



Die Qualität der Arbeitsbedingungen

aus Sicht der Beschäftigten
in der Telekommunikations- und
IT-Dienstleistungsbranche

Eine Analyse
auf Basis einer Zusatzbefragung
zum DGB-Index Gute Arbeit
2008

Projekt „Gute Arbeit im IKT-Sektor“

Ein Projekt von ver.di und VPV-Versicherungen



...input
consulting



IMPRESSUM

Herausgeber:

ver.di - Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Bundesverwaltung
Bereich Innovation und Gute Arbeit
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin

VPV Versicherungen
Mittlerer Pfad 19
70499 Stuttgart

V.i.S.d.P:

Dr. Hans-Joachim Schulz (ver.di)

Verfasser:

Input Consulting GmbH
Theodor-Heuss-Straße 2
70174 Stuttgart

Umschlaggestaltung: Susanne Teige, Frankfurt (Main)
Druck: <http://www.diedruckerei.de>

Berlin / Stuttgart, Februar 2009



Vorwort

Den Menschen im beruflichen wie im privaten Bereich Sicherheit für die Zukunft zu geben, ist das gemeinsame Ziel von ver.di und den VPV - Versicherungen. Seit vielen Jahren verbindet beide Organisationen eine erfolgreiche und vertrauensvolle Kooperation im Sinne ihrer Mitglieder und Versicherten. Die VPV als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit trägt mit der engen Zusammenarbeit insbesondere der im Hause VPV seit über 180 Jahren festgeschriebenen gesellschaftlichen und sozialen Verantwortung für die Gemeinschaft, für ihre Kunden und Mitglieder Rechnung. Sie lebt ihre Verantwortung als Unternehmen für die Solidargemeinschaft im partnerschaftlichen Miteinander mit ver.di im Sinne ihrer langjährigen Tradition als von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern gegründete Sterbekasse. Gemeinsam engagieren sich VPV und ver.di nun im Projekt „*Gute Arbeit im IKT-Sektor*“ für die Verbesserung der Arbeits- und Lebensqualität der Beschäftigten in der Informationstechnologie und in der Telekommunikationsbranche.

Eine im Rahmen dieses Projekts durchgeführte Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2007 für die Beschäftigten des IKT-Sektors hat gezeigt, dass „Gute Arbeit“ in erster Linie ein sicherer Arbeitsplatz, berufliche Perspektiven und ein ausreichendes und angemessenes Einkommen bedeutet. Allerdings zeigen sich oftmals deutliche Diskrepanzen zwischen den gestellten Ansprüchen an die Qualität von Arbeit und den tatsächlichen Arbeitsbedingungen in den Betrieben. Aus einer Vielzahl arbeitswissenschaftlicher Studien und der betrieblichen Erfahrung ist belegt, dass eine moderne und humane Arbeitsgestaltung nicht nur arbeitsbedingte Belastungen der Mitarbeiter reduziert, sondern zugleich eine positive Wirkung auf deren Motivation, Arbeitszufriedenheit und letztlich die Arbeitsleistung entfaltet. Von guter Arbeit profitieren somit Unternehmen und Beschäftigte gleichermaßen.

Um eine verbreiterte Datenbasis zu erhalten, die eine vertiefte und erweiterte Analyse der Arbeitsqualität im IKT-Sektor erlaubt, wurden bei der Datenerhebung zum DGB-Index Gute Arbeit 2008 für unser gemeinsames Projekt zusätzlich über 600 Beschäftigte aus der TK- und IT-Dienstleistungsbranche zur Qualität ihrer Arbeitsbedingungen befragt. Mit vorliegendem Bericht stellen wir die Ergebnisse dieser detaillierten Untersuchung allen Interessierten zur Verfügung.



Dr. Hans Bücken

Vorstandsvorsitzender der
VPV - Versicherungen



Lothar Schröder

Mitglied des ver.di-Bundesvorstandes
& Bundesfachbereichsleiter IT / TK

Inhalt

	Seite
I. Einleitung	05
II. Einführung in das Instrument und Zusammensetzung der Samples	06
II.1 Der DGB-Index Gute Arbeit: Funktion und Konstruktion	06
II.2 Datenbasis	09
II. 3 Sample aus der IT-Dienstleistungsbranche	11
II.3.1 Zusammensetzung der Tätigkeitsbereiche	12
II.4 Sample aus der TK-Dienstleistungsbranche	17
II.4.1 Zusammensetzung der Tätigkeitsbereiche	18
III. Die Arbeitsqualität in der IT-Dienstleistungsbranche aus der Sicht der Beschäftigten	24
III. 1 Verbreitung guter, mittelmäßiger und schlechter Arbeit in der IT-Dienstleistungsbranche	24
III. 2 Die Bewertung der Arbeitsdimensionen	25
III. 3 Die Ansprüche der IT-Beschäftigten an Gute Arbeit	32
III. 4 Auswertung nach Tätigkeitsbereichen der Befragten in der IT-Dienstleistungsbranche	36
III.4.1 Dimension: Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten	38
III.4.2 Dimension: Möglichkeiten für Kreativität	41
III.4.3 Dimension: Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten	42
III.4.4 Dimension: Einkommen	44
III.5 Besondere Aspekte der Arbeitssituation der IT-Beschäftigten	47
III.5.1 Arbeitserleben	47
III.5.2 Zufriedenheit mit der Arbeitssituation	51
IV. Die Arbeitsqualität in der TK-Dienstleistungsbranche aus der Sicht der Beschäftigten	55
IV. 1 Verbreitung guter, mittelmäßiger und schlechter Arbeit in der TK-Dienstleistungsbranche	55
IV. 2 Die Bewertung der Arbeitsdimensionen	56
IV. 3 Die Ansprüche der TK-Beschäftigten an Gute Arbeit	62

IV. 4 Auswertung nach Tätigkeitsbereichen der Befragten in der TK-Dienstleistungsbranche	65
IV.4.1 Dimension: Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten	66
IV.4.2 Dimension: Möglichkeiten für Kreativität	68
IV.4.3 Dimension: Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten	70
IV.4.4 Dimension: Sinngehalt der Arbeit	71
IV.4.5 Dimension: Arbeitszeit	72
IV.4.6 Dimension: Einkommen	73
IV. 5 Belastungen in der TK-Dienstleistungsbranche	75
IV. 6 Besondere Aspekte der Arbeitssituation der TK-Beschäftigten	83
IV.6.1 Arbeitserleben	83
IV.6.2 Zufriedenheit mit der Arbeitssituation	85
V. Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse	90
V. 1 Die Ergebnisse in der IT-Dienstleistungsbranche	90
V.1.1 Die Arbeitsbedingungen in der IT-Dienstleistungsbranche	90
V.1.2 Differenzierung nach Tätigkeitsbereichen	91
V.1.3 Beurteilung der momentanen Arbeitssituation	92
V. 2 Die Ergebnisse in der TK-Dienstleistungsbranche	93
V.2.1 Die Arbeitsbedingungen in der TK-Dienstleistungsbranche	93
V.2.2 Differenzierung nach Tätigkeitsbereichen	95
V.2.3 Beurteilung der momentanen Arbeitssituation	95
VI. Literatur	97

I. Einleitung

Der vorliegende Bericht ist das Ergebnis einer Zusatzerhebung der Arbeitsbedingungen im IKT-Sektor mithilfe des DGB-Index Gute Arbeit¹ im Rahmen des von der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) und der VPV-Versicherungen initiierten Projekts „Gute Arbeit im IKT-Sektor“.

Das Projekt zielt auf die differenzierte und empirisch fundierte Klärung folgender Fragestellungen:

- Was verstehen die Beschäftigten des IKT-Sektors unter „Guter Arbeit“?
- Wie nehmen die Beschäftigten des IKT-Sektors ihre eigene Arbeitssituation wahr?
- In welcher Relation steht die tatsächliche Wahrnehmung der eigenen Arbeitssituation zu subjektiven Ansprüchen an „Gute Arbeit“?
- Wie entwickeln sich die Arbeitsbedingungen im IKT-Sektor im Zeitverlauf?
- Sind auch im IKT-Sektor Tendenzen zur Ausweitung prekärer Beschäftigung zu verzeichnen?

Im Ergebnis wollen ver.di und die VPV mit diesem Projekt durch die Identifizierung von Problemfeldern und das Aufzeigen von Gestaltungsansätzen einen Beitrag zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und damit zur Hebung der Arbeits- und Lebensqualität der Beschäftigten im IKT-Sektor leisten.

Bereits 2007 wurde die Input Consulting GmbH, Stuttgart, mit der Auswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2007 beauftragt. Im Unterschied zu der 2007 durchgeführten Sonderauswertung der Arbeitsbedingungen IKT-Beschäftigter umfasst die aktuelle Auswertung nicht ausschließlich Daten, die im Rahmen des DGB-Index erhoben wurden, sondern basiert auf einer Zusatzerhebung im IKT-Sektor², begleitet durch Expertengespräche mit Vertretern aus der Gewerkschaft Ver.di und Arbeitnehmern aus dem Sektor. Ziel der aktuellen Studie ist nicht nur die Fundierung der bereits 2007 erzielten Ergebnisse, sondern auch die Vertiefung unterschiedlicher Befunde und deren breitere Differenzierung nach den Tätigkeitsbereichen der Befragten. Dieses Vorgehen geht auf die Annahme zurück, dass sich die Arbeitsbedingungen und das Umfeld der Beschäftigten je nach Tätigkeit sehr stark voneinander unterscheiden und deshalb nicht nur unterschiedliche Bewertungen die Folge sind, sondern auch jeweils andere Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssituation notwendig werden. Maßgebliche Differenzen ergeben sich beispielsweise aufgrund des notwendigen technischen Know-Hows, um eine Tätigkeit ausüben zu können, des unterschiedlich hohen Maßes an Kundenkontakt oder der jeweiligen Mobilitätsanforderungen.

¹ In der vorliegenden Analyse wurde auf das Instrument des DGB-Index Gute Arbeit zurückgegriffen, um die Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen des DGB-Index Gute Arbeit zu gewährleisten.

² Die Durchführung der Befragung oblag der TNS Infratest Sozialforschung GmbH.

Die Definition und Abgrenzung der IKT-Branche ist in der amtlichen Statistik, in Veröffentlichungen von Verbänden und wissenschaftlichen Publikationen nicht einheitlich. Dieser Umstand macht es notwendig, das Forschungsfeld klar zu umreißen.³ In den folgenden Ausführungen sind nach dem Wirtschaftszweigschlüssel 2003 (vgl. Statistisches Bundesamt 2002) unter der IKT-Branche die Wirtschaftszweiggruppe 64.3 „Fernmeldedienste“ und die Wirtschaftsabteilung 72 „Datenverarbeitung und Datenbanken“ zu verstehen. Die Hardwareproduktion im IKT-Sektor findet in der Untersuchung keine Berücksichtigung.

II. Einführung in das Instrument und Zusammensetzung der Samples

II. 1 Der DGB-Index Gute Arbeit: Funktion und Konstruktion

Unter dem Leitbegriff „Gute Arbeit“ wurde in der jüngeren Vergangenheit das Streben nach einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen und eine menschenge-rechtere Arbeitsgestaltung angesichts von Fachkräftemangel, demografischen Entwicklungen, sozialpolitischen Entscheidungen, wie die Erhöhung des Rentenalters, und einer wahrnehmbaren realen Verschlechterung der Arbeitsbedingungen zu einem erklärten politischen Ziel. Zahlreiche Projekte, wie die im Jahr 2002 vom Bundesarbeitsministerium ins Leben gerufene und von den Gewerkschaften und Arbeitgeberverbänden mitgetragene „Initiative neue Qualität der Arbeit (INQA)“⁴ rücken das Thema in das öffentliche Bewusstsein und entwickeln praktische und nach Tätigkeiten differenzierte Lösungsansätze für eine humane Arbeitsgestaltung.

Für die Gewerkschaften steht die Humanisierung der Arbeitswelt seit jeher auf der politischen Agenda. Bis vor zwei Jahren fehlten aber sowohl ein Handlungskonzept und geeignete Instrumente, um die Qualität der Arbeit messen zu können, als auch eine sämtliche Branchen umfassende Berichterstattung zur Entwicklung der Qualität von Arbeit, aus der sich nicht nur tarif- und arbeitspolitische Handlungserfordernisse, sondern auch Verbesserungspotentiale auf der betrieblichen Ebene ableiten lassen. Daher wurde im Rahmen der DGB-Initiative „Trendwende“ das Internationale Institut für Empirische Sozialökonomie (INIFES) beauftragt⁵, ein

³ Zur Abgrenzungs- und Definitionsproblematik ebenso wie zur Begründung der Auswahl der Wirtschaftszweiggruppen vgl. Input Consulting 2008.

⁴ www.inqa.de

⁵ Die Beauftragung erfolgte vor dem Hintergrund der von INIFES vorgelegten Untersuchung „Was ist gute Arbeit? Anforderungen aus der Sicht von Erwerbstätigen“.

wissenschaftlich fundiertes Konzept für eine indexbasierte Berichterstattung zur Arbeitsqualität in deutschen Unternehmen aus Beschäftigtensicht zu entwickeln.⁶ Es entstand ein differenziertes Indexsystem, mit dem die Qualität von Arbeit in drei maßgeblichen Bereichen abgebildet werden kann. Der erste dieser Teilbereiche befasst sich mit den für die Beschäftigten verfügbaren Ressourcen, um in ausreichendem Maße auf die individuelle Arbeitsgestaltung Einfluss nehmen und gleichzeitig aber auch über ausreichende persönliche und berufliche Entwicklungsmöglichkeiten verfügen zu können. Der zweite die Arbeitsqualität maßgeblich beeinflussende Bereich sind körperliche oder psychische Anforderungen, die zu Belastungsmomenten für die Beschäftigten führen können. Der dritte Bereich beschäftigt sich mit der materiellen Absicherung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Form eines ausreichenden Einkommens und eines sicheren Arbeitsplatzes. Allen Fragen, die in die Berechnung des Index eingehen, ist eine Frage nach der Intensität der Belastung angegliedert, sollte die Abfrage der Arbeitsbedingungen negativ ausfallen.⁷

Der DGB-Index Gute Arbeit erfasst die Arbeitsqualität in allen Teilbereichen anhand von insgesamt 15 Dimensionen, die auf Grundlage des aktuellen arbeitswissenschaftlichen Forschungsstands zu den Bedingungsfaktoren von Arbeitszufriedenheit und Arbeitsmotivation und den Erkenntnissen über eine menschenrechte und persönlichkeitsförderliche Arbeitsgestaltung ausgewählt und konzipiert wurden.⁸ Erhoben wird aber nicht nur die wahrgenommene Arbeitsqualität in den 15 Dimensionen, sondern auch die Anforderungen der Beschäftigten an die Qualität ihrer Arbeit, d.h. der Stellenwert, den die Befragten der jeweiligen Dimension im Hinblick auf ihren Beitrag zu einer möglichst hohen Arbeitsqualität beimessen. Die Abfrage ermöglicht somit nicht nur die Erstellung einer Rangfolge der Ansprüche, sondern liefert auch Hinweise auf möglichen Handlungsbedarf. Es ist davon auszugehen, dass der Handlungsbedarf in einer Dimension, die eine schlechte durchschnittliche Bewertung aufweist und gleichzeitig von den Beschäftigten als wichtig erachtet wird, dringlicher ist als der Handlungsbedarf in einer Dimension mit vergleichbar schlechter Bewertung, gleichzeitig aber niedrigeren Erwartungen der Beschäftigten. Insgesamt fließen 31 Fragen in die Ermittlung des Gesamtindex zur Arbeitsqualität ein.

⁶ Es sei an dieser Stelle betont, dass es sich bei der Erhebung der Arbeitsqualität um die Abbildung der subjektiven Wahrnehmung der Beschäftigten handelt und in der Indexbildung keine „objektiven“ Benchmarks herangezogen werden.

⁷ Wird beispielsweise durch einen Befragten angegeben, seine Arbeit ermögliche ihm nur in geringem Maße bis gar nicht, eigene Ideen in die Arbeit einbringen zu können, so wird er im Fragebogen aufgefordert, das Ausmaß der dadurch ausgelösten Belastung (möglich sind Antworten von „gar nicht belastend“ bis „sehr stark belastend“) anzugeben.

⁸ Zum arbeitswissenschaftlichen Forschungsstand vgl. Fuchs 2006a, S. 44ff. Eine Erläuterung der einzelnen Arbeitsdimensionen ist bei Input Consulting 2008 zu finden.

