihre Arbeit, Ihr Wissen und Können weiterzuentwickeln? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können Sie eigene Ideen in Ihre Arbeit einbringen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Würden Sie sagen, dass Ihre Arbeit für die Gesellschaft nützlich ist? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn Sie an Ihre Arbeitsleistung denken: Halten Sie Ihr Einkommen für angemessen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie in Ihrem Betrieb Aufstiegchancen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Halten Sie Ihre Geschäftsführung/ Behördenleitung für geeignet? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wird in Ihrem Betrieb Kollegialität gefördert? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erhalten Sie Hilfe und Unterstützung von Ihren Kolleg/innen, wenn Sie dies benötigen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erhalten Sie alle Informationen, die Sie brauchen, um Ihre Arbeit gut zu erledigen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie Einfluss auf die Arbeitsmenge, die Ihnen übertragen wird? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

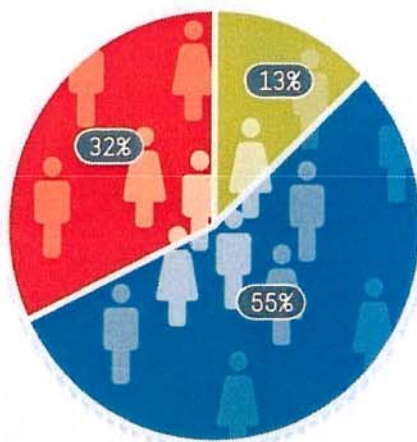


	Ressource nicht/in geringem Maß vorhanden. Dies belastet..				Ressource vorhanden..			
	sehr stark	stark	mäßig	gar nicht	gar nicht (ohne neg. Beansp.)	in geringem Maß (o. neg. Beansp.)	in hohem Maß	in sehr hohem Maß
Werden Ihre Qualifizierungswünsche durch konkrete Angebote unterstützt?	0	16,7	33,3	50	50	66,7	83,3	100



- ++ mind. 80 – 100 Punkte
- + 50 – 80 Punkte
- weniger als 50 Punkte

DGB-Index Gute Arbeit 2008 - Die prozentuale Verteilung der Arbeitsplätze nach Qualitätsstufen



