



Arbeitsschutz in modernen Dienstleistungsunternehmen – CallCenter“

Ergebnisse eines landesweiten Programms der Arbeitsschutzverwaltung
NRW

TBS-Fachtagung
Callcenter

Soziale Mindeststandards entwickeln und durchsetzen

Dortmund, 28. November 2007

Zielsetzungen des Programms



- Beratungsbedarf und Bereitschaft zur Annahme einer Beratungsdienstleistung erfassen
⇒ ASM
- Arbeitsbedingungen beurteilen und ggf. durch Information und Beratung verbessern helfen
⇒ SIGMA-CC



- 95 CallCenter in NRW haben teilgenommen,
- 193 Arbeitsplatzbegutachtungen wurden durchgeführt



Screening
Instrument zur Bewertung und
Gestaltung
menschengerechter
Arbeitstätigkeiten in
Call**C**entern (SIGMA-CC)



- Kombiniertes Befragungs- und Beobachtungsinstrument zur Beurteilung von Arbeitsbedingungen in CallCentern
- Aktualisierte und für CallCenter von der landesweiten Programmgruppe modifizierte Version von SIGMA

Bewertungskriterien von SIGMA-CC



Arbeitsschutzstandards

- Gesetze
- Normen
- Richtlinien

Kriterien menschengerechter Arbeitstätigkeiten

- Ausführbarkeit
- Schädigungslosigkeit
- Beeinträchtigungsfreiheit
- Persönlichkeitsförderlichkeit