Dimension im DGB-Index Gute Arbeit Ermittlung der Arbeitsqualität aus Sicht der Beschäftigten	
1. Qualifizierungs-/Entwicklungsmöglichkeiten Werden Ihre Qualifizierungswünsche durch konkrete Angebote unterstützt? Ermöglicht es Ihre Arbeit, Ihr Wissen und Können weiterzuentwickeln?	Ressourcen
2. Kreativität Können Sie eigene Ideen in Ihre Arbeit einbringen?	
3. Aufstiegschancen Haben Sie in Ihrem Betrieb Aufstiegschancen?	
4. Einfluss-/Gestaltungsmöglichkeiten Können Sie Ihre Arbeit selbständig planen und einteilen? Haben Sie Einfluss auf die Arbeitsmenge, die Ihnen übertragen wird? Haben Sie Einfluss auf die Gestaltung Ihrer Arbeitszeit?	
5. Informationsfluss Erhalten Sie alle Informationen, die Sie brauchen, um Ihre Arbeit gut zu erledigen? Werden bei Ihrer Arbeit widersprüchliche Anforderungen gestellt?	
6. Führungsqualität Bitte geben Sie an, ob Ihr/e unmittelbare/r Vorgesetzte/r Ihre Arbeit gut plant? Bitte geben Sie an, ob Ihr/e unmittelbare/r Vorgesetzte/r Sie wertschätzt und Ihnen Beachtung entgegenbringt? Bitte geben Sie an, ob Ihr/e unmittelbare/r Vorgesetzte/r der Weiterbildung und der Personalentwicklung einen hohen Stellenwert beimisst?	
7. Betriebskultur Haben Sie den Eindruck, dass in Ihrem Betrieb Kollegialität gefördert wird? Halten Sie Ihre Geschäftsführung/Behördenleitung für geeignet ?	
8. Kollegialität/soziales Klima Erhalten Sie Hilfe und Unterstützung von Ihren Kolleg/innen, wenn Sie dies benötigen?	
9. Sinnvolle Arbeit Würden Sie sagen, dass Ihre Arbeit für die Gesellschaft nützlich ist?	
10. Arbeitszeit Können Sie Überstunden ausgleichen, wann Sie es wollen? Können Sie sich auf die Planung Ihrer Arbeitszeit verlassen? Haben Sie den Eindruck, dass ihre Bedürfnisse bei der Planung Ihrer Arbeitszeit genügend berücksichtigt werden?	
11. Arbeitsintensität Kommt es vor, dass Ihre Arbeit durch unerwünschte Unterbrechungen gestört wird? Fühlen Sie sich in der Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck? Kommt es vor, dass Sie, um Ihr Arbeitspensum zu schaffen, Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen?	Belastungen
12. Körperliche Anforderungen / Umgebungsbedingungen Müssen Sie körperlich schwer arbeiten (z.B. schwer heben, tragen, stemmen)? Werden Sie durch Ihre Arbeit einseitig körperlich belastet (z.B. ständiges Stehen, Sitzen, ungünstige Körperhaltungen)? Sind Sie an Ihrem Arbeitsplatz Lärm, lauten Umgebungsgeräuschen ausgesetzt?	
13. Emotionale Anforderungen Verlangt Ihre Arbeit von Ihnen, dass Sie Ihre Gefühle verbergen? Kommt es vor, dass Sie bei Ihrer Arbeit von anderen Menschen herablassend oder unwürdig behandelt werden?	
14. Einkommen Wenn Sie an Ihre Arbeitsleistung denken, halten Sie Ihr Einkommen für angemessen? Entspricht Ihr Einkommen ungefähr Ihren Bedürfnissen? Und wie schätzen Sie Ihre Rente aus Ihrer beruflichen Tätigkeit ein?	Einkommen & Sicherheit
15. Sicherheit Kommt es vor, dass Sie Angst um Ihre berufliche Zukunft haben?	
Quelle: Fuchs 2006b	

Aus den Antworten der Beschäftigten zur Arbeitsqualität in den jeweiligen Dimensionen ergeben sich Index-Werte zwischen 0 und 100 Punkten. Werte zwischen 80 und 100 Punkte kennzeichnen eine „Gute Arbeit“, die in hohem Maße entwicklungs- und lernförderlich sowie belastungsarm ist. „Schlechte Arbeit“ mit Indexwerten zwischen 0 und 50 ist dagegen durch hohe Belastungen gekennzeichnet, die Beschäftigten verfügen hier nur über geringe oder keinerlei entwicklungs- und lernförderliche Ressourcen. Die zwischen diesen beiden Polen liegende Qualität von Arbeit wird mit einem Indexwert zwischen 50 und 80 Punkten als mittelmäßig eingestuft. Hier werden die Arbeitsbedingungen zwar eher selten als belastend wahrgenommen, es bestehen aber auch kaum Entwicklungs- und Einflussmöglichkeiten bei der Arbeit. Zusätzlich zur Ermittlung der durchschnittlichen Arbeitsqualität aus Sicht der Beschäftigten gibt der DGB-Index Gute Arbeit Auskunft darüber, wie hoch der Anteil der Beschäftigten ist, die ihre Arbeitsbedingungen insgesamt als gut, mittelmäßig oder schlecht einstufen. Der DGB-Index Gute Arbeit erhebt zudem weitere Aspekte der Arbeitssituation und fragt nach den emotionalen Aspekten von Arbeit (z.B. Begeisterung und Frustration), der Arbeitszufriedenheit, der Betriebsbindung, der Einschätzung bzgl. der längerfristigen Arbeitsfähigkeiten sowie zu den Chancen, die eigene Arbeitssituation zu verbessern. Darüber hinaus werden Schwerpunktfragen zu jährlich wechselnden Themen gestellt. In der Erhebung zum DGB-Index 2008 wurden zusätzliche Fragen zu den Themen berufliche Weiterbildung und Gesundheitsschutz aufgenommen.

II.2 Datenbasis

Die Datenbasis des IT-Samples und des TK-Samples unterscheidet sich durch ihr Zustandekommen und die Reichweite der Ergebnisse. Die Daten des IT-Samples sind als repräsentativ für die gesamte IT-Dienstleistungsbranche einzuschätzen. In den Datensatz flossen die im Rahmen des DGB-Index Gute Arbeit 2008 erhobenen Daten ein, die dem Wirtschaftszweigschlüssel 72 „Datenverarbeitung und Datenbanken“ entsprechen und eine aus der Datenbank von der TNS Infratest Sozialforschung GmbH, der Wirtschaftszweiggruppe 72 zuordenbare, Zufallsstichprobe. Die Erhebungszeiträume sind für den Anteil der aus dem DGB-Index Gute Arbeit 2008 stammenden Daten das 1. Quartal 2008 und für die zusätzlich von der TNS Infratest Sozialforschung GmbH erhobenen Daten die Phase vom 12. Juni 2008 bis 18. Juli 2008.

Der Datensatz zur TK-Dienstleistungsbranche ist repräsentativ für alle ver.di Mitglieder im Telekommunikationsbereich. Die Daten gehen auf eine Zufallsstichprobe der ver.di-Mitglieder aus dem Fachbereich 9, Fachgruppen 1 und 2 zurück. Der Erhebungszeitraum lag zwischen dem 12. Juni 2008 und dem 18. Juli 2008. Aufgrund des speziellen Zugangs ist davon auszugehen, dass im Sample überdurchschnittlich viele Beschäftigte der Deutschen Telekom AG vertreten sind. Ein Abgleich mit der Adressdatenbasis lässt auf einen Anteil von ca. 92% schließen. Dadurch wird es möglich, ein aussagekräftiges Bild von den Arbeitsbedingungen

der gewerkschaftlich organisierten Beschäftigten der Deutschen Telekom AG zu zeichnen. Daneben bleibt anzumerken, dass die Deutsche Telekom AG in Deutschland mit Abstand der größte Arbeitgeber im Telekommunikationsbereich ist. Von den insgesamt 214.600 Beschäftigten in der TK-Dienstleistungsbranche, arbeiten allein 158.300 für die Deutsche Telekom (Bundesnetzagentur 2008, S. 69), das sind ca. 74% aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer der Branche.⁹

Wie sich die Samples hinsichtlich der persönlichen Merkmale der Befragten zusammensetzen, wird im folgenden Abschnitt erläutert. Eingangs wurde bereits erwähnt, dass die vorliegende Untersuchung auch eine Auswertung der Arbeitsbedingungen nach Tätigkeitsfeldern umfasst, so dass für die Interpretation der Ergebnisse nicht nur die Zusammensetzung der gesamten Samples wesentlich ist, sondern auch die Zusammensetzung der Tätigkeitsbereiche. Die Gliederung der Tätigkeitsbereiche erfolgte anhand einer eigens erstellten Aufschlüsselung nach Tätigkeitsfeldern in den Unternehmen der Branche.¹⁰ Die Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung wurden für die Auswertungen in der IT-Dienstleistungsbranche in einer eigenen Kategorie zusammengefasst, auch wenn sie in allen Tätigkeitsbereichen vertreten sind und eigentlich keinen Tätigkeitsbereich an sich darstellen.¹¹ Dieses Vorgehen liegt in der Annahme begründet, dass Führungskräfte unabhängig von ihrem Tätigkeitsfeld eine andere Arbeitsidentität und –motivation aufweisen als nicht leitende Beschäftigte (vgl. Kotthoff 1997). Diese basiert auf einer ausgeprägten Beitragsorientierung¹² und einer starken Firmenbezogenheit, verbunden mit einer Identität, die sich eher als „Teilnehmer einer ‚Unternehmung‘“ (ebnd. S. 35) begreift denn als abhängig Beschäftigten.¹³

⁹ Zur Beschäftigtenstruktur im IT-/ TK-Dienstleistungssektor vgl. Input Consulting GmbH 2008, S. 9ff

¹⁰ Gerade die IT-Dienstleistungsbranche ist bekannt für die Vielzahl der einzelnen Tätigkeitsbezeichnungen. Wir orientierten uns bei der Erstellung der Systematik wesentlich an den Tätigkeitsbezeichnungen, die die IG Metall im Rahmen der Erhebung der Entgelte in der ITK-Dienstleistungsbranche für die Zuordnung nutzte (IG Metall 2007)

¹¹ Die Auswertung der Arbeitsbedingungen der Führungskräfte für den Telekommunikationsbereich war aufgrund der zu geringen Fallzahlen leider nicht möglich.

¹² Beitragsorientierung meint den Anspruch und die Einstellung eines Beschäftigten, nicht nur die ihm gestellten Aufgaben abzuarbeiten, sondern einen Beitrag für das Fortkommen des Unternehmens leisten zu wollen (vgl. Kotthoff 2008, S. 12).

¹³ Im Abschnitt, der die Frage nach der Einstellung der IT-Beschäftigten gegenüber den Organen der betrieblichen Interessenvertretung und den Gewerkschaften in den Mittelpunkt der Analyse rückt, wird nochmals etwas näher auf die Studie von Kotthoff eingegangen werden.

II. 3 Sample aus der IT-Dienstleistungsbranche

Insgesamt gehen 422 Datensätze von Befragten aus der IT-Dienstleistungsbranche in die Auswertung ein, davon stammen 98 Fälle aus dem DGB-Index Gute Arbeit 2008 und 342 Fälle wurden über TNS Infratest aufgestockt. Das IT-Sample setzt sich aus 74% Männer und 26% Frauen zusammen. Es weist einen deutlichen Schwerpunkt Befragter aus Westdeutschland auf (87%), jeweils ca. 20% aus den Bundesländern Nordrhein-Westfalen, Baden-Württemberg und Bayern.

Vergleich der Beschäftigtenstruktur zwischen der Stichprobe des DGB-Index Gute Arbeit 2008 und der BA-Beschäftigtenstatistik 2007¹⁴		
	Zusatzerhebung IT-Dienstleistungsbranche (Prozent gerundet)	Beschäftigungsstatistik Bundesagentur für Arbeit 2007 (Prozent gerundet)
Geschlecht		
weiblich	26%	29%
männlich	74%	71%
Alter		
unter 30 Jahre	16%	23%
30 bis 50 Jahre	65%	65%
über 50 Jahre	19%	12%
Bildungsabschluss		
keine Ausbildung	3%	10%
Lehre, Berufsfachschule	33%	k.a.
Meister- / Technikerausbildung	5%	k.a.
Fachschulausbildung	13%	k.a.
(Fach-) Hochschulstudium	45%	39%
DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung in der IT-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH Sonderauswertung der Agentur für Arbeit 2008		

45% der Befragten absolvierten eine Fach- bzw. Hochschule, 33% qualifizierten sich über eine Lehre oder Berufsfachschule und 13% verfügen über eine Fachschulausbildung. Lediglich 5% der Befragten haben eine Meister- oder Fachausbildung, 3% können keinen Abschluss vorweisen. Die 30- bis 50-Jährigen verteilen sich prozentual in etwa gleich und machen über 65% der Befragten aus, 19% bilden die Gruppe der älteren Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ab und 16% entfallen auf Befragte unter 30 Jahren.

Die Beschäftigtenstruktur des IT-Samples entspricht in weiten Teilen der in der Beschäftigtenstatistik durch die Bundesagentur für Arbeit ausgewiesenen Beschäftigtenstruktur der IT-Dienstleistungsbranche. Das Sample kann somit als repräsentativ gelten.

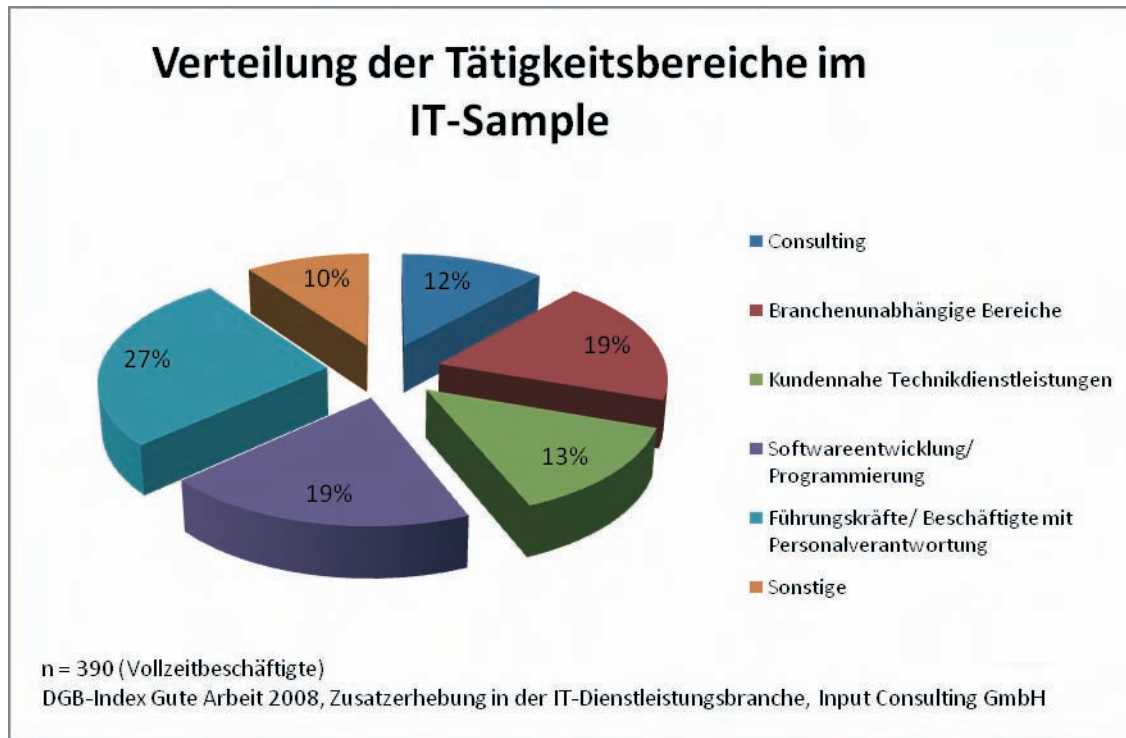
¹⁴ Stichtag der BA-Beschäftigungsstatistik war der 31.12.2007. In der Statistik sind sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigte berücksichtigt.

II.3.1 Zusammensetzung der Tätigkeitsbereiche

Im Rahmen der Erhebungen zum DGB-Index Gute Arbeit werden die Befragten gebeten, ihre Tätigkeit in einer offenen Frage anzugeben. Ihre Angaben wurden für die vorliegende Untersuchung in Tätigkeitsbereiche eingeteilt, die sich wie folgt zusammensetzen:

Zusammenfassung der Tätigkeitsbereiche im IT-Sample	
<i>Bezeichnung in dieser Studie</i>	<i>Tätigkeitsbereiche in der IT-Dienstleistungsbranche (Beispiele)</i>
Consulting	Consulting Training
Branchenunabhängige Bereiche	Verwaltung Vertrieb Marketing Projektmanagement (wenn keine Personalverantwortung)
Kundennahe Technikdienstleistungen	Rechenzentrum Service Technik
Softwareentwicklung / Programmierung	Softwareentwicklung Programmierung
Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung	Führungskräfte Beschäftigte mit Personalverantwortung
Sonstige	Sonstige in Ausbildung Kundenbetreuung / Call Center
DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung in der IT-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH	

Die Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung machen mit 27% den relativ größten Anteil des Samples aus, gefolgt von den branchenunabhängigen Bereichen und der Softwareentwicklung / Programmierung zu jeweils 19%. 13% der Befragten arbeiten im Bereich kundennaher Technikdienstleistungen, 12% sind im Bereich Consulting beschäftigt. 10% entfallen auf die Kategorie „Sonstige“.



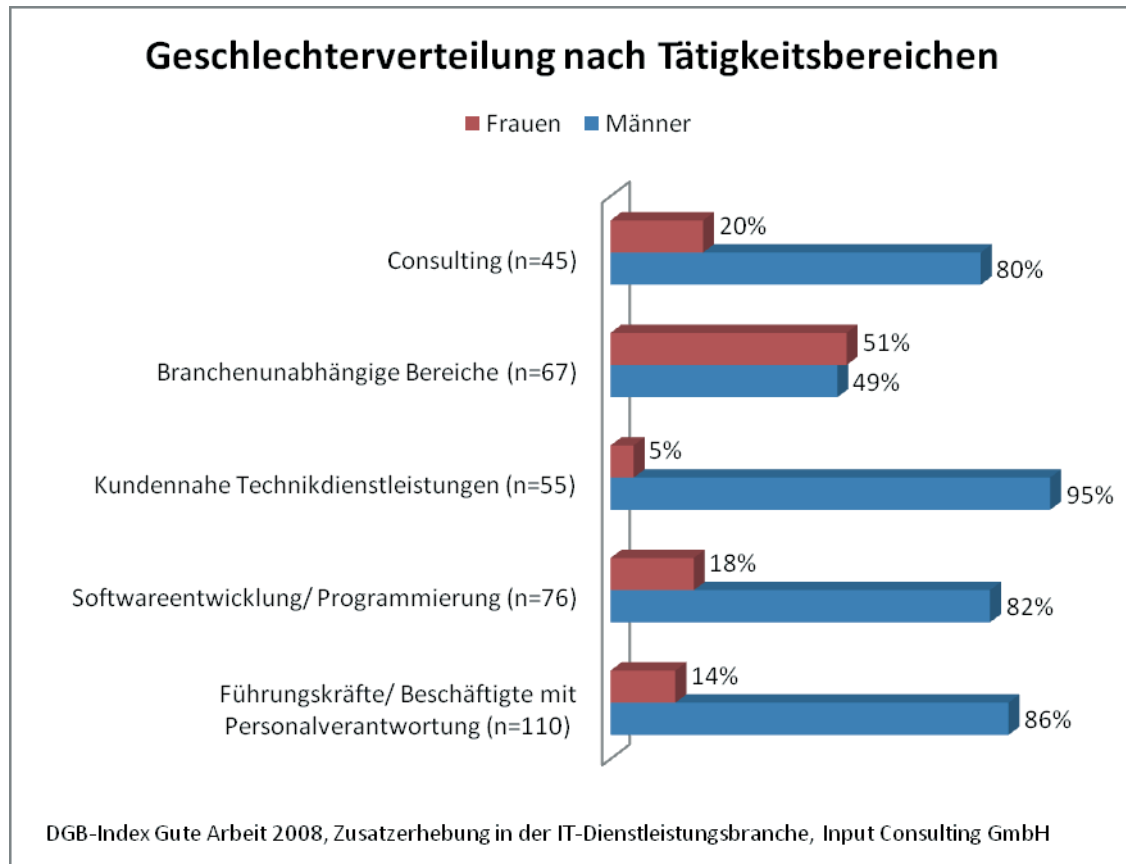
In die Beschreibung der Tätigkeitsbereiche und bei der Analyse der Zusammenhänge zwischen Tätigkeitsbereichen und Bewertungen der einzelnen Arbeitsdimensionen werden nur Vollzeitbeschäftigte einbezogen.¹⁵ Dieses Vorgehen resultiert aus der Annahme, dass die Vollzeitbeschäftigten die Dienstleistungsbranchen quantitativ dominieren und eine Berücksichtigung Teilzeitbeschäftigter aufgrund ihrer unterschiedlich ausgeprägten Anspruchshaltung und abweichenden Bewertungen der Arbeitssituation zu Verzerrungen des Ergebnisses führen.