**Gute Arbeit:**  
DGB-Index mind. 80 Punkte

**Mittelmäßige Arbeit:**  
DGB-Index 50-80 Punkte

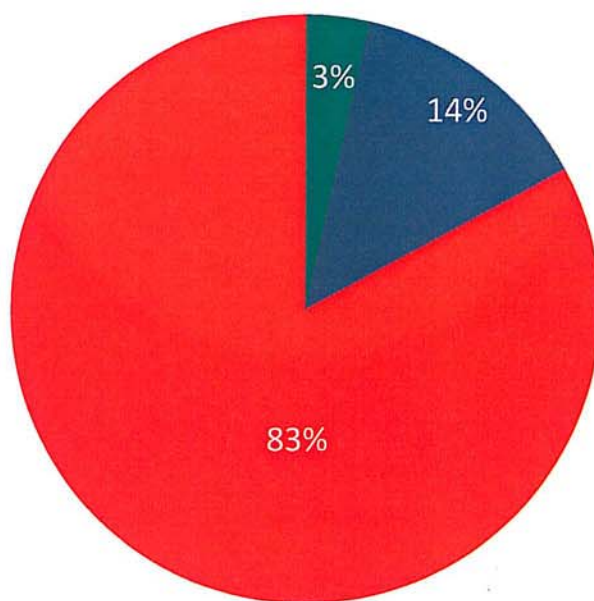
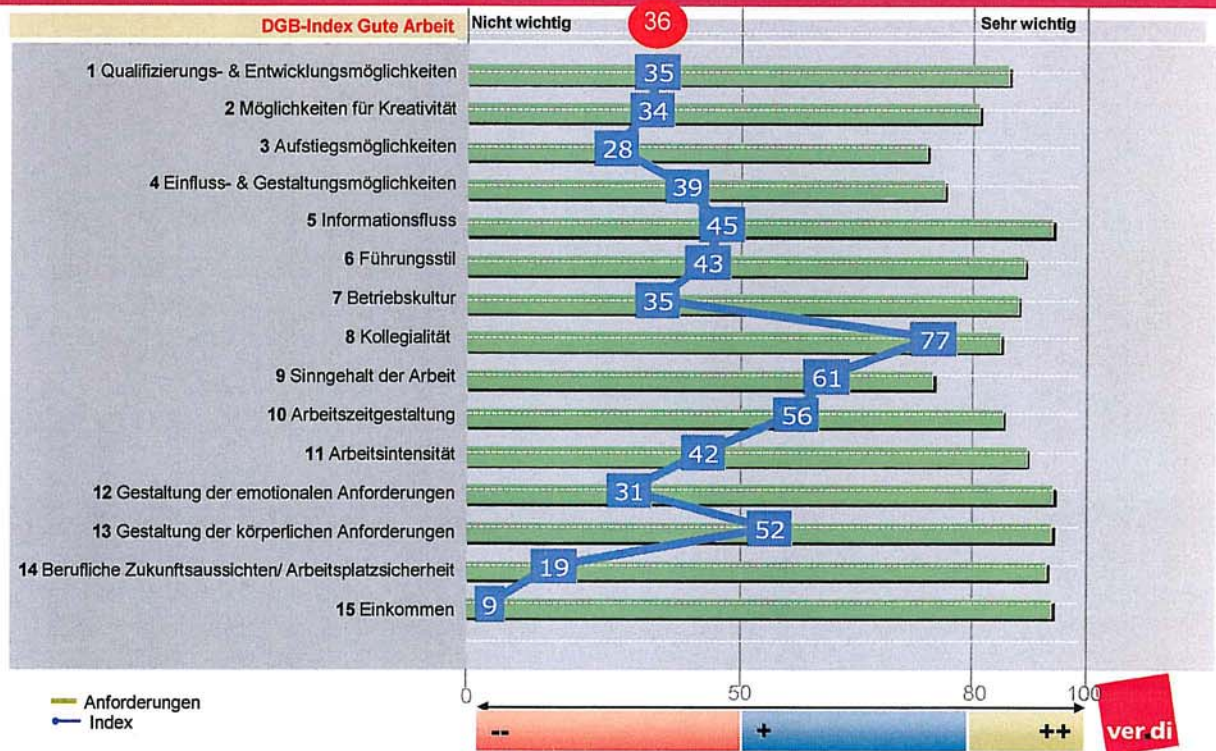
**Schlechte Arbeit:**  
DGB-Index weniger als 50 Punkte

Quelle: DGB-Index Gute Arbeit, 2008, IMPES (Tajana Fuchs)