Bewertungskategorien von SIGMA-CC



**aufgaben-
angemessen**

kritisch

dysfunktional

**Fehlbelastungen
unwahrscheinlich**

**Fehlbelastungen
möglich**

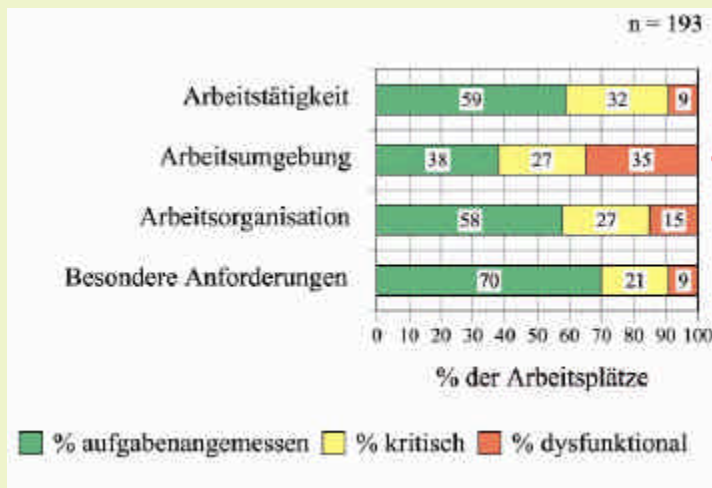
**Fehlbelastungen
definitiv**

**kein oder geringer
Handlungsbedarf**

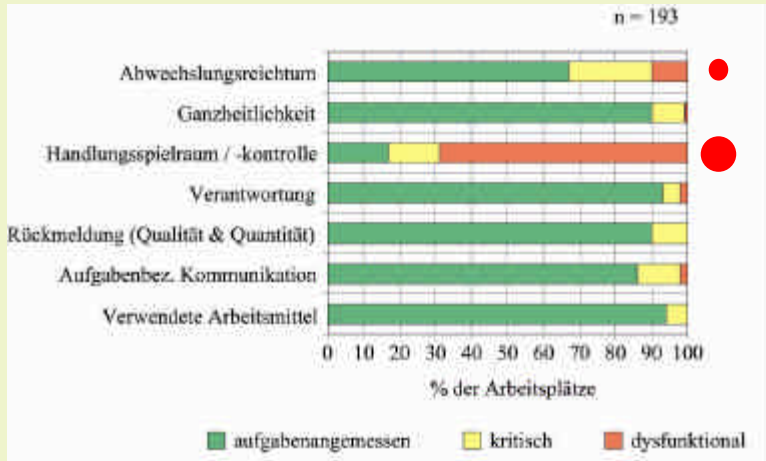
**eventuell
Handlungsbedarf**

**definitiv
Handlungsbedarf**

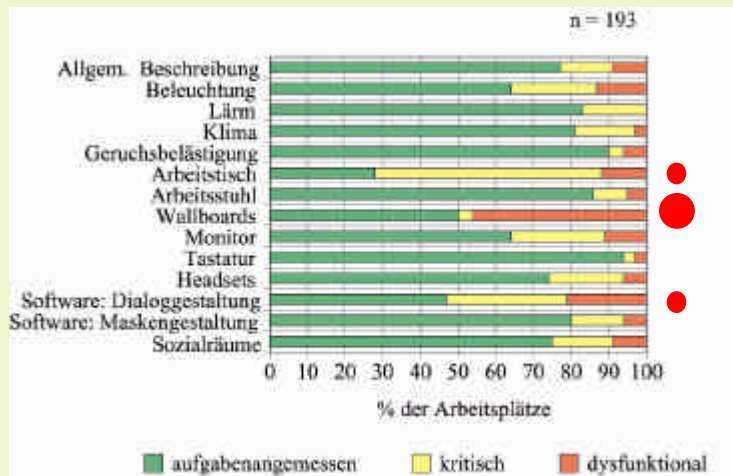
Ergebnisse der 4 Hauptabschnitte



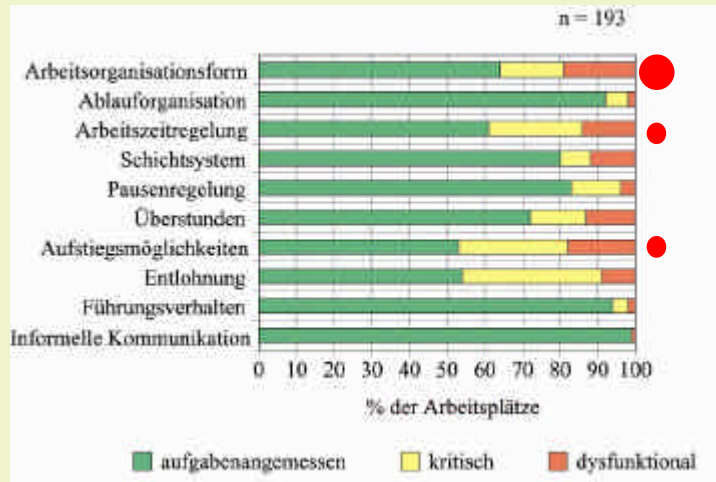
Arbeitstätigkeit



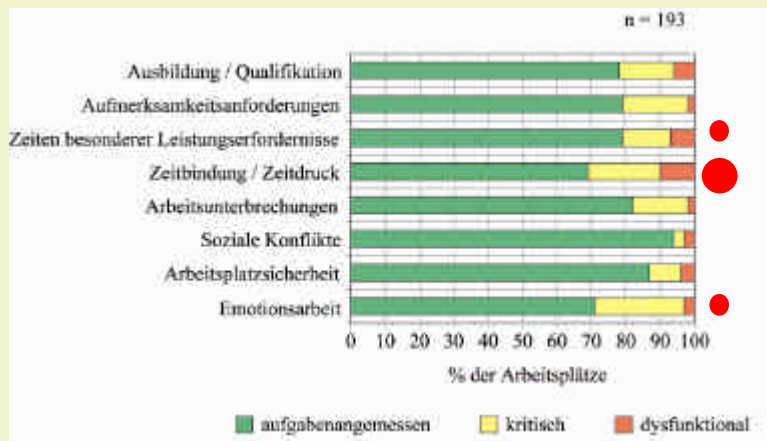
Arbeitsumgebung



Arbeitsorganisation



Spezifische Belastungen



Problemfelder der Arbeitsgestaltung in CallCentern



Arbeits- tätigkeit	Arbeits- umgebung	Arbeits- organisation	Besondere Belastungen
Handlungs- Spielraum Leistungskontrolle Abwechslungs- reichtum	Wandanzeigen Dialoggestaltung der Software Arbeitstische	Aufstiegs- möglichkeiten Entlohnung Arbeitszeitregelung Arbeitsorganisations- form	Zeitbindung Zeitdruck Qualifikation Emotionsarbeit