Zusammensetzung der Tätigkeitsbereiche im IT-Sample	
<i>Tätigkeitsbereich</i>	<i>n = Anzahl Vollzeitbeschäftigter</i>
Consulting	45
Branchenunabhängige Bereiche	67
Kundennahe Technikdienstleistungen	55
Softwareentwicklung / Programmierung	76
Führungskräfte	110
Sonstige (im Folgenden nicht berücksichtigt)	37
Gesamt	390
DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung in der IT-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH	

Geschlecht

In nahezu allen Tätigkeitsbereichen dominieren eindeutig die Männer mit mindestens 80%.

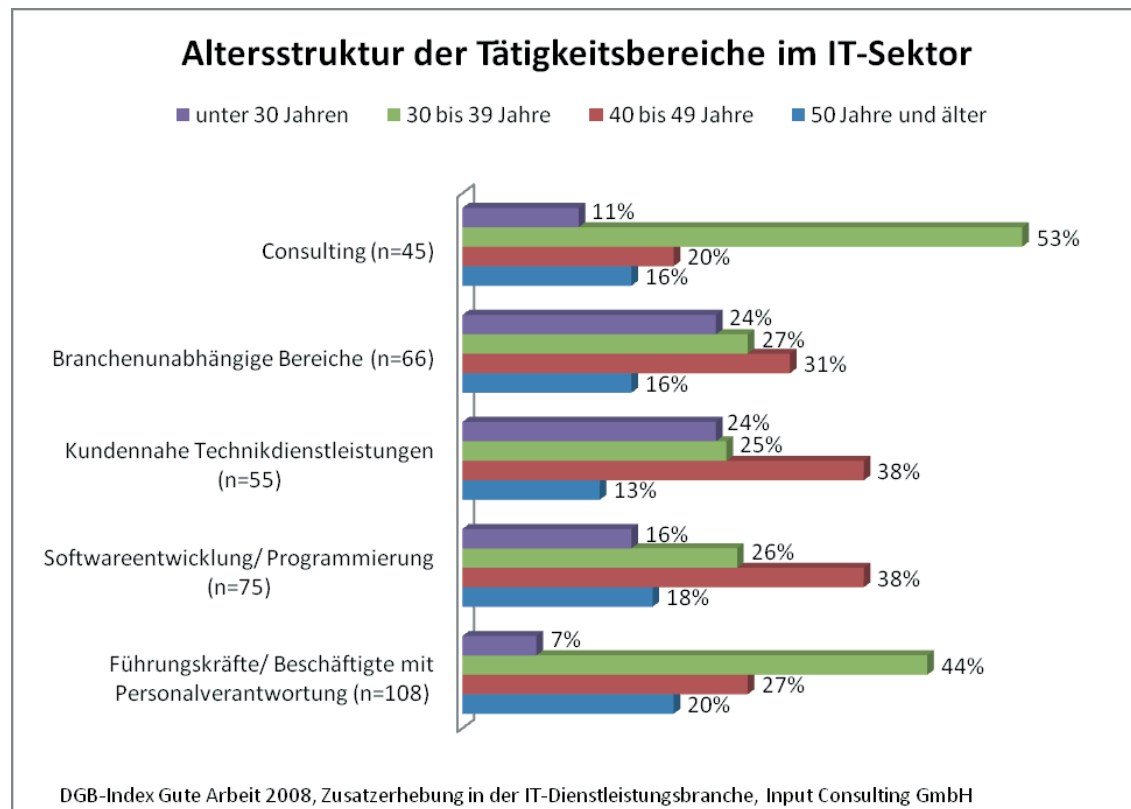
¹⁵ Die Vollzeitbeschäftigten machen im IT-Sample mit 390 einen Anteil von 92,4% aus. Auf Teilzeitbeschäftigte entfallen 32 Datensätze, das entspricht einem Anteil von 7,6%.



Ausnahme bilden die branchenunabhängigen Bereiche, hier sind die Frauen mit knapp 51% in der Mehrheit.

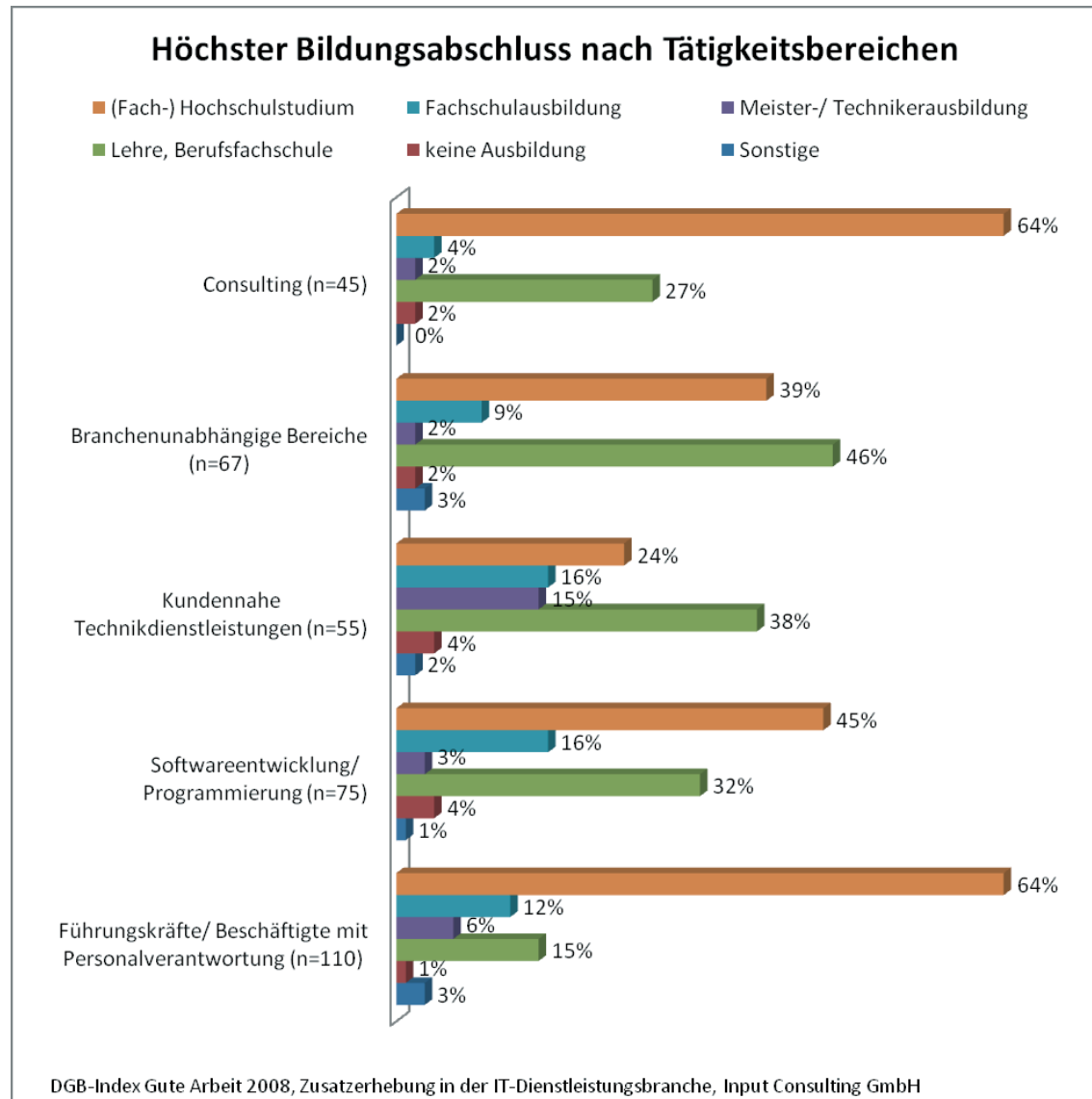
Alter

Im Bereich Consulting und unter den Führungskräften / Beschäftigten mit Personalverantwortung dominieren eindeutig die Beschäftigten zwischen 30 und 39 Jahre. In den anderen Tätigkeitsbereichen sind es die „Baby-Boomer“ (zwischen 40- und 49-Jährige), die die relative Mehrheit der Beschäftigten stellen, gefolgt von den 30- bis 39-Jährigen. Auffallend in allen Tätigkeitsbereichen ist der relativ geringe Anteil älterer und jüngerer Beschäftigter.



Höchster Bildungsabschluss

Über alle Tätigkeitsbereiche hinweg dominieren die Akademiker zusammen mit denjenigen, die eine Lehre absolviert oder einen Berufsfachschulabschluss haben. Der Anteil der Akademiker ist unter den Beschäftigten im Consulting und unter den Führungskräften / Beschäftigten mit Personalverantwortung mit 64% besonders hoch, in den anderen Bereichen verlieren die Akademiker zugunsten derjenigen mit Lehre / Berufsfachschulausbildung. Der Anteil der Beschäftigten mit anderen Bildungsabschlüsse bewegt sich zwischen 0% und 16%.



II.4 Sample aus der TK-Dienstleistungsbranche

Insgesamt gehen 285 Datensätze von Befragten aus der TK-Dienstleistungsbranche in die Auswertung ein. Die Mehrheit der Befragten ist männlich, 30% sind weiblich. Die „Baby-Boomer“ zwischen 40 und 50 Jahren und die Beschäftigten über 50 Jahre dominieren mit jeweils 40% die Stichprobe. 15% entfallen indes auf die zwischen 30- und 40-Jährigen. Der Anteil der Jüngeren ist mit 5% relativ gering.

Die Zusammensetzung der TK-Stichprobe		
	TK-Sample 2008 (Prozent gerundet)	DTAG 2006 (Prozent gerundet)
Geschlecht		
weiblich	30%	32%
männlich	70%	68%
Alter		
unter 30 Jahre	5%	43,3 Jahre
30 bis 40 Jahre	15%	
41 bis 50 Jahre	40%	
über 50 Jahre	40%	
durchschnittl. Alter	45,8 Jahre	
Bildungsabschluss		
keine Ausbildung	3%	
Lehre, Berufsfachschule	55%	
Meister- / Technikerausbildung	12%	
Fachschulausbildung	12%	
(Fach-) Hochschulstudium	11%	

Über die Hälfte der Befragten erlangte ihre Qualifikation über eine Lehre oder Berufsfachschule. Der Akademikeranteil liegt bei 11%. 12% der Befragten absolvierten eine Meister- / Technikerausbildung und 12% schlossen erfolgreich eine Fachschule ab. Die Mehrheit der TK-Beschäftigten (55%) hat eine abgeschlossene Berufsausbildung, nur 3% der TK-Stichprobe verfügen über keine Ausbildung.

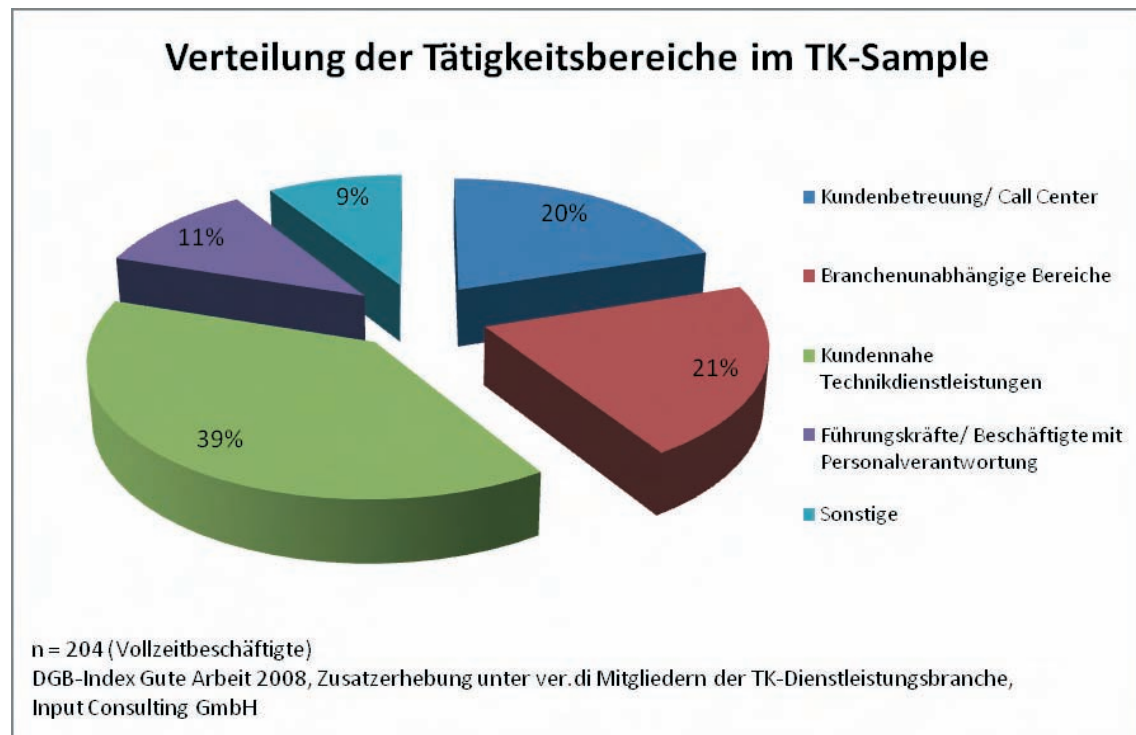
II.4.1 Zusammensetzung der Tätigkeitsbereiche

Die Festlegung der Tätigkeitszugehörigkeit der Befragten erfolgte über die Zuordnung nach den jeweiligen Unternehmensbereichen, die wiederum zu fünf Gruppen zusammengefasst wurden und sich in der TK-Dienstleistungsbranche wie folgt darstellt:

Zusammenfassung der Tätigkeitsbereiche im TK-Sample	
Bezeichnung in dieser Studie	Tätigkeitsbereiche in der TK-Dienstleistungsbranche
Kundenbetreuung / Call Center	Kundenbetreuung Call Center
Branchenunabhängige Bereiche	Verwaltung Projektmanagement (wenn keine Personalverantwortung) Vertrieb Marketing
Kundennahe Technikdienstleistungen	Rechenzentrum Service Technik Bau
(Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung) ¹⁶	Führungskräfte Beschäftigte mit Personalverantwortung
Sonstige	Sonstige in Ausbildung Software Entwicklung / Programmierung
DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung unter ver.di Mitgliedern der TK-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH	

Anteilig stellen die Beschäftigten aus dem Bereich der kundennahen Technikdienstleistungen mit 39% die größte Gruppe, gefolgt von Befragten aus den branchenunabhängigen Bereichen mit 21%. Der Bereich Kundenbetreuung / Call Center umfasst im vorliegenden Sample 20%, der Anteil der Führungskräfte liegt bei 11%. 9% entfallen auf die Kategorie „Sonstige“.

¹⁶ Führungskräfte/ Beschäftigte mit Personalverantwortung wurden aufgrund zu geringer Fallzahlen bei der Auswertung tätigkeitsspezifischer Fragen nicht berücksichtigt.