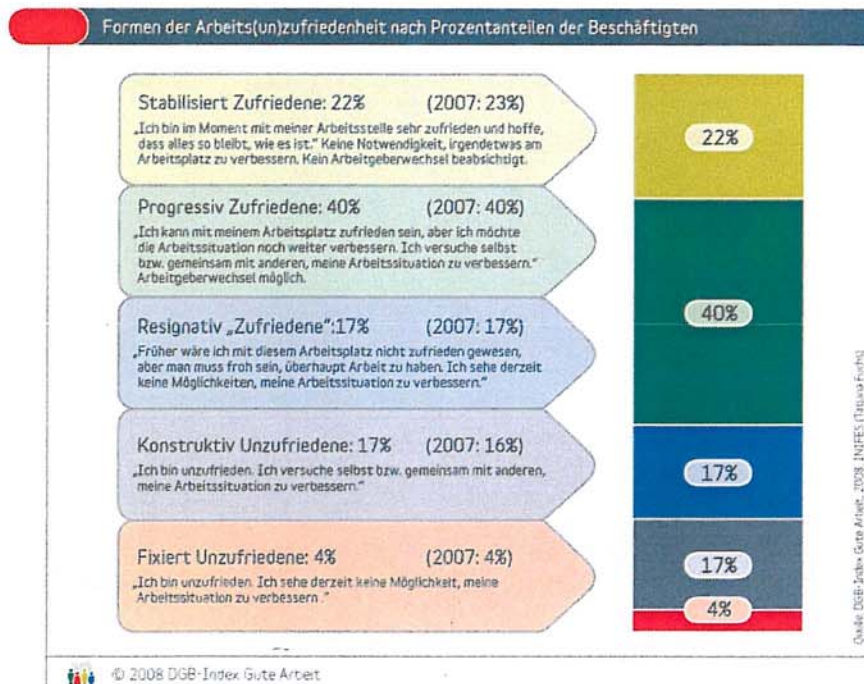
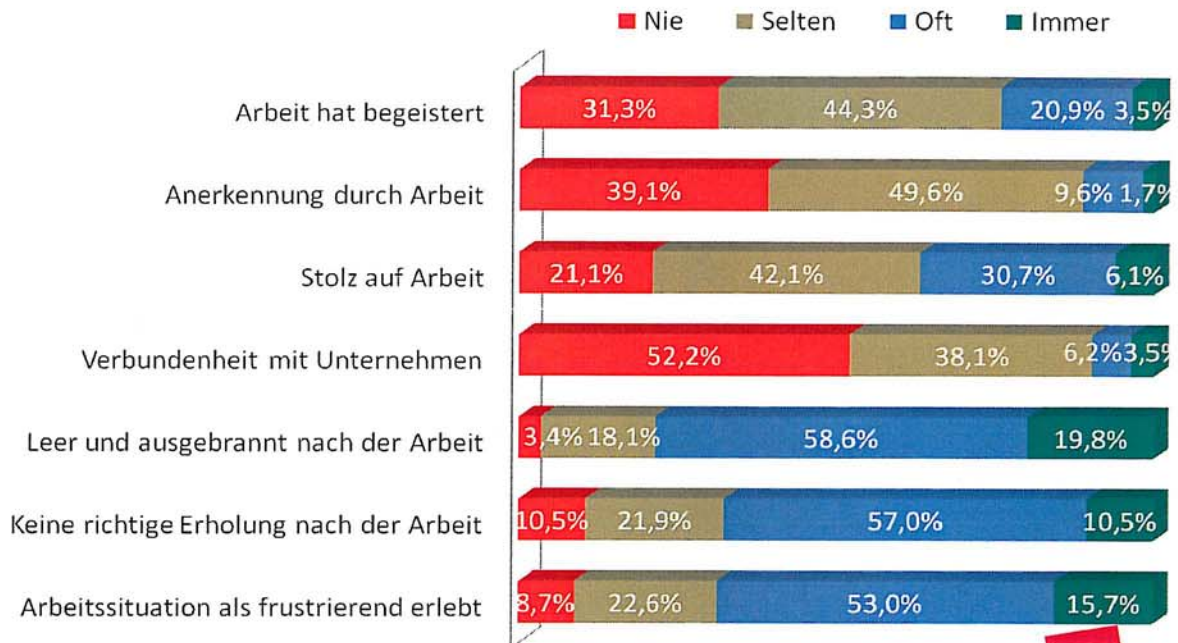
- Befragt wurde eine Stichprobe von ver.di Mitgliedern aus 13 unternehmensungebundenen Callcenter
- Angeschrieben wurden >700 Beschäftigte, Rücklauf 128
- Auswertung nur Agenten (117) durch Index Gute Arbeit GmbH
- 80 % Frauen, 20% Männer in unbefristeten Arbeitsverhältnissen
- 25 % Singles, 7% Alleinerziehende, 17% mit Pflegeverpflichtung.....

Rang	Arbeitsdimension	Punktwert
1	Emotionale Anforderungen	94,44
2	Körperliche Anforderungen	94,23
3	Informationsfluss	94,23
4	Leistungsgerechtes Einkommen	94,23
5	Arbeitsplatzsicherheit	93,38
6	Arbeitsintensität	90,09
7	Führungsqualität	89,74
8	Betriebskultur	88,79
9	Entwicklungs- & Qualifizierungsmöglichkeiten	87,18
10	Arbeitszeitgestaltung	86,32
11	Kollegialität	85,99
12	Möglichkeiten für Kreativität	82,48
13	Einfluss-/Gestaltungsmöglichkeiten	76,94
14	Sinnhaftigkeit	75,22
15	Aufstiegsmöglichkeiten	74,14

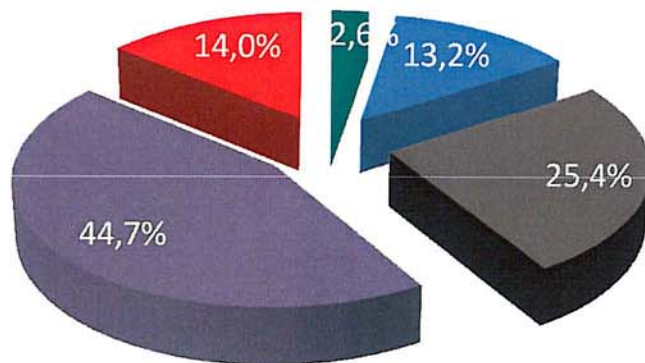




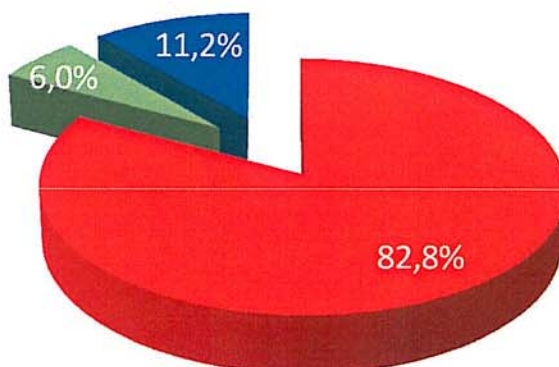
- Gute Arbeit: DGB-Index mind. 80 Punkte
- Mittelmäßige Arbeit: DGB-Index 50-80 Punkte
- Schlechte Arbeit: DGB-Index weniger als 50 Punkte







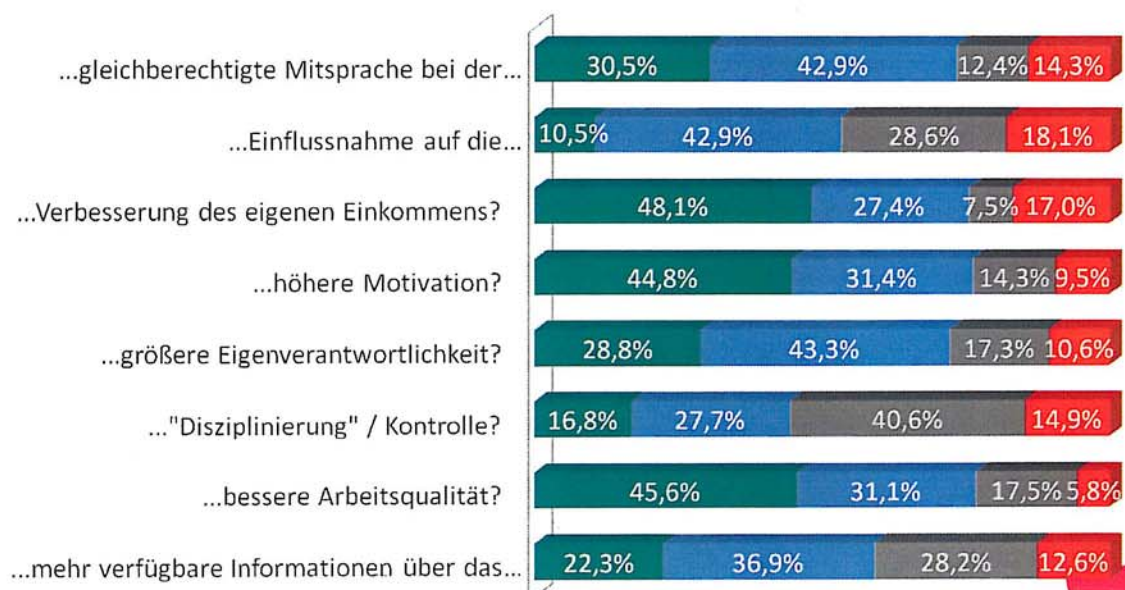
- Stabil Zufrieden
- Progressiv Zufrieden
- Resigniert
- Konstruktiv Unzufrieden
- Fixiert Unzufrieden



- Ja, wahrscheinlich
- Nein, wahrscheinlich nicht
- Weiß nicht

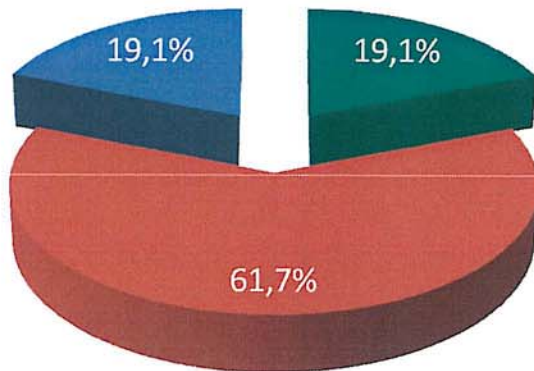
- 74,3% der Befragten kennen Zielvereinbarungen in ihrem Betrieb
- 68,7% werden die notwendige Informationen vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt
- 13,3 % geben an, dass ihre Mitsprache bei der Festlegung der Ziele sicher gestellt ist
- 21,7% sehen ihre Einspruchsmöglichkeiten bei der Zielerreichung gewährleistet
- 25,3% können keine Angaben zu diesen Fragen machen