Die Analyse des Zusammenhangs zwischen Tätigkeitsbereichen und der Bewertung der Arbeitsdimensionen erfolgt ausschließlich unter Berücksichtigung Vollzeitbeschäftigter, um eine möglichst enge Eingrenzung potenzieller Probleme auf bestimmte Beschäftigtengruppen gewährleisten zu können. In die Beschreibung der Tätigkeitsbereiche werden deshalb ebenfalls nur Vollzeitbeschäftigte einbezogen.¹⁷ Die Bereiche setzen sich demnach zahlenmäßig wie folgt zusammen:

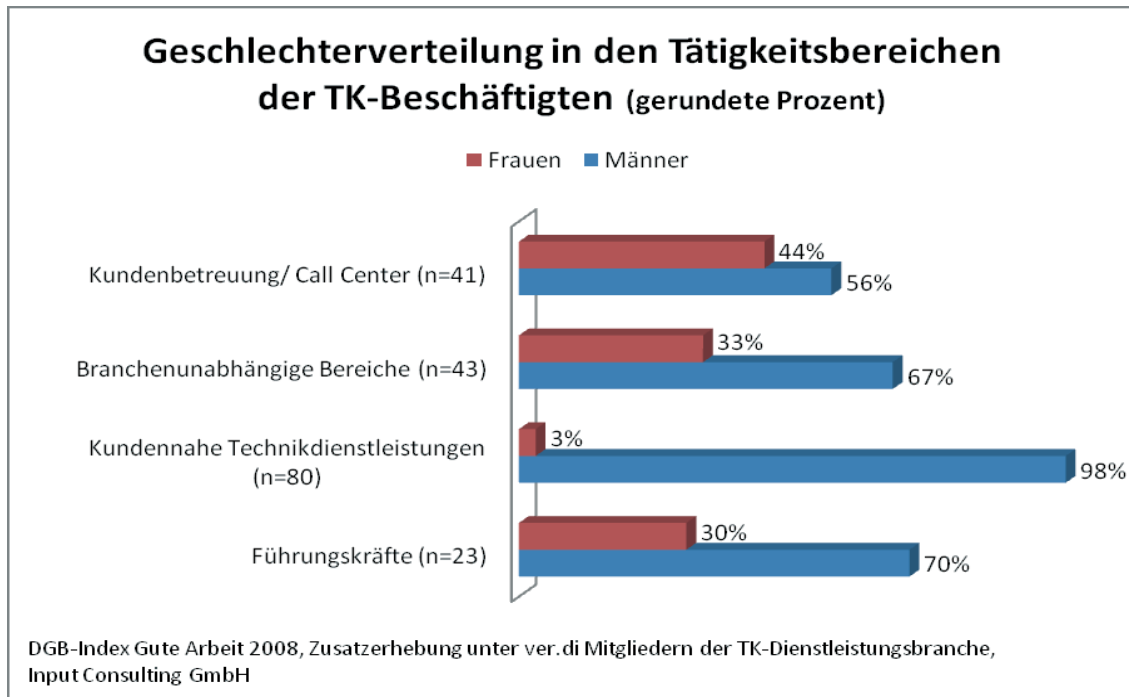
Zusammensetzung der Tätigkeitsbereiche im TK-Sample	
<i>Tätigkeitsbereich</i>	<i>n = Anzahl Vollzeitbeschäftigter</i>
Kundenbetreuung / Call Center	41
Branchenunabhängige Bereiche	43
Kundennahe Technikdienstleistungen	80
Führungskräfte (im Folgenden nicht berücksichtigt)	23
Sonstige (im Folgenden nicht berücksichtigt)	17
Gesamt	204
DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung unter ver.di Mitgliedern der TK-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH	

Geschlecht

In allen Tätigkeitsbereichen arbeiten mehr Männer als Frauen. Ganz eindeutig dominieren Männer mit beinahe 98% den Bereich der kundennahen Technik-

¹⁷ Die Vollzeitbeschäftigten stellen mit 205 Datensätzen einen Anteil von 71,9%. Die Differenz zwischen 205 Vollzeitbeschäftigten und den 204 Beschäftigten in den Tätigkeitsbereichen ergibt sich aufgrund fehlender Angaben eines Befragten zu seinem Tätigkeitsbereich. Die Teilzeitbeschäftigten stellen mit 80 Fällen einen Anteil von 28,1%.

dienstleistungen. Einen etwas höheren Frauenanteil weisen die branchenunabhängigen Bereiche mit einem Verhältnis von einem Drittel Frauen und zwei Dritteln Männern auf.

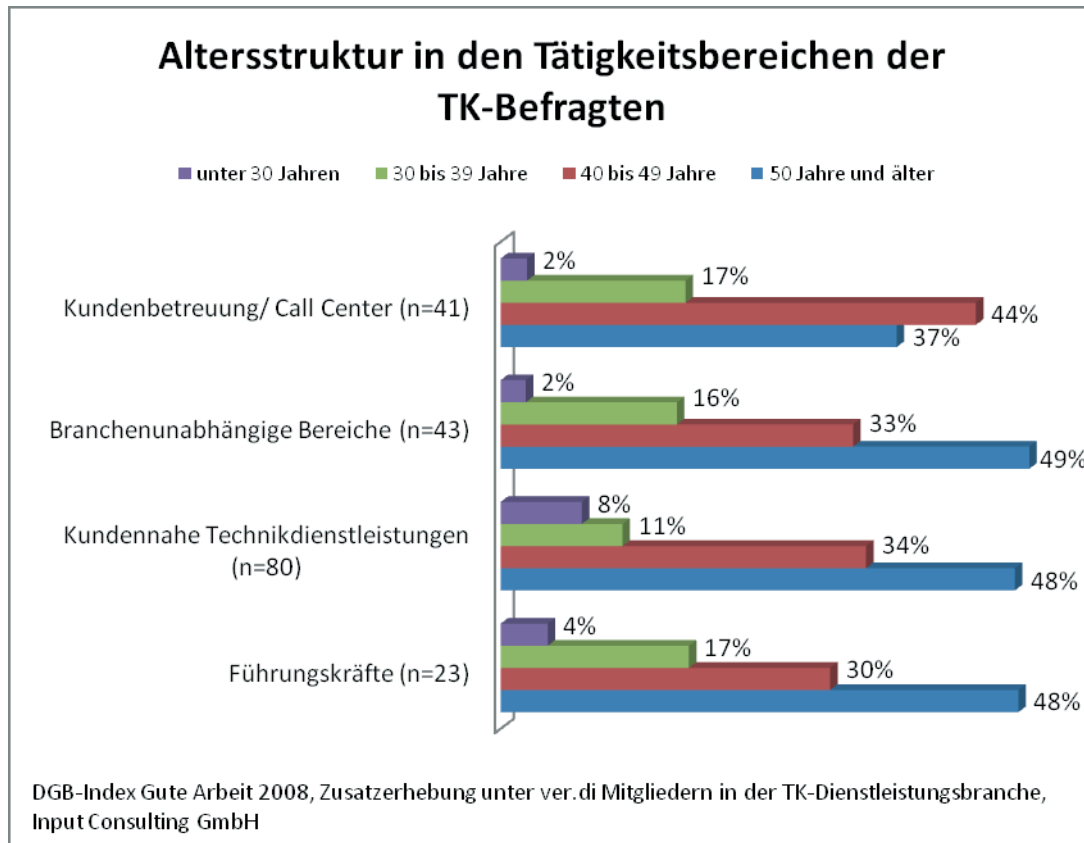


In der Kundenbetreuung / Call Center ist das Verhältnis beinahe ausgewogen: Im Rahmen der Befragung kamen die Antworten aus diesem Bereich von 44% Frauen und 56% Männern.

Alter

In allen Tätigkeitsbereichen sind die jüngeren Beschäftigten (unter 30 Jahren) deutlich in der Minderheit und diejenigen zwischen 30 und 39 Jahren stellen die nächstgrößte Gruppe dar.

In den branchenunabhängigen Bereichen und den kundennahen Technikdienstleistungen dominieren deutlich die älteren Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer: Die über 50-Jährigen stellen knapp 50% der Bereiche, gefolgt von der Gruppe der 40- bis 49-Jährigen mit ca. 33%.

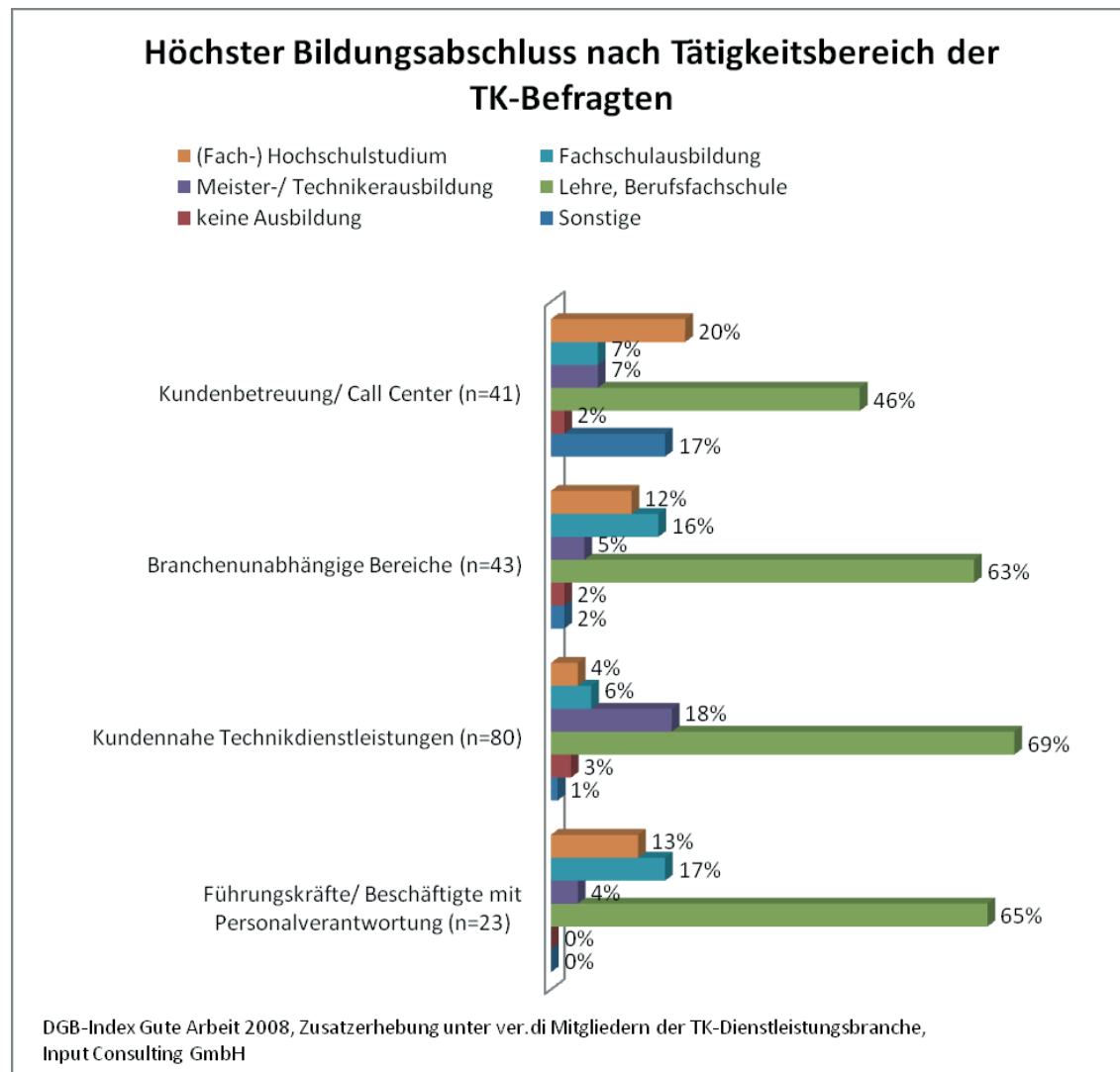


Im Bereich Kundenbetreuung / Call Center dagegen ist die Gruppe der 40- bis 49-jährigen Beschäftigten mit 44% die stärkste, die älteren Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer stellen einen Anteil von 37%.

Insgesamt wird deutlich, dass gerade im Telekommunikationsbereich die erfahreneren Beschäftigte (über 40 Jahre) mit über 80% deutlich überwiegen. Diese Tatsache ist bis jetzt noch relativ unproblematisch. In 10 Jahren aber führt die Entwicklung durch eine zwangsläufige Verrentungswelle zu einem Wegfall großer Teile der Belegschaft und die Unternehmen sehen sich einem sich über die Jahre hinweg verstärkenden Konkurrenzkampf um qualifizierte Fachkräfte gegenüber, sollten keine Gegenmaßnahmen eingeleitet werden.

Höchster Bildungsabschluss

In allen Tätigkeitsbereichen sind diejenigen, die eine Lehre oder eine Berufsfachschule durchlaufen haben, mit mindestens 45% in der relativen Mehrheit. In den branchenunabhängigen Bereichen und den kundennahen Technikdienstleistungen stellen sie sogar einen Anteil von über 60%. Ansonsten zeigt sich kein durchgängiges, gemeinsames Muster in den Tätigkeitsbereichen.



Im Bereich der kundennahen Technikdienstleistungen gibt es nur einen wesentlichen Unterschied in der Struktur der Bildungsabschlüsse im Vergleich zu den anderen Bereichen: der Anteil derjenigen, die eine Meister- oder Technikerausbildung durchlaufen haben, ist mit knapp 18% deutlich höher und die Anteile der Akademiker deutlich geringer.

Der Bereich Kundenbetreuung / Call Center unterscheidet sich stark von den anderen Bereichen: Der Anteil derjenigen, die eine Lehre oder Berufsfachschule durchlaufen haben, ist mit 46% deutlich geringer, dafür ist der Anteil der Akademiker mit knapp 20% signifikant höher. Die Befragten mit Fachschulausbildung oder Meister- / Technikerausbildung sind mit 7% in der relativen Minderheit, ebenso wie diejenigen ohne Ausbildung. Erstaunlich ist der hohe Anteil derer, die "Sonstige" angaben.

In einigen Tätigkeitsbereichen sind die Unterschiede zu den anderen Bereichen in der Häufigkeitsdarstellung sehr deutlich. Bei der Korrelationsprüfung der Beschäftigungsbereiche mit dem Geschlecht und dem Bildungsabschluss bestätigten sich

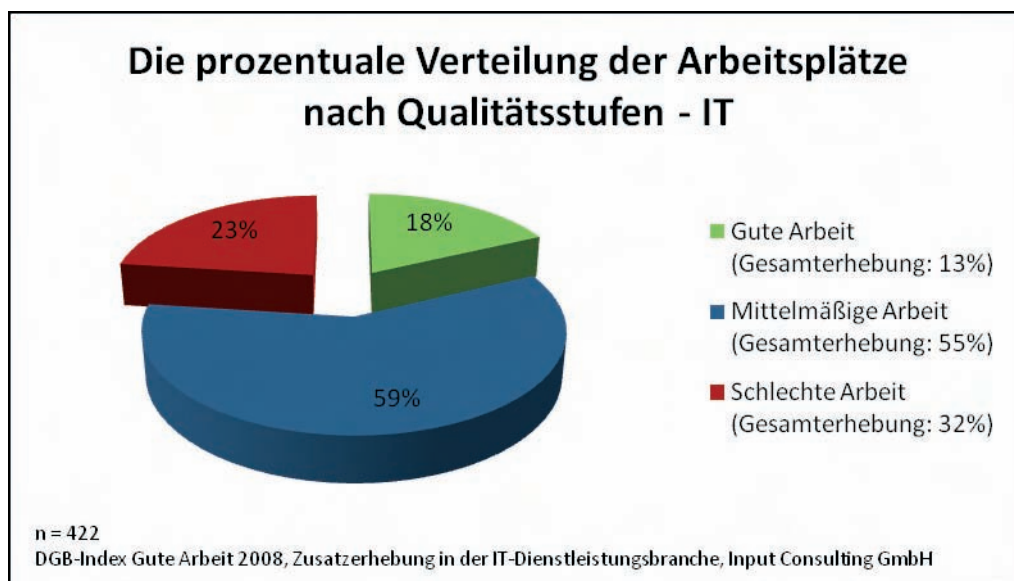
signifikante Zusammenhänge.¹⁸ So arbeiten Frauen signifikant häufiger im Kundenservice / Call Center und den branchenunabhängigen Bereichen (40% bzw. 31% der Frauen), während allein 49% der Männer im Bereich kundennaher Technikdienstleistungen beschäftigt sind. Daneben weist der Bereich Kundenservice / Call Center vergleichsweise mehr Beschäftigte mit (Fach-) Hochschulabschluss auf als die anderen Bereiche, wohingegen die kundennahen Technikdienstleistungen eher durch Arbeitnehmer geprägt sind, die eine Meister- / oder Technikerausbildung durchlaufen haben.

¹⁸ Korrelation jeweils mit $p = 0,004$ bzw. $p = 0,001$ sehr signifikant

III. Die Arbeitsqualität in der IT-Dienstleistungsbranche aus der Sicht der Beschäftigten

III. 1 Verbreitung guter, mittelmäßiger und schlechter Arbeit in der IT-Dienstleistungsbranche

Den Daten der Zusatzbefragung zum DGB-Index Gute Arbeit 2008 für die IT-Dienstleistungsbranche zufolge beurteilt die Mehrheit, nämlich 59% der in diesem Wirtschaftszweig tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, ihre Arbeitsqualität nur als mittelmäßig. Die Qualität von 23% der Arbeitsplätze ist sogar als "schlecht" einzustufen, lediglich 18% der Beschäftigten erfreuen sich durchweg guter Arbeitsbedingungen und erreichen im Durchschnitt über alle 15 Arbeitsdimensionen des DGB-Index Gute Arbeit mehr als 80 von 100 Punkten.¹⁹



Vergleicht man dies mit den Gesamtergebnissen des DGB-Index Gute Arbeit 2008²⁰, so ist in der IT-Dienstleistungsbranche schlechte Arbeit weit weniger verbreitet als im branchenübergreifenden Durchschnitt, wo 32% der Beschäftigten ihre Arbeitsqualität als insgesamt schlecht beurteilen. Mit 18% ist in der IT-Dienstleistungsbranche Gute Arbeit etwas häufiger anzutreffen als in anderen Branchen, wo durchschnittlich nur 13% aller Befragten von einer entsprechend positiven Arbeitsqualität berichten. Der etwas überdurchschnittlichen Verbreitung guter Arbeitsqualität im IT-Dienstleistungsbranche entsprechend liegt auch der auf den gesamten Wirtschaftszweig bezogene durchschnittliche Gesamtwert über alle 15 Arbeitsdimensionen mit 63 Punkten vier Zähler über dem DGB-Gesamtin-

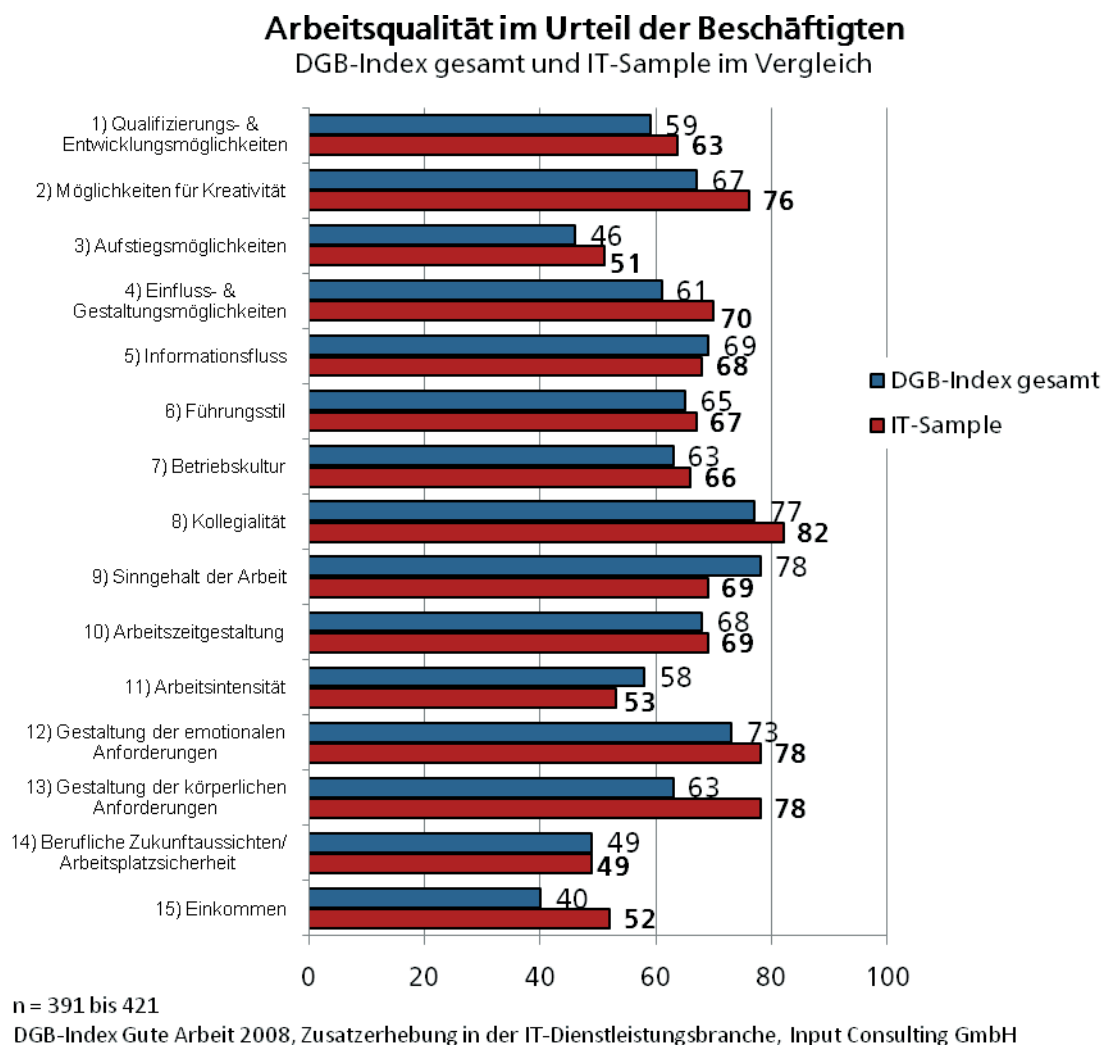
¹⁹ Werte von 0 bis 49 kennzeichnen schlechte Arbeit, Werte zwischen 50 und 79 weisen auf eine mittlere Arbeitsqualität hin und Werte von 80 bis 100 beschreiben eine gute Qualität von Arbeit.

²⁰ Vgl. dazu sowie zu allen anderen Werten DGB-Index Gute Arbeit 2008

dex, der im Jahr 2008 59 Punkte erreichte. Trotz des etwas besseren Ergebnisses für die IT-Dienstleistungsbranche bewegen sich auch in diesem Wirtschaftszweig die Arbeitsbedingungen durchschnittlich auf einem insgesamt nur mittelmäßigen Qualitätsniveau.

III. 2 Die Bewertung der Arbeitsdimensionen

Die IT-Beschäftigten liegen in ihren Bewertungen im Vergleich mit dem DGB-Gesamtindex in nahezu allen Dimensionen über den Bewertungen der Beschäftigten in anderen Wirtschaftszweigen, d.h. nach Ansicht der IT-Beschäftigten sind ihre Arbeitsbedingungen mit Ausnahme der Dimensionen Arbeitsintensität (11), Informationsfluss (5) und Sinngehalt der Arbeit (9) besser als die in anderen Branchen.



Besonders gute Bewertungen erhielt die Dimension „Kollegialität am Arbeitsplatz“²¹ (8) mit durchschnittlich 82 Indexpunkten, der Gesamtindex liegt hier mit durchschnittlich 77 Indexpunkten etwas unterhalb dieser Bewertung. Die Kollegialität unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist eng verbunden mit einer guten Unternehmenskultur. Unter Kollegialität kann die freundschaftliche und hilfsbereite gegenseitige Unterstützung der an einem Arbeitsplatz, im gleichen Betrieb bzw. Unternehmen tätigen Beschäftigten verstanden werden. Sie ist wichtig für eine gute Atmosphäre am Arbeitsplatz und den (solidarischen) Zusammenhalt zwischen den Beschäftigten eines Betriebs oder Unternehmens.²²

Auch die Dimension „Möglichkeiten für Kreativität“ schneidet mit 76 Indexpunkten recht gut ab und schafft es ins obere Mittelfeld der Stufe mittelmäßiger Arbeit.²³

Verglichen mit dem Gesamtindex offenbart sich hier ein deutlicher Unterschied: In der Gesamtbewertung aller Befragten erreicht diese Dimension durchschnittlich 67 Indexpunkte und liegt damit knapp 10 Indexpunkte unterhalb des Werts, den diese Dimension unter den IT-Beschäftigten erreicht. Offenbar nehmen die Beschäftigten in der IT-Dienstleistungsbranche mehr Freiräume in der Entwicklung und der Integration eigener Ideen in die Arbeit wahr als die Gesamtheit der Befragten. Gerade in wissensintensiven Bereichen sind kreative Freiräume in der Arbeit eine Voraussetzung für die Wettbewerbsfähigkeit und letztlich auch den wirtschaftlichen Erfolg. „Daher muss jedes Unternehmen ständig nach neuen Ideen Ausschau halten Eine reichhaltige Quelle für derartige Anregungen liegt in den Mitarbeitern selbst. ... Bei entsprechender Motivation werden sie dafür sorgen, dass ihre Ideen bekannt und die Dinge zum Besseren geändert werden“ (Simon 2007, S. 30). Freiräume steigern nicht nur die Qualität der Arbeitsbedingungen, sondern sind auch in der Entwicklung innovativer Produkte unablässig. Dieser besonderen Herausforderung scheinen die Unternehmen der IT-Dienstleistungsbranche größtenteils gewachsen zu sein.

²¹ Die Dimension „Kollegialität“ gründet im DGB-Index Gute Arbeit auf der Frage *„erhalten Sie Hilfe und Unterstützung von Ihren Kolleg/innen, wenn Sie dies benötigen?“*

²² Nach einer aktuellen Untersuchung des Marktforschungsinstituts GfK in Österreich wirkt sich der steigende Leistungsdruck am Arbeitsplatz offensichtlich auch negativ auf das Verhalten zwischen den Mitarbeitern aus (Vgl. GfK Austria GmbH, Pressemitteilung vom 08.01.2008: <http://www.gfk.at>)

²³ Im Rahmen des DGB-Index Gute Arbeit werden die kreativen Freiräume der Beschäftigten über die Frage *„können Sie eigene Ideen in die Arbeit einbringen?“* erhoben.

Arbeitsqualität nach Qualitätsstufen im Urteil der IT-Beschäftigten (Indexwerte)

Kollegialität	82	Gute Arbeit
Gestaltung der körperlichen Anforderungen	78	
Gestaltung der emotionalen Anforderungen	78	
Möglichkeiten für Kreativität	76	Mittelmäßige Arbeit
Einfluss- & Gestaltungsmöglichkeiten	70	
Arbeitszeitgestaltung	69	
Sinngehalt der Arbeit	69	
Informationsfluss	68	
Führungsstil	67	
Betriebskultur	66	
Qualifizierungs- & Entwicklungsmöglichkeiten	64	
Arbeitsintensität	53	
Einkommen	52	
Aufstiegsmöglichkeiten	51	
Berufliche Zukunftsaussichten / Arbeitsplatzsicherheit	49	Schlechte Arbeit

DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung in der IT-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH

Die Arbeitsplätze in der IT-Dienstleistungsbranche scheinen neben einer funktionierenden Kollegialität und der Bereitstellung ausreichender Freiräume für kreatives Arbeiten auch kaum körperliche (13) und emotionale Anforderungen (12) an die Beschäftigten zu stellen. Im Vergleich zu den Bewertungen anderer Dimensionen in der IT-Dienstleistungsbranche erreichen beide Dimensionen Platz zwei.²⁴ Die guten Bewertungen in diesen Dimensionen übertreffen auch die durchschnittlichen Bewertungen in der Gesamtheit der Befragten. Am Deutlichsten zeigen sich die Unterschiede in der Dimension „körperliche Anforderungen“: Die IT-Beschäftigten sehen sich weniger körperlichen Belastungen ausgesetzt als die Beschäftigten der anderen Branchen und bewerten diese Dimension mit durchschnittlich 78 Indexpunkte besser als die Gesamtheit der Befragten (DGB-Index Gute Arbeit gesamt: durchschnittlich 63 Indexpunkte). Aufgrund der überwiegenden Bürotätigkeiten in der IT-Dienstleistungsbranche dürfte dieses Ergebnis kaum erstaunlich scheinen, da die Arbeit nicht mit schweren körperlichen Tätigkeiten verbunden ist. Selbstverständlich können auch PC-Arbeitsplätze körperliche Belastungen wie

²⁴ Im Rahmen des DGB-Index Gute Arbeit werden die Dimensionen über folgende Fragen erhoben:

Körperliche Anforderungen

- müssen Sie körperlich schwer arbeiten?
- werden Sie durch Ihre Arbeit einseitig schwer belastet?
- sind Sie an Ihrem Arbeitsplatz Lärm, lauten Umgebungsgeräuschen ausgesetzt?

Emotionale Anforderungen

- verlangt Ihre Arbeit von Ihnen, dass Sie Ihre Gefühle verbergen?
- werden Sie bei Ihrer Arbeit von anderen Menschen herablassend behandelt?

ständiges Sitzen oder eine einseitige Körperhaltung beinhalten, aber auch diese werden im Durchschnitt der IT-Beschäftigten nicht als eklatant eingestuft. Die Dimension „emotionale Anforderungen“ erreicht, wie die Dimension „körperliche Anforderungen“ auch, durchschnittlich 78 Indexpunkte, aber der Abstand zum branchenübergreifenden Durchschnitt ist nicht so hoch (DGB-Index Gute Arbeit 2008 gesamt: durchschnittlich 73 Indexpunkte). Emotionale Anforderungen sind vor allem bei Tätigkeiten verbreitet, die einen direkten Kundenkontakt beinhalten und die Beschäftigten dazu anhalten, positive Gefühle bei den Kunden hervorzurufen und die eigenen negativen Gefühle zu verbergen. In der IT-Dienstleistungsbranche scheinen sich die Beschäftigten in der Mehrheit kaum mit diesen Erwartungen auseinander setzen zu müssen.

Am anderen Ende der Bewertungsskala rangiert die Dimension „Berufliche Zukunftsaussichten / Arbeitsplatzsicherheit“²⁵ (14).

Das unzweifelhaft wesentliche Grundbedürfnis der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ist das nach der Sicherheit ihres Arbeitsplatzes. Ein sicheres, unbefristetes Beschäftigungsverhältnis bietet dem Einzelnen nicht nur die materiellen Lebensgrundlagen in Form eines verlässlichen Einkommens, es sorgt zudem für eine Reihe sozialer Kontakte, bietet die Chance für die persönliche und berufliche Weiterentwicklung und garantiert letztlich die gesellschaftliche Anerkennung. „Wenn Individuen den Eindruck haben, dass ihre Bedürfnisse durch eine als unsicher empfundene Beschäftigungssituation gefährdet sind, dann empfinden sie auch eine Bedrohung der wichtigsten wirtschaftlichen, sozialen und persönlichen Aspekte ihres Lebens“ (Sverke u.a. 2006, S. 71). Die Angst um den Arbeitsplatz und die berufliche Zukunft hat nicht nur negative Folgen für das (seelische) Wohlbefinden und die Gesundheit sowie die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten.²⁶ Ein als unsicher wahrgenommener Arbeitsplatz reduziert auch das Commitment mit dem Unternehmen, führt zum Vertrauensverlust in das Management, reduziert das Engagement der Mitarbeiter und tangiert somit auch letztlich die Effektivität und den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens (Sverke u.a. 2006, S. 72).²⁷

Diese Gefahr besteht unserer Erhebung zufolge auch in der IT-Dienstleistungsbranche: Mit nur 49 Indexpunkten rangiert die Dimension „Berufliche Zukunftsaussichten / Arbeitsplatzsicherheit“ (14) am unteren Ende der Bewertungsliste und fällt damit in den Bereich schlechter Arbeit. Ebenso wie die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer der anderen Branchen (DGB-Gesamtindex: ebenfalls 49 Punkte) bewerten die IT-Beschäftigten ihre beruflichen Perspektiven eher negativ und schätzen das Risiko, ihren Arbeitsplatz zu verlieren, relativ hoch ein. Dieses Ergeb-

²⁵ Der Dimension „Berufliche Zukunftsaussichten/ Arbeitsplatzsicherheit“ liegt die Frage „kommt es vor, dass Sie Angst um ihre berufliche Zukunft haben? Zugrunde.

²⁶ Vgl. zu den gesundheitlichen Folgen der Arbeitsplatzunsicherheit die Beiträge von Ferrie 2006 in: Badura u.a. 2006.

²⁷ Für die (Angst-/Stress-) Reaktionen der Beschäftigten spielt es nach der verhaltenswissenschaftlichen Arbeitsforschung keine Rolle, ob die Arbeitsplatzunsicherheit sich auf subjektives Empfinden gründet oder objektiv vorhanden ist, wie beispielsweise bei zeitlich befristeten Beschäftigungsverhältnissen oder angekündigten Entlassungen. Vgl. dazu Sverke u.a. 2006, S. 71

nis wirkt erstaunlich. Die persönlichen Empfindungen der Befragten scheinen im starken Gegensatz zu den IT-Marktdaten und den Beschäftigtenzahlen der vergangenen Jahre zu stehen. Seit 2005 verzeichnet der IT-Dienstleistungsbranche ein kontinuierlich steigendes Marktvolumen und dementsprechend positive Wachstumsraten (vgl. BITKOM 2008). Möglicherweise geht die Unsicherheit der Beschäftigten aber auf den Umstand zurück, dass die IT-Segmente unterschiedlich stark wachsen und es in der Folge zu einer Diversifizierung der Nachfrage nach Arbeitskräften kommt. Auch die Arbeitsplatzabbaumaßnahmen in der Branche nach dem Ende des Internet-Hype 2001 dürften bei vielen Beschäftigten zu der Einschätzung geführt haben, dass die „Normalität“ des Arbeitsmarktes mittlerweile die IT-Industrie erreicht hat und auch in dieser Branche bei künftigen wirtschaftlichen Abschwungphasen der Abbau von Arbeitsplätzen droht.

Zur Ernüchterung über die beruflichen Zukunftsaussichten gesellt sich eine eher schlechte Bewertung der Aufstiegschancen.²⁸ Die Dimension liegt mit durchschnittlich 51 Indexpunkten knapp oberhalb der Stufe schlechter Arbeitsqualität, im branchenübergreifenden Gesamtdurchschnitt erreichen die Aufstiegsmöglichkeiten mit 46 Indexpunkten eine etwas schlechtere Bewertung. Dem Bedürfnis nach Entwicklung der eigenen Persönlichkeit und Fähigkeiten sind Grenzen in der Organisation der Unternehmen gesetzt, einen beruflichen Aufstieg halten viele der Befragten für eher unwahrscheinlich. Wie ausgeprägt negativ Möglichkeiten für einen beruflichen Aufstieg innerhalb des Unternehmens sind, lässt sich nicht auf Anhieb abschließend beurteilen. Beruflicher Aufstieg ist nicht nur mit einer positiven Einkommensentwicklung verbunden, sondern geht oftmals auch mit neuen beruflichen Herausforderungen und mit mehr Freiraum in der Gestaltung der Arbeitsorganisation einher.

Das Arbeitseinkommen ist für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die primäre Quelle der Existenzsicherung. „Das Einkommen aus Erwerbstätigkeit entscheidet zentral darüber, ob Menschen am gesellschaftlich erreichten Wohlstand teilhaben oder ihnen wesentliche Ebenen sozialer Teilhabe verschlossen bleiben“ (Fuchs 2006a, S. 128). Daher kommt dem Einkommen eine wichtige Bedeutung bei der Beurteilung der Arbeitsqualität zu. „Wer häufig in der Sorge lebt, am Monatsende laufende Rechnungen nicht mehr bezahlen zu können, erlebt dies als Form von gewaltiger Unsicherheit und Bedrohung, oder anders ausgedrückt, als massiven Stresszustand“ (ebd., S. 129). Dabei wird in der Literatur ein Bruttomonatsgehalt von weniger als 2.000 Euro als prekär eingestuft, weil sich davon meist nur die materiellen Grundbedürfnisse (Wohnen, Kleidung, Essen) decken lassen, an größere Anschaffungen, Wohneigentum oder finanzielle Vorsorge hier kaum gedacht werden kann (ebd., S. 130). Auch die aus solchen Niedrigeinkommen resultierenden Altersrenten reichen für ein finanziell sorgenfreies Leben nach Ende der Berufstätigkeit meist nicht aus. Bei der Beurteilung der Arbeitsqualität in materieller

²⁸ Die Bewertung der Aufstiegschancen geht auf die Frage „haben Sie in Ihrem Betrieb Aufstiegschancen?“ zurück.