■ in sehr hohem Maß ■ in hohem Maß ■ in geringem Maß ■ gar nicht





Bitte denken Sie einmal an ihren Gesundheitszustand: Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter (65+) ausüben können?



- Ja, wahrscheinlich
- Nein, wahrscheinlich nicht
- Weiß nicht

**62 % berichten von Arbeitshetze in (sehr) hohem Maße**  
**Mehr als 2/3 fühlen sich dadurch (sehr) stark belastet**

...mengenmäßig durch mehr Aufträge

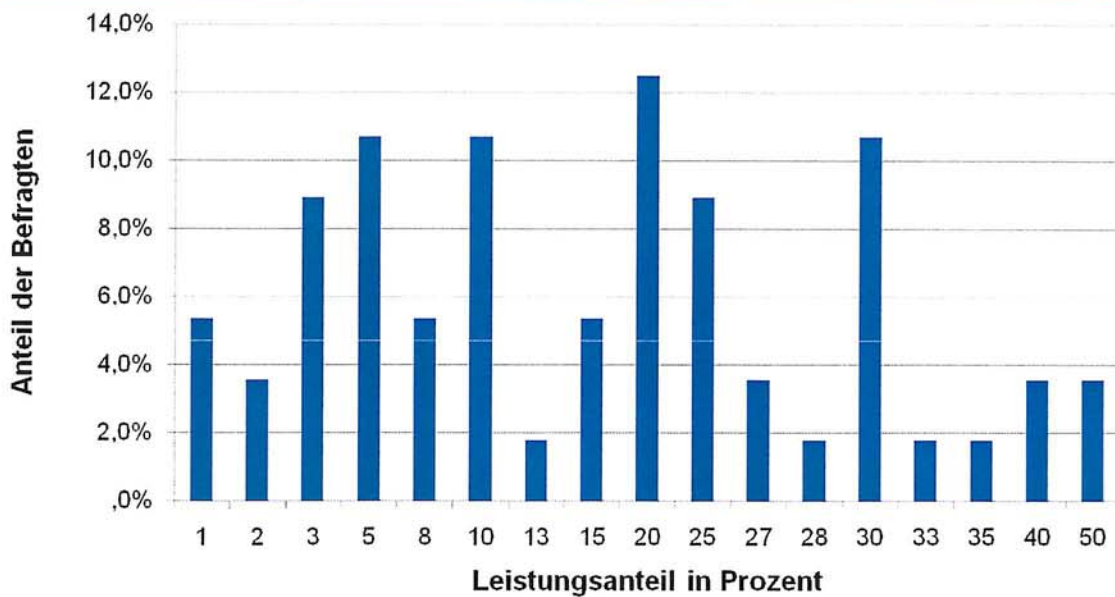
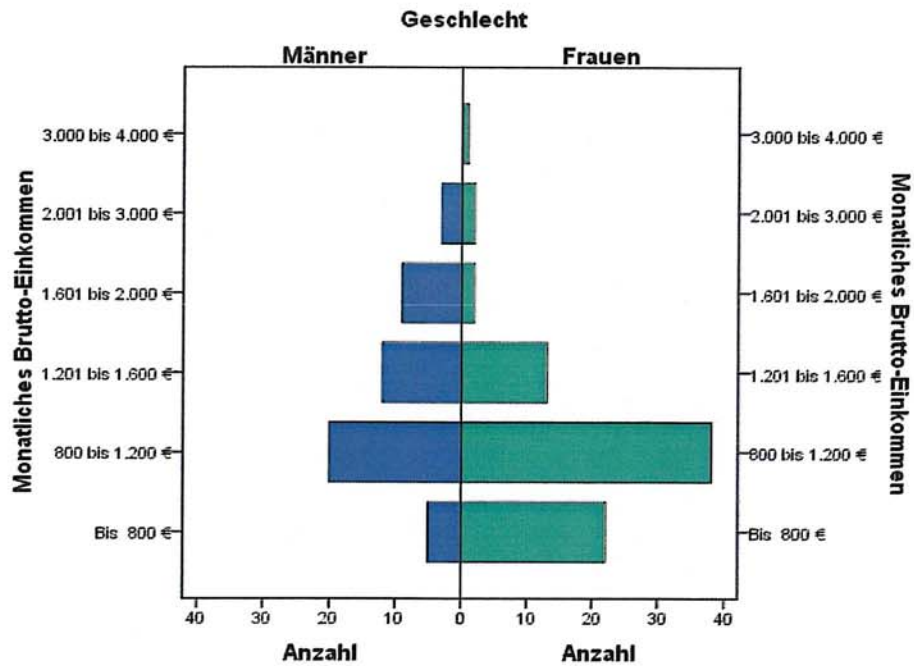
53,9%