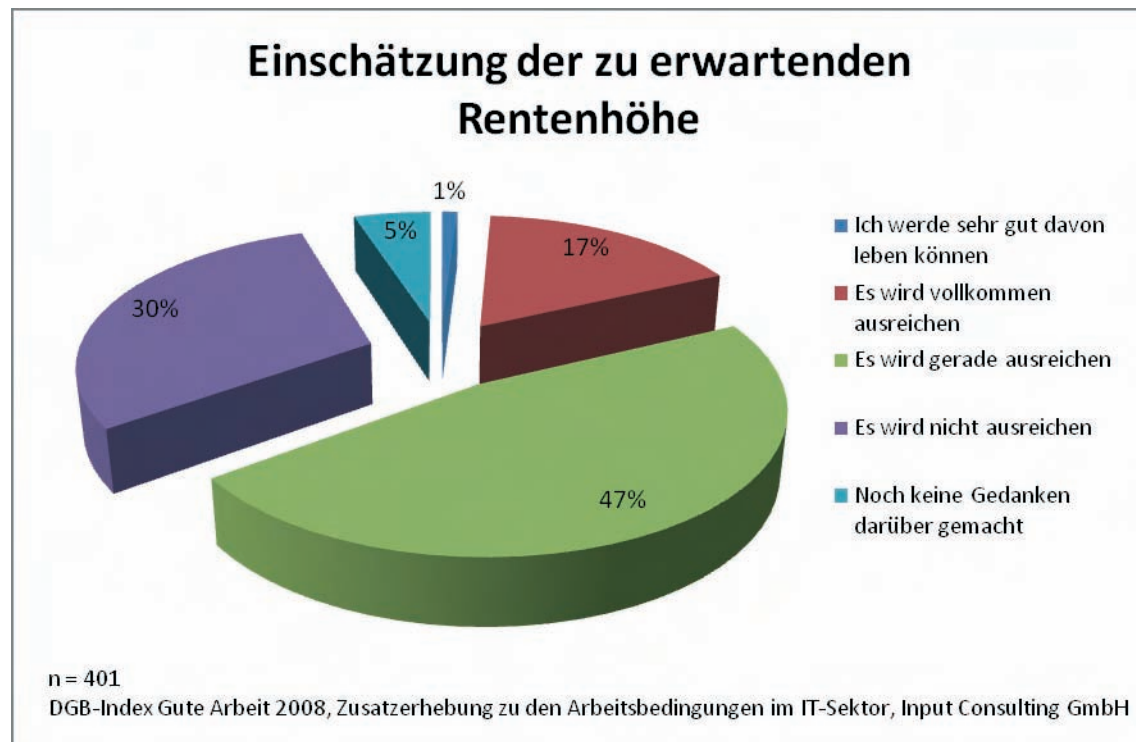
Hinsicht kommt aber nicht nur der absoluten Einkommenshöhe, sondern auch der Angemessenheit des bezahlten Entgelts eine hohe Bedeutung zu. Stehen Einkommen und Leistungsanforderungen subjektiv im Einklang, wird die Arbeitsqualität meist positiv eingeschätzt. Stehen aber das Arbeitsentgelt und die Arbeitsleistung in keinem adäquaten Verhältnis zueinander, so kann Frustration oder Unzufriedenheit die Folge sein.²⁹

Die IT-Beschäftigten bewerten ihr Einkommen mit durchschnittlich 52 Indexpunkten eher schlecht.³⁰ So nimmt diese Dimension einen der hinteren Plätze auf der Bewertungsliste ein und fällt beinahe unter die Qualitätsstufe "schlechte Arbeit". Das Ergebnis erscheint eher verwunderlich: immerhin liegen die Entgelte in der IT-Dienstleistungsbranche im Durchschnitt über den Vergütungen der meisten anderen Branchen. Knapp 40% der Befragten verdienen monatlich über 4000 € brutto und 23% geben an, ein monatliches Bruttogehalt zwischen 3000 € und 4000 € zu beziehen. Tatsächlich erklärt die detaillierte Betrachtung der Teilfragen, aus denen sich die Dimension "Einkommen" zusammensetzt, diesen scheinbaren Widerspruch. Es zeigt sich deutlich, dass die Mehrheit der Befragten (61%) „sehr gut“ bzw. „gut“ mit ihrem Einkommen auskommt. Möglicherweise sind diejenigen, denen das Einkommen gerade ausreicht (35%) und diejenigen, die mit ihrem Gehalt nicht zurechtkommen (4%) in traditionell niedrig entlohnerten Tätigkeitsbereichen der IT-Dienstleistungsbranche beschäftigt, wie beispielsweise im Callcenter-Bereich. Während 61% der IT-Beschäftigten mit ihrem Gehalt gut auskommen, erachten nur 51% der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in dieser Branche ihr Einkommen „in hohem“ bzw. „sehr hohem Maße“ für angemessen und drücken dadurch eine Unzufriedenheit aus, die sich auch in einer eher negativen Bewertung der Einkommensqualität niederschlägt. Einen sehr deutlichen Hinweis auf die Hintergründe der schlechten Bewertung des Einkommens gibt schließlich die Einschätzung der erwarteten Rentenhöhe.

²⁹ Für den DGB-Index beurteilen die Beschäftigten ihre Einkommenssituation anhand folgender Fragen:

- „Entspricht ihr Einkommen ungefähr Ihren Bedürfnissen?“
- „Und wie schätzen Sie Ihre Rente aus Ihrer beruflichen Tätigkeit ein?“
- „Wenn Sie an Ihre Arbeitsleistung denken, halten Sie Ihr Einkommen für angemessen?“

³⁰ Dieser Wert liegt 12 Punkte über dem DGB-Gesamtindexwert.



Lediglich 18% der Befragten denken, dass die Rente zur Bestreitung des Lebensunterhalts gut ausreichen wird, 47% rechnen damit, dass sie gerade so ausreicht und 30% vermuten, dass die mit ihrem Gehalt zu erwartende Rente zu niedrig für einen materiell abgesicherten Ruhestand sein wird.

Ein nicht zu unterschätzendes Belastungsmoment stellt die Arbeitsintensität (11) dar.³¹ Die Dimension „Arbeitsintensität“ liegt zwar mit durchschnittlich 53 Indexpunkten gerade noch im Bereich mittelmäßiger Arbeit, schneidet aber im Vergleich zum DGB-Gesamtindex 2008 (durchschnittlich 58 Indexpunkte) etwas schlechter ab und deutet damit auf ein branchenspezifisches Problem hin. Offensichtlich sind Zeitdruck, Abstriche in der Arbeit aufgrund von Zeitdruck und unerwünschte Unterbrechungen in der IT-Dienstleistungsbranche häufiger Bestandteile der Arbeit als in den anderen Branchen.

³¹ Für die Beurteilung der Arbeitsintensität wurden den Beschäftigten für den DGB-Index Gute Arbeit folgende Fragen gestellt:

- „Fühlen Sie sich in der Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck?“
- „Kommt es vor, dass Ihre Arbeit durch unerwünschte Unterbrechungen gestört wird?“
- „Kommt es vor, dass Sie, um ihr Arbeitspensum zu schaffen, Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen?“

III. 3 Die Ansprüche der IT-Beschäftigten an Gute Arbeit

Der DGB-Index Gute Arbeit bildet neben den Bewertungen der Arbeitsdimensionen aus der Sicht der Beschäftigten auch deren Ansprüche an Gute Arbeit ab. Sie wurden gefragt, wie wichtig ihnen gute Arbeitsbedingungen in den einzelnen Dimensionen sind.³²

Was erwarten die IT-Beschäftigten von ihrer Arbeit?		
	<i>Beschäftigte IT-Dienstleistungsbranche</i>	<i>Beschäftigte gesamt</i>
Ausreichendes Einkommen	97%	96%
Gute Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten	96%	90%
Respektvolle Behandlung	94%	96%
Umfassender Informationsfluss	93%	95%
Arbeitsplatzsicherheit	92%	93%
Gute Möglichkeiten für Kreativität	90%	83%
Selbständige Planung und Einteilung der Arbeit	86%	77%
Kein Zeitdruck	86%	90%
Umfassende Unterstützung durch die Vorgesetzten	84%	86%
Gute Betriebskultur	84%	86%
Hohe Kollegialität (Hilfe & Unterstützung bei Bedarf)	82%	86%
Gesundheitsschutz	81%	90%
An Bedürfnisse angepasste Arbeitszeit	78%	73%
Gute Aufstiegschancen	61%	65%
Hoher gesellschaftlicher Nutzen der Arbeit	46%	63%
Umfassende Regelung der Arbeitsbedingungen in einem Tarifvertrag	28%	62%
Existenz eines Betriebsrats im Unternehmen	25%	47%
Beratung und Unterstützung durch eine Gewerkschaft	14%	31%

DGB-Index Gute Arbeit, Zusatzerhebung in der IT-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH

In der IT-Dienstleistungsbranche kristallisieren sich einige Kernbereiche heraus, die für mindestens 85% der Beschäftigten „wichtig“ bis „sehr wichtig“ sind. Nicht nur die Befragten aus dem IT-Dienstleistungssektor, sondern auch die Gesamtheit der Befragten legen auf ein ausreichendes Einkommen, eine respektvolle Behandlung und einen sicheren Arbeitsplatz großen Wert. Daneben spielen auch gute Möglichkeiten zur Persönlichkeitsentwicklung wie Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten und kreative wie organisationale Freiräume in der Arbeit eine große Rolle für die IT-Beschäftigten. Im Vergleich zur Gesamtheit der Befragten

³² Die Prozentzahl der folgenden Tabelle umfasst den Anteil derer, die die jeweilige Dimension für „wichtig“ oder „sehr wichtig“ erachten.

zeigt sich hier ein deutlicher Unterschied: Für die IT-Beschäftigten haben diese Aspekte des Arbeitslebens eine größere Bedeutung als für die Befragten aus anderen Branchen.

Neben diesen Kernbereichen werden ein gutes Betriebsklima, die Unterstützung durch Kollegen und Vorgesetzte und der Gesundheitsschutz von einem Großteil der IT-Beschäftigten für ein gutes Arbeitsumfeld zwar als wichtig erachtet, bleiben aber hinter den Ansprüchen der Gesamtheit der Befragten zurück. Etwas weniger wichtig für die IT-Beschäftigten ist eine an die Bedürfnisse der Beschäftigten angepasste Arbeitszeit und Aufstiegschancen im Unternehmen.

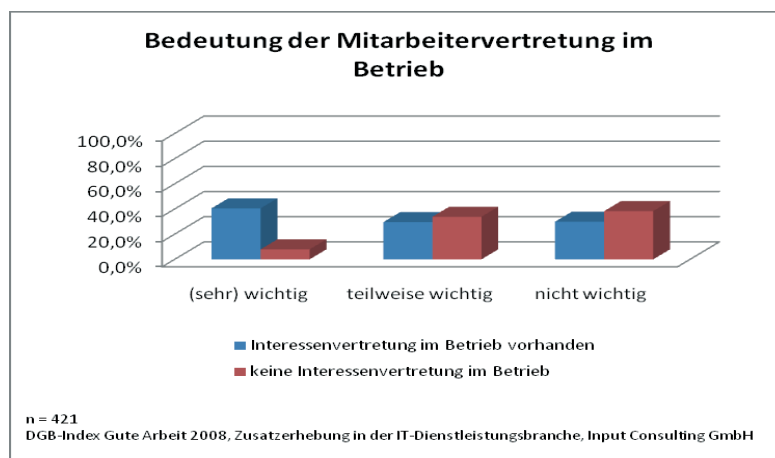
Weit abgeschlagen zeigen sich die Bereiche des gesellschaftlichen Nutzens der Arbeit und die Interessenvertretung. Die Befragten aus der IT-Dienstleistungsbranche legen kaum Wert auf einen unmittelbaren Kontakt zu Gewerkschaften – lediglich 14% der Befragten gaben an, ihnen sei eine Beratung durch die Gewerkschaften (sehr) wichtig, zeigen sich aber verhältnismäßig offen gegenüber der Idee einer Mitarbeitervertretung im Betrieb (25% halten dies für sehr wichtig bzw. wichtig, 32% für teilweise wichtig) und tarifvertraglichen Regelungen, die sie mehrheitlich mindestens teilweise für wichtig halten (28% sehr wichtig bzw. wichtig, 25% teilweise wichtig). Trotzdem offenbart sich im Vergleich mit den Ergebnissen der Gesamtbefragung deutliche Zurückhaltung. Die größte Zustimmung unter allen Beschäftigten im Rahmen des DGB-Index Gute Arbeit 2008 in dieser Dimension erhielt die Aussage, es sei sehr wichtig bis wichtig, dass die Arbeitsbedingungen möglichst umfassend in einem Tarifvertrag geregelt sind (62%). Immerhin knapp die Hälfte der Befragten hält einen Betriebsrat / Personalrat im Unternehmen für sehr wichtig bis wichtig (47%), zusammen mit den eher ambivalent eingestellten Beschäftigten (teilweise wichtig), machen sie 75% der Befragten aus. Ähnlich wie unter den IT-Beschäftigten äußern sich die Befragten hinsichtlich der gewünschten Nähe zu einer Gewerkschaft: lediglich 31% der Befragten halten diese für sehr wichtig bis wichtig.

Exkurs: IT-Beschäftigte und Interessenvertretung

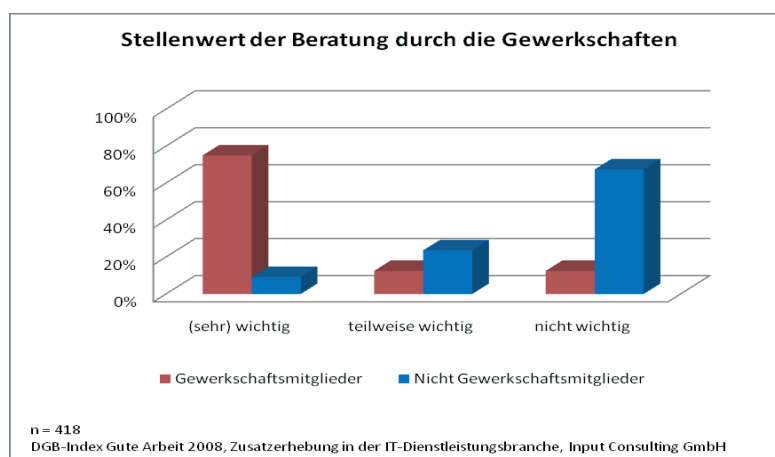
Die Einstellungen zu Organen der betrieblichen Interessenvertretung und den Gewerkschaften werden in der industriesoziologischen Auseinandersetzung mit diesem Thema, vergleichbar den hochqualifizierten Angestellten und Führungskräften nach Kotthoff, meist auf die Stellung im betrieblichen Sozialgefüge und dem hohen Qualifikations- und Gehaltsniveau IT-Beschäftigter zurückgeführt (Menez und Töpsch 2003, S. 20 / Boes und Baukrowitz 2002, S. 62). Demnach sind sie mehrheitlich der Meinung, ihre Interessen gegenüber der Geschäftsführung selbst vertreten zu können und zeigen sich daher gegenüber betrieblichen Organen der Interessenvertretung kritisch. Dieser Befund bestätigt sich in der vorliegenden Untersuchung: während sich 70% der Befragten vorstellen können, sich allgemein für eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen einzusetzen, zeigen sich 55% bereit, dies im Rahmen einer Mitarbeiterbesprechung zu tun. Die Bereitschaft zum Engagement nimmt deutlich ab, wenn es in Richtung betrieblicher Interessenvertretung geht: ein Viertel der Befragten kann sich vorstellen, sich mit dem Betriebsrat auszutauschen und lediglich 18% zeigen die Bereitschaft, Probleme der Arbeitsgestaltung auf einer Betriebsversammlung anzusprechen.

Das distanzierte Verhältnis der hochqualifizierten Angestellten gegenüber den Gewerkschaften führt Kotthoff auf eine fehlende Identifikation mit dem gewerkschaftlichen Milieu zurück: „Kritisiert werden unter anderem der Funktionsapparat und der proletarische Stil.“ (Kotthoff 2008, S. 59). Die Distanz der Befragten zu Gewerkschaften zeigt sich deutlich im gewerkschaftlichen Organisationsgrad des Samples: Nur knapp 8% der Befragten sind Gewerkschaftsmitglieder, im DGB-Index Gute Arbeit gesamt sind es doppelt so viele, nämlich 17% gewerkschaftlich organisierte Beschäftigte. Knapp 52% der IT-Befragten arbeiten in Unternehmen mit Betriebsrat / Personalrat, über alle Branchen hinweg liegt der Prozentsatz bei 58%, also kaum mehr. Ein weiterer Ausdruck dieser Distanz ist die geringe Bereitschaft, mit Gewerkschaften zusammenzuarbeiten. So können sich lediglich 7% der Befragten vorstellen, sich an einzelnen gewerkschaftlichen Aktionen zu beteiligen, 10% der befragten IT-Beschäftigten schließen das Engagement in einem zeitlich begrenzten gewerkschaftlichen Projekt nicht aus.

Eine Korrelationsprüfung zwischen den Variablen „Gewerkschaftliche Mitgliedschaft“, „Betriebs- / Personalrat im Unternehmen“ und der Frage nach der Einstellung gegenüber Gewerkschaften und betrieblicher Interessenvertretung zeigt höchst signifikante Ergebnisse.



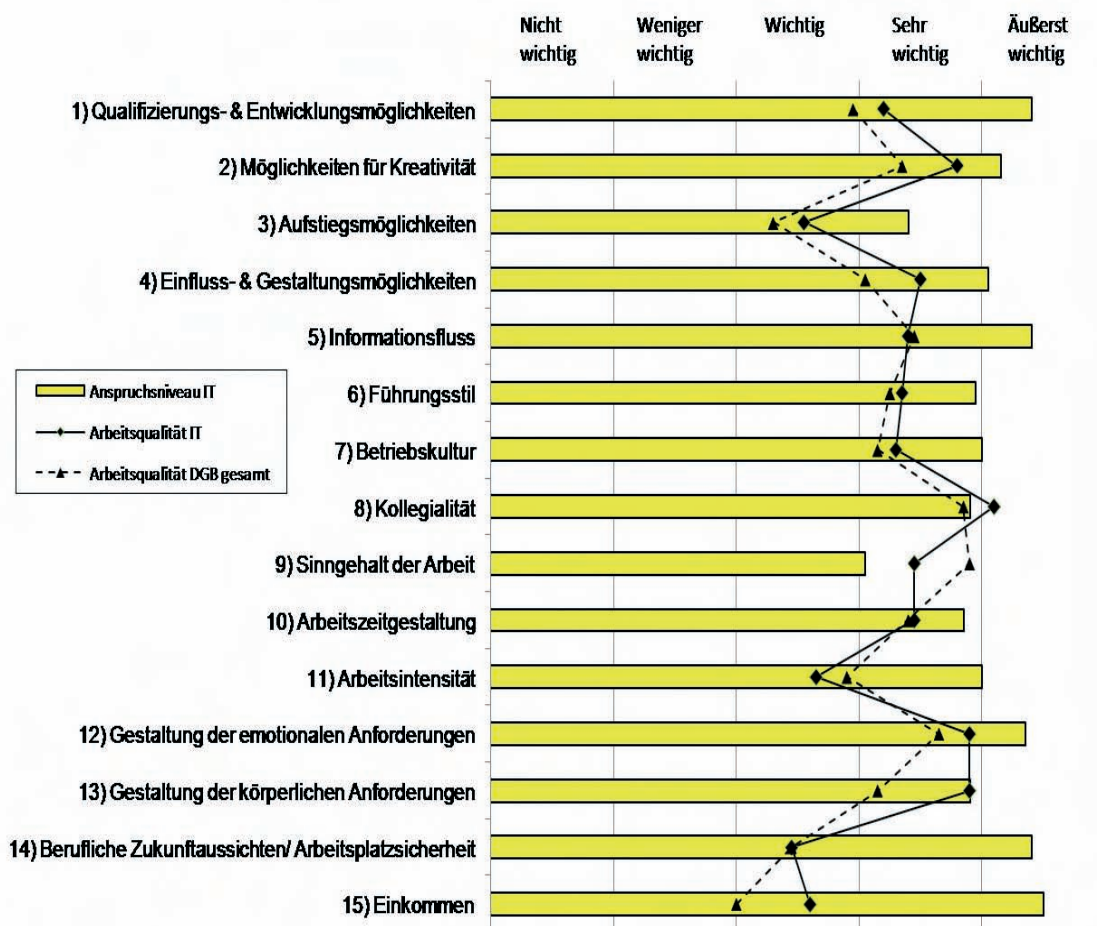
Demnach sind vor allem diejenigen positiv gegenüber Tarifverträgen, gewerkschaftlicher Beratung und Mitarbeitervertretung eingestellt, die entweder selbst Gewerkschaftsmitglieder sind und / oder eine Mitarbeitervertretung im Betrieb haben. Dieses Ergebnis bescheinigt sowohl den Betriebsräten als auch den Gewerkschaften Vertrauen ihrer „Klientel“.