...mengenmäßig mehr aufgrund von Personalabbau

35,3%

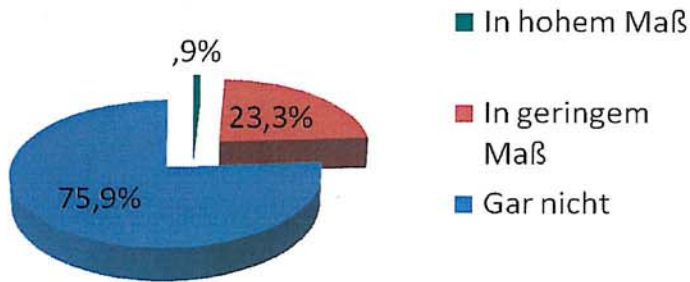
...komplizierter, mit höheren Anforderungen

82,4%

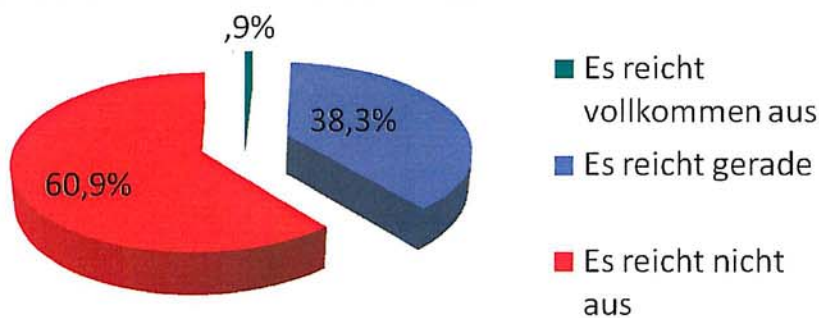


**54,3% mit Leistungsanteil. Nur 9% halten diesen für angemessen**

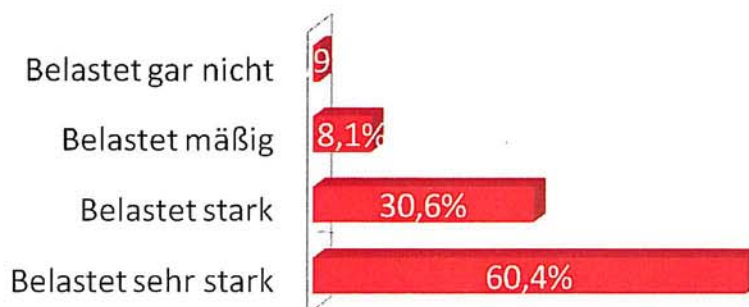




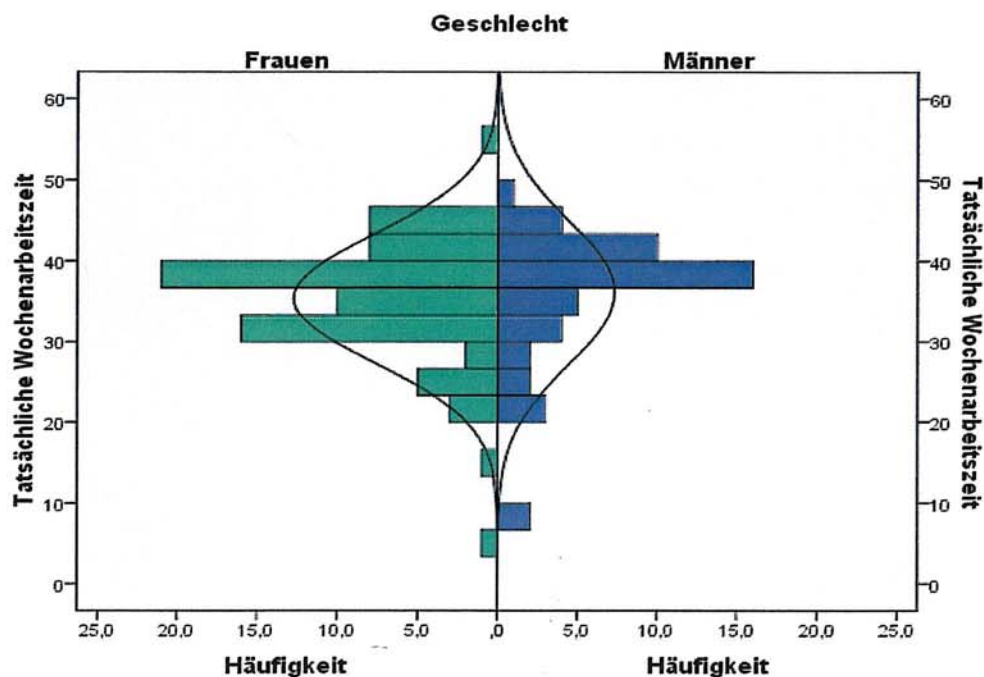
**Wie sehr belastet das?**



**Wie sehr belastet das?**



- Rund zwei Drittel werden regelmäßig gecoacht. Nur 42% betrachten das als hilfreich.
- 40% machen in (sehr) hohem Maße **Abstriche an der Arbeitsqualität**, (weitere 41% in geringem Maße), die Hälfte davon empfinden dies als (sehr) stark belastend
- 65 % **verbergen ihre Gefühle**, mehr als 2/3 empfinden dies als (sehr) stark belastend
- 68 % arbeiten unter **lauten Umgebungsgeräuschen**, 2/3....
- Etwa die Hälfte fühlt sich **psychisch unter Druck** gesetzt, 2/3.....
- 44% berichten von keiner Rücksichtnahme des Arbeitgebers (38% ja) auf **familiäre Belange**