Aus den Antworten der Beschäftigten zu ihren Ansprüchen an gute Arbeit wurden –analog zu den Dimensionen- Indexwerte gebildet, die das durchschnittliche Anspruchsniveau als Punktzahl wiedergeben. Ein Vergleich des Anspruchsniveaus mit

den Bewertungen der Arbeitsdimensionen bildet das Verhältnis zwischen Anspruch und beruflicher Realität ab und kann einen Hinweis auf mögliche „Anspruchslücken“ (eine Anspruchslücke entsteht dort, wo der Anspruch an gute Arbeit hinter der beruflichen Realität zurückbleibt) liefern.³³ Die Arbeitsbedingungen der IT-Beschäftigten entsprechen lediglich in den Dimensionen „Kollegialität“, „Sinngerechtigkeit der Arbeit“ und „Gestaltung der körperlichen Anforderungen“ ihren Ansprüchen bzw. übertreffen sie noch.

Arbeitsdimensionen und Anspruch in der IT-Dienstleistungsbranche



DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung in der IT-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH

Eklatante Lücken zwischen Anspruch und der Bewertung der Arbeitsbedingungen dagegen klaffen vor allem in den Bereichen „Berufliche Zukunftsaussichten / Arbeitsplatzsicherheit“, „Einkommen“ und „Arbeitsintensität“. Gerade diese Dimensionen sind es auch, die von den Beschäftigten vergleichsweise schlecht bewertet werden und im Hinblick auf die Ansprüche der Beschäftigten dringenden Handlungsbedarf anzeigen. Ähnlich verhält es sich hinsichtlich der Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten aus Sicht der IT-Beschäftigten. Es wird deutlich, dass

³³ Die Anspruchslücken können aufgrund methodischer Einschränkungen nicht quantifiziert werden.

die Arbeitsbedingungen im Bereich der beruflichen Weiterbildung erkennbar hinter den Ansprüchen der Beschäftigten zurückbleiben.

Die Graphik verdeutlicht nochmals die überdurchschnittlich guten Bewertungen der Arbeitsdimensionen im Vergleich zu den Beurteilungen der Beschäftigten anderer Branchen. Lediglich die Dimensionen „Sinngehalt der Arbeit“, „Informationsfluss“ und „Arbeitsintensität“ schneiden aus der Sicht der IT-Beschäftigten schlechter ab als im branchenübergreifenden Durchschnitt.

III. 4 Auswertung nach Tätigkeitsbereichen der Befragten in der IT-Dienstleistungsbranche

In der öffentlichen und wissenschaftlichen Diskussion entsteht leicht der Eindruck, bei der IT-Dienstleistungsbranche handle es sich hinsichtlich Beschäftigtenstruktur, Arbeitsorganisation in den Unternehmen und betrieblicher Strukturen um einen relativ homogenen Sektor. Dabei ist das Augenmerk oftmals auf sehr spezifische Tätigkeiten gerichtet, die als „Wissensarbeit“ bezeichnet werden und überwiegend in kleinen Unternehmen organisiert sind.³⁴ Gerade in der IT-Dienstleistungsbranche ist Wissensarbeit sehr weit verbreitet und die Branche „galt lange Zeit als Eldorado ‚Guter Arbeit‘“ (Boes et. al 2008, Folie 2). Neben Hinweisen darauf, dass sich auch in der IT-Dienstleistungsbranche Belastungen abzeichnen, die durch die Beschäftigten kaum wahrgenommen werden (vgl. Ahlers und Trautwein-Kalms 1995 / Boes et. al 2008) und allein deshalb nicht davon ausgegangen werden kann, dass Wissensarbeit per se gleich gute Arbeit bedeutet, dürften sich die Arbeitsbedingungen in den unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen teilweise sehr stark voneinander unterscheiden.

Der DGB-Index Gute Arbeit eignet sich in besonderer Weise dazu, diese Unterschiede herauszuarbeiten, weil er arbeitswissenschaftlich fundiert eine Vielzahl an relevanten Arbeitsdimensionen abdeckt und es damit ermöglicht, die Arbeitsbedingungen der Beschäftigtengruppen³⁵ in der IT-Dienstleistungsbranche in vielen Aspekten des Arbeitslebens zu erhellen und Ansatzpunkte für Maßnahmen zu liefern, die auf die jeweiligen Bedürfnisse abgestimmt sind. Im Folgenden wird besonders auf Dimensionen eingegangen, die statistisch signifikante Unterschiede zwischen den Beschäftigtengruppen ergeben haben. Demnach stehen die Arbeitsdimensionen „Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten“, „Möglichkeiten für Kreativität“, „Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten“, „Einkommen“ und

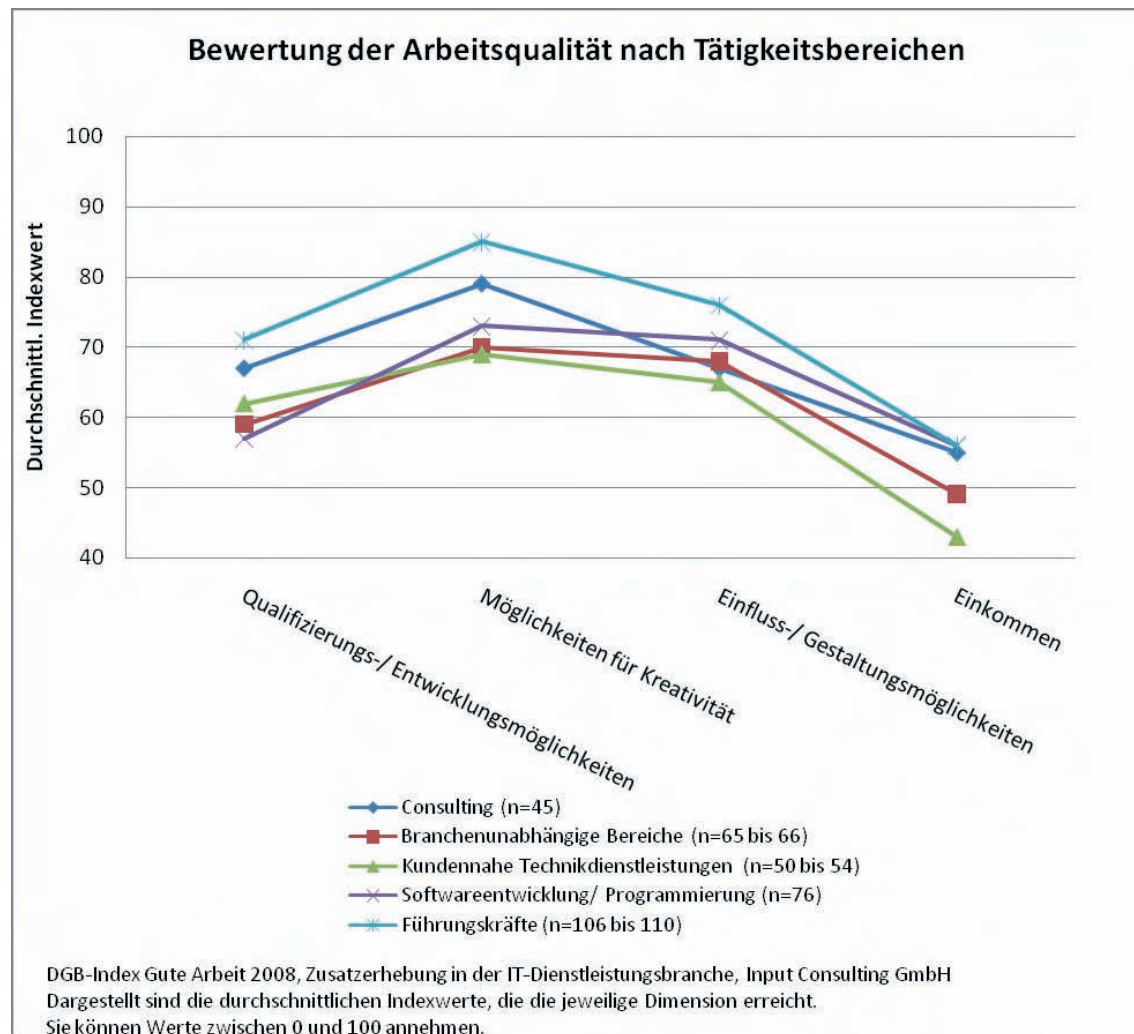
³⁴ Als geradezu idealtypisch gelten sogenannte „Dotcom“-Unternehmen, deren Produkte auf einem hohen Maß an Softwareentwicklungsarbeit basieren und daher in besonderer Weise auf die Kreativität der Mitarbeiter angewiesen sind. Zur Charakterisierung von Wissensarbeit vgl. Schwemmler, M. (2003, S. 109ff).

³⁵ Berücksichtigt werden nur Vollzeitbeschäftigte.

Belastungen aufgrund einseitig körperlicher Inanspruchnahme, wechselnder Einsatzorte und Qualitätsabstriche infolge von Zeitdruck im Mittelpunkt der Analyse. Korrelationstests zwischen den Ansprüchen und den Tätigkeitsbereichen der Befragten ergaben bis auf die Dimension „Aufstiegchancen“ keine eindeutigen Ergebnisse. Es dürfte kaum verwundern, dass es Führungskräften bzw. Beschäftigten mit Personalverantwortung wichtiger ist, gute Karriereemöglichkeiten zu haben als den anderen Befragten aus der IT-Dienstleistungsbranche.³⁶

Die folgende Graphik verdeutlicht zum einen die Unterschiede in den Bewertungen der Dimensionen zwischen den Tätigkeitsbereichen, zum anderen liefert sie Hinweise auf die unterschiedliche Arbeitsqualität innerhalb der Tätigkeitsbereiche. Nach einer kurzen Beschreibung der Ergebnisse aus der Graphik wird in einzelnen Abschnitten unter Rückgriff auf die jeweils zugrundeliegenden Fragen nochmals auf die Dimensionen eingegangen. Der relativ einheitliche Kurvenverlauf deutet auf ein ähnliches Bewertungsmuster der Dimensionen in den Tätigkeitsfeldern hin. So erhalten die Möglichkeiten für Kreativität in der Arbeit durchweg die besten Bewertungen, gefolgt von den Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten. Im Vergleich dazu schneiden die Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten durchweg schlechter ab und die Dimension „Einkommen“ landet an letzter Stelle. Auch wenn der Kurvenverlauf ähnlich ist, so unterscheiden sich die Bewertungen der Dimensionen zwischen den Tätigkeitsbereichen signifikant voneinander. Die Führungskräfte bewerten ihre Spielräume bei der Arbeit und ihre Entwicklungsmöglichkeiten deutlich besser als die Befragten in den anderen Tätigkeitsbereichen. Mit dem Einkommen zeigen sich die Befragten aus dem Bereich kundennaher Technikdienstleistungen am wenigsten zufrieden. Insgesamt schneiden die Arbeitsbedingungen in diesem Tätigkeitsbereich aus Sicht der Beschäftigten, mit Ausnahme der Qualifizierungsmöglichkeiten, am Schlechtesten ab. Deutliche Defizite in den Qualifizierungsmöglichkeiten zeigen sich im Bereich der Softwareentwicklung / Programmierung. Diese Dimension erreicht hier im Vergleich zu den anderen Tätigkeitsfeldern den letzten Platz.

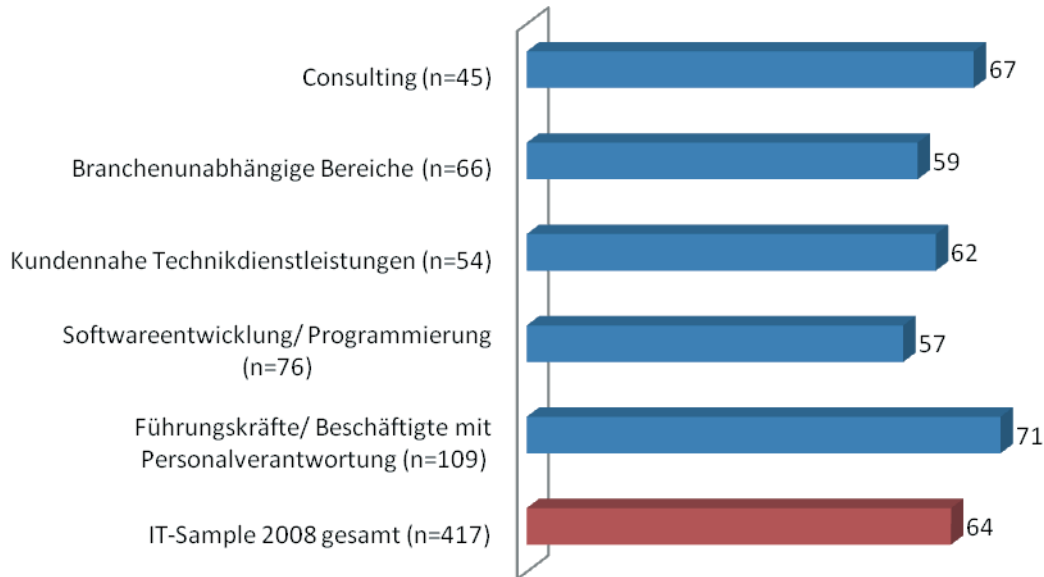
³⁶ Korrelation mit $p = 0,022$ signifikant.



III.4.1 Dimension: Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten

In die Dimension „Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten“ fallen die Antworten auf die Frage, ob den Weiterbildungswünschen der Beschäftigten entsprochen wird und ob sie an ihrem Arbeitsplatz über Freiräume verfügen, die sie zur Entwicklung ihres Wissens und Könnens nutzen können sehr unterschiedlich aus. Insgesamt wird die Dimension von den Beschäftigten aller Tätigkeitsbereiche auf mittlerem Niveau eingestuft. Am besten bewerten die Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung ihre Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten, am relativ schlechtesten die Beschäftigten im Bereich Softwareentwicklung / Programmierung.

Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten nach Tätigkeitsbereichen der IT-Beschäftigten (Indexwerte)



DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung in der IT-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH. Dargestellt sind die durchschnittlichen Indexwerte, die die jeweilige Dimension erreicht. Sie können Werte zwischen 0 und 100 annehmen.

Ein Korrelationstest zeigt, dass diese Unterschiede signifikant sind, d.h. die Beurteilung der Dimension hängt wesentlich von den Tätigkeitsbereichen, in denen die Befragten beschäftigt sind, ab.³⁷ Während über die Hälfte der Consultants und Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung angibt, ihren Weiterbildungswünschen werde in hohem bis sehr hohem Maße entsprochen, sind dies bei den kundennahen Technikdienstleistungen nur 38% und in den branchenunabhängigen Bereichen lediglich 34%. Schlusslicht bildet der Bereich Entwicklung und Programmierung, das „Herz“ der IT-Dienstleistungsbranche. Hier zeigt sich nur ein Viertel der Befragten zufrieden mit den Qualifizierungsmöglichkeiten, von diesen wiederum über 40% die Situation als sehr stark bis stark belastend empfinden. Ein ähnliches Bild zeichnet sich im Bereich der kundennahen Technikdienstleistungen und der branchenunabhängigen Bereiche ab.

Die subjektive Einschätzung der Beschäftigten spiegelt sich in der Abfrage nach tatsächlicher Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen wider und eröffnet auch hier signifikante Unterschiede: Während nur 21% der Consultantsangaben, in den letzten beiden Jahren an keiner Weiterbildungsmaßnahme teilgenommen zu haben, betrifft dies über 50% der Softwareentwickler / Programmierer. In den ande-

³⁷ Der Zusammenhang zwischen dem Tätigkeitsbereich und der Frage, ob den Weiterbildungswünschen entsprochen wird, ist mit $p = 0,005$ sehr signifikant, ebenso wie der Umfang der Möglichkeiten, Wissen und Können am Arbeitsplatz weiterentwickeln zu können ($p = 0,007$).

ren Bereichen sind es ca. 30% der Befragten. Bei den Führungskräften / Beschäftigten mit Personalverantwortung ist der Anteil, der an mehrtägigen Veranstaltungen teilgenommen hat, deutlich höher als in anderen Unternehmensbereichen.