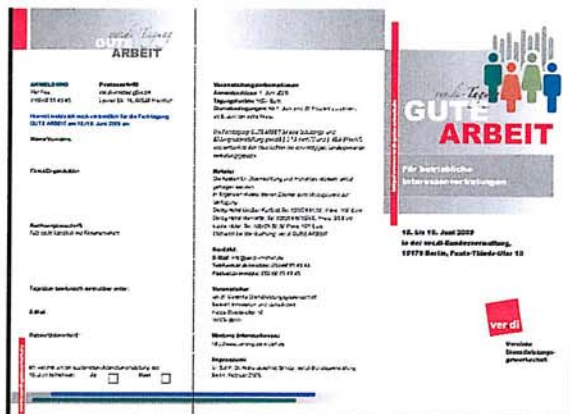


- **Zielsetzung klären**  
(Ist-Aufnahme, Aktivierung/Beteiligung, Prioritätensetzung ...)
- **Kooperation und Finanzierung klären**
- **Fragebogen anpassen**  
(Organisationsstruktur, Zusatzthemen,... **nicht Indexfragen!** )
- **Informations- und Erhebungsverfahren festlegen**
- **Erhebung durchführen** (Erfassung und Auswertung durch DL)
- **Ergebnisse sichten und aufbereiten**
- **Ergebnisinformation an die KollegInnen**  
(„Das habt ihr (!) geurteilt...)

- **Festlegung von Handlungs-/Gestaltungsfeldern**
- **Ableitung von Maßnahmen**
- **Um-/Durchsetzung**
- **Ergebniskontrolle**

.....

**Begleitende kontinuierliche Information an und  
Beteiligung der Beschäftigten.**



**ver.di Tagung Gute Arbeit  
am 18./ 19. Juni 2009 in Berlin**

[www.verdi-gute-arbeit.de](http://www.verdi-gute-arbeit.de)

[www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de)

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**