Teilnahme an beruflicher Weiterbildung					
		Nein	Ja, an einer	Ja, an mehreren	Gesamt
Consulting	Anzahl	9	18	17	44
	% von Tätigkeitsbereich	20,5%	40,9%	38,6%	100,0%
	% von Teilnahme an berufl. Weiterbildung	6,5%	18,6%	11,1%	11,3%
	% der Gesamtzahl	2,3%	4,6%	4,4%	11,3%
Branchenunabhängige Bereiche	Anzahl	22	17	28	67
	% von Tätigkeitsbereich	32,8%	25,4%	41,8%	100,0%
	% von Teilnahme an berufl. Weiterbildung	15,9%	17,5%	18,3%	17,3%
	% der Gesamtzahl	5,7%	4,4%	7,2%	17,3%
Kundennahe Technikdienstleistungen	Anzahl	17	16	22	55
	% von Tätigkeitsbereich	30,9%	29,1%	40,0%	100,0%
	% von Teilnahme an berufl. Weiterbildung	12,3%	16,5%	14,4%	14,2%
	% der Gesamtzahl	4,4%	4,1%	5,7%	14,2%
Softwareentwicklung / Programmierung	Anzahl	41	17	18	76
	% von t601_neu2	53,9%	22,4%	23,7%	100,0%
	% von Teilnahme an berufl. Weiterbildung	29,7%	17,5%	11,8%	19,6%
	% der Gesamtzahl	10,6%	4,4%	4,6%	19,6%
Führungskräfte	Anzahl	38	21	51	110
	% von Tätigkeitsbereich	34,5%	19,1%	46,4%	100,0%
	% von Teilnahme an berufl. Weiterbildung	27,5%	21,6%	33,3%	28,4%
	% der Gesamtzahl	9,8%	5,4%	13,1%	28,4%
Sonstige	Anzahl	11	8	17	36
	% von Tätigkeitsbereich	30,6%	22,2%	47,2%	100,0%
	% von Teilnahme an berufl. Weiterbildung	8,0%	8,2%	11,1%	9,3%
	% der Gesamtzahl	2,8%	2,1%	4,4%	9,3%
Gesamt	Anzahl	138	97	153	388
	% von Tätigkeitsbereich	35,6%	25,0%	39,4%	100,0%
	% von Teilnahme an berufl. Weiterbildung	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% der Gesamtzahl	35,6%	25,0%	39,4%	100,0%

DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung in der IT-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH

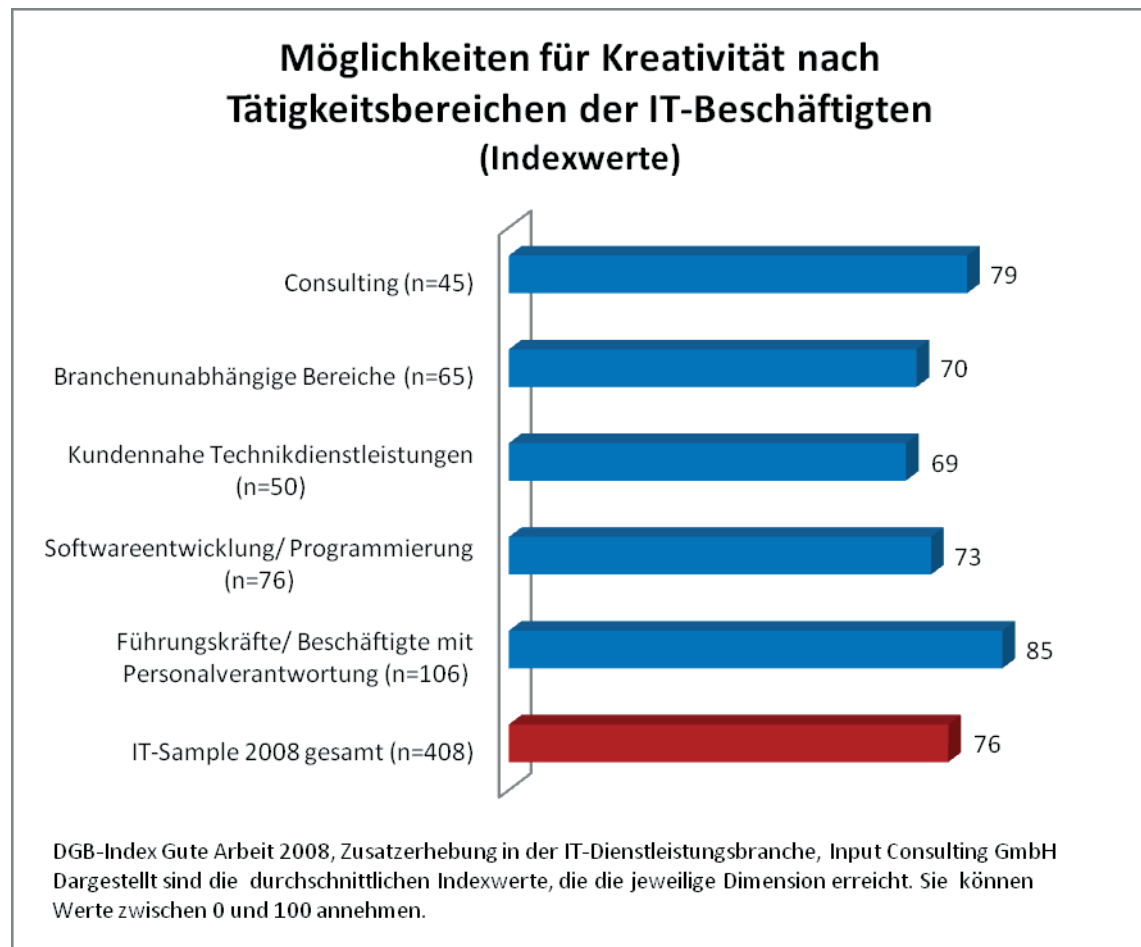
Allerdings wurde die Dauer einer Weiterbildung im Bereich Softwareentwicklung / Programmierung in 80% der Fälle voll und in 11% der Fälle mindestens teilweise auf die Arbeitszeit angerechnet. Ähnliche Ergebnisse zeigen sich bei den Consultants und den Führungskräften / Beschäftigten mit Personalverantwortung. In den Bereichen kundennahe Technikdienstleistungen und den branchenunabhängigen Bereichen ist der Anteil derer, deren Zeit nicht angerechnet wurde, mit 27% bzw. 24% deutlich höher als in den anderen Bereichen. Ein ähnliches Bild zeichnet sich bei der Frage nach der Finanzierung ab. Auch hier wird vor allem in den Bereichen Consulting, Softwareentwicklung / Programmierung und bei den Führungskräften / Beschäftigten mit Personalverantwortung eine Vollfinanzierung gewährt (87% bis 90%). Aber auch in den anderen Unternehmensbereichen ist eine volle finanzielle Unterstützung der Weiterbildungsmaßnahmen üblich (78% und 83%), wobei gerade in diesen Bereichen in 16% bzw. 14% der Fälle die Kosten für die Weiterbildungsmaßnahme nicht vom Unternehmen getragen wurden.

Etwas anders stellt sich die Verteilung der Freiräume zur Entwicklung von Wissen und Können am Arbeitsplatz dar. Insgesamt scheinen diese bei der Mehrheit der Befragten in hohem bis sehr hohem Maße zu bestehen: Über 86% der Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung und ca. 70% der Beschäftigten in Entwicklung / Programmierung, Consulting und kundennahen Technikdienstleistungen verfügen über solche Entwicklungsmöglichkeiten, bei den Befragten branchenunabhängiger Bereiche tun dies nur 66%.

III.4.2 Dimension: Möglichkeiten für Kreativität

Die Möglichkeiten, eigene Ideen und Vorstellungen in die Arbeit einzubringen, unterscheiden sich ebenfalls signifikant zwischen den Tätigkeitsbereichen. Auffallend ist, dass Führungskräften / Beschäftigten mit Personalverantwortung der größte Freiraum eingeräumt wird. Von ihnen gaben 86% an, sich in sehr hohem bis hohem Maße selbst in die Arbeit einbringen zu können, die Dimension wird von ihnen in der Folge auch mit durchschnittlich 85 Indexpunkten sehr positiv gewertet und fällt eindeutig unter die Qualitätsstufe „Gute Arbeit“.³⁸

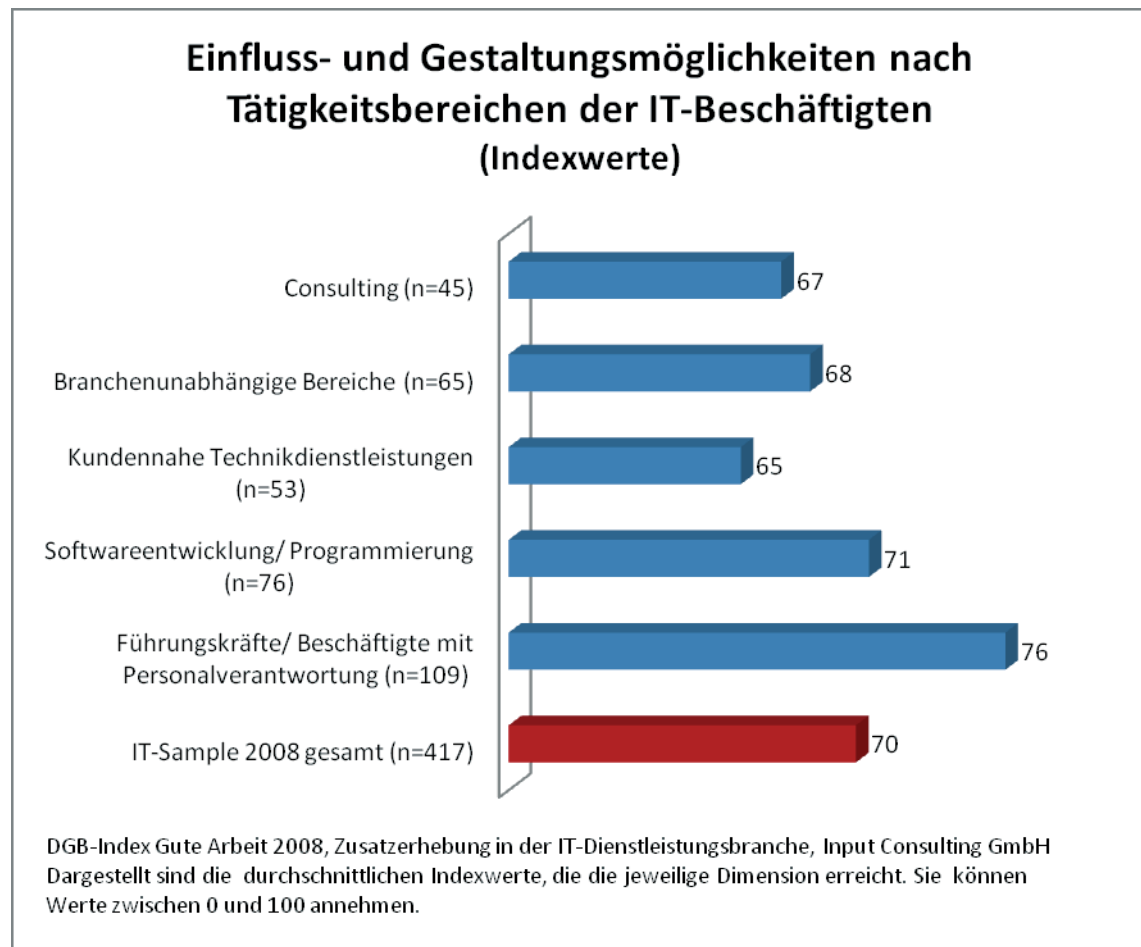
³⁸ Der Indexwert einer Dimension (von 0 bis 100) basiert auf Einzelfragen, die 4 Antwortkategorien zulassen (indexbildende Fragen). Diese Fragen können jeweils auch einzeln ausgewertet werden und man erhält Häufigkeiten und Prozentangaben.



Dagegen bieten sich in den kundennahen Technikdienstleistungen und den branchenunabhängigen Bereichen diese Möglichkeiten nicht für so viele Beschäftigte: 37% der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Bereich der kundennahen Technikdienstleistungen und 29% der Beschäftigten in den branchenunabhängigen Bereichen können sich lediglich in geringem Maße bis gar nicht in ihre Arbeit einbringen. Trotzdem schafft es die Dimension in der Bewertung der hier Beschäftigten auf einen durchschnittlichen Indexwert von 69 bzw. 70 Punkten.

III.4.3 Dimension: Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten

Die Bewertung der Dimension „Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten“ vollzieht sich anhand der Fragen, wie unabhängig die Beschäftigten bei der Planung und Einteilung ihrer Arbeit sind und ob sie Einfluss auf die Arbeitsmenge und die Gestaltung ihrer Arbeitszeit verfügen.



Nahezu alle (92%) Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung im vorliegenden Sample können ihre Arbeit selbst planen und einteilen, in den Bereichen Consulting und den kundennahen Technikdienstleistungen sind dies ca. 75% der Befragten.

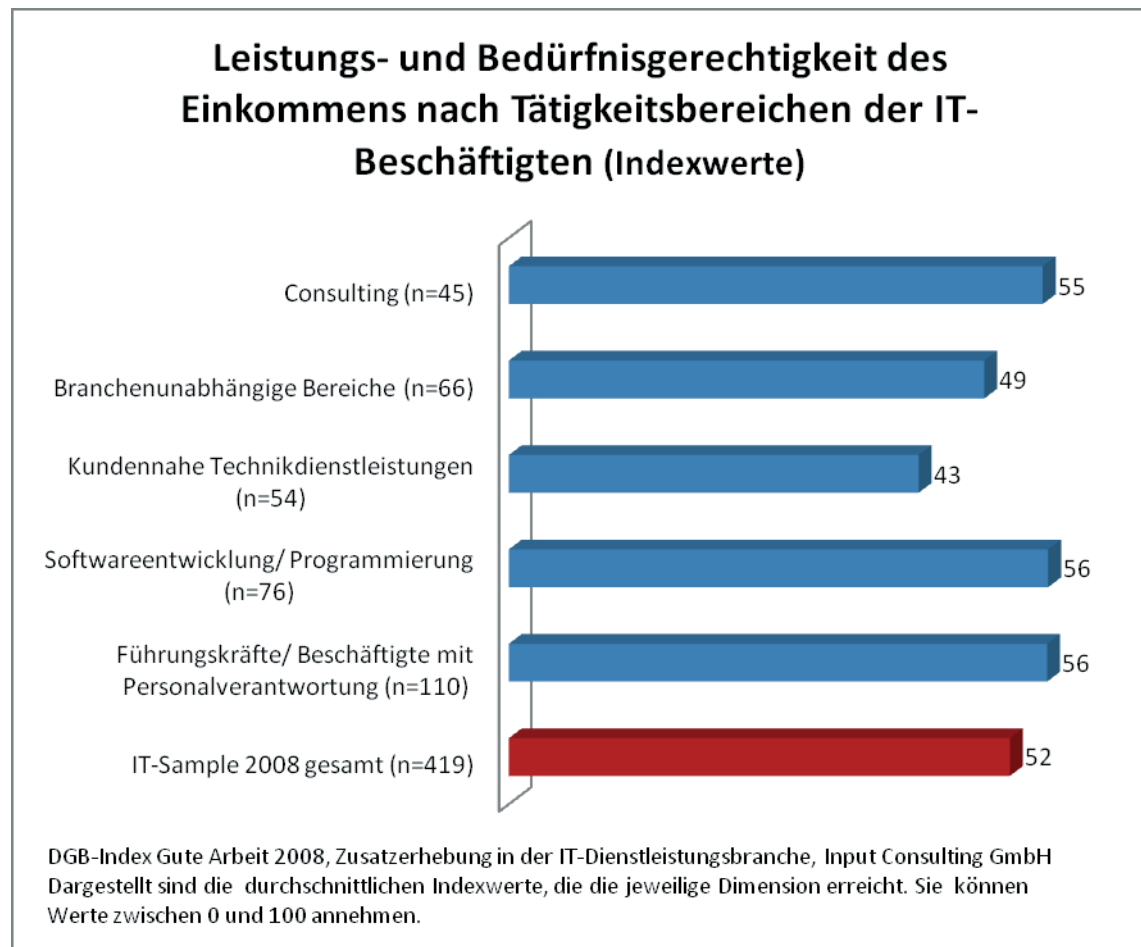
Ähnlich gelagerte Freiräume haben über Drei Viertel der Softwareentwickler / Programmierer und Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung bei der selbständigen Gestaltung ihrer Arbeitszeit. Im Bereich der kundennahen Technikdienstleistungen sind dies nur 50%. Allerdings gibt die Mehrheit von denjenigen, die in ihrem Gestaltungsspielraum bei der Arbeitszeit sehr eingeschränkt sind, an, dies als gar nicht bis lediglich mäßig belastend zu empfinden. Diese Tendenz zeigt sich auch bei den Softwareentwicklern / Programmierern und Führungskräften / Beschäftigten mit Personalverantwortung. Deutlich anders verhält es sich im Bereich Consulting und in den branchenunabhängigen Bereichen: Hier verfügen zwar „nur“ jeweils ca. 30% der Befragten über geringen bis keinen Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit, aber ca. 60% davon fühlen die individuellen Bedürfnisse bei der Planung der Arbeitszeit nicht ausreichend berücksichtigt.

In der Tendenz zeichnet sich bei der Frage nach den Einflussmöglichkeiten auf die Arbeitsmenge ein ähnliches Bild ab: Auch hier verfügen die Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung weit häufiger über Möglichkeiten, die Ar-

beitsmenge selbst zu regulieren, als die Beschäftigten in anderen Bereichen. Es zeigt sich aber auch, dass über alle Tätigkeitsbereiche hinweg die Einflussmöglichkeiten hier sehr viel geringer sind als in anderen Arbeitsdimensionen. Demnach geben immerhin 47% der befragten Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung an, über geringe bis keine Möglichkeiten der Einflussnahme zu verfügen, in den branchenunabhängigen Bereichen sind es sogar 70%, im Bereich der kundennahen Technikdienstleistungen 67%. Auf die Tätigkeitsbereiche Softwareentwicklung / Programmierung und Consulting entfallen jeweils ca. 60%. Gut 20% derjenigen, die nur über geringe bis keine Einflussmöglichkeiten in den Bereichen Softwareentwicklung / Programmierung, kundennahen Technikdienstleistungen und branchenunabhängigen Bereichen verfügen, belastet dies sehr stark bis stark, immerhin 20% bis 30% fühlen sich mäßig belastet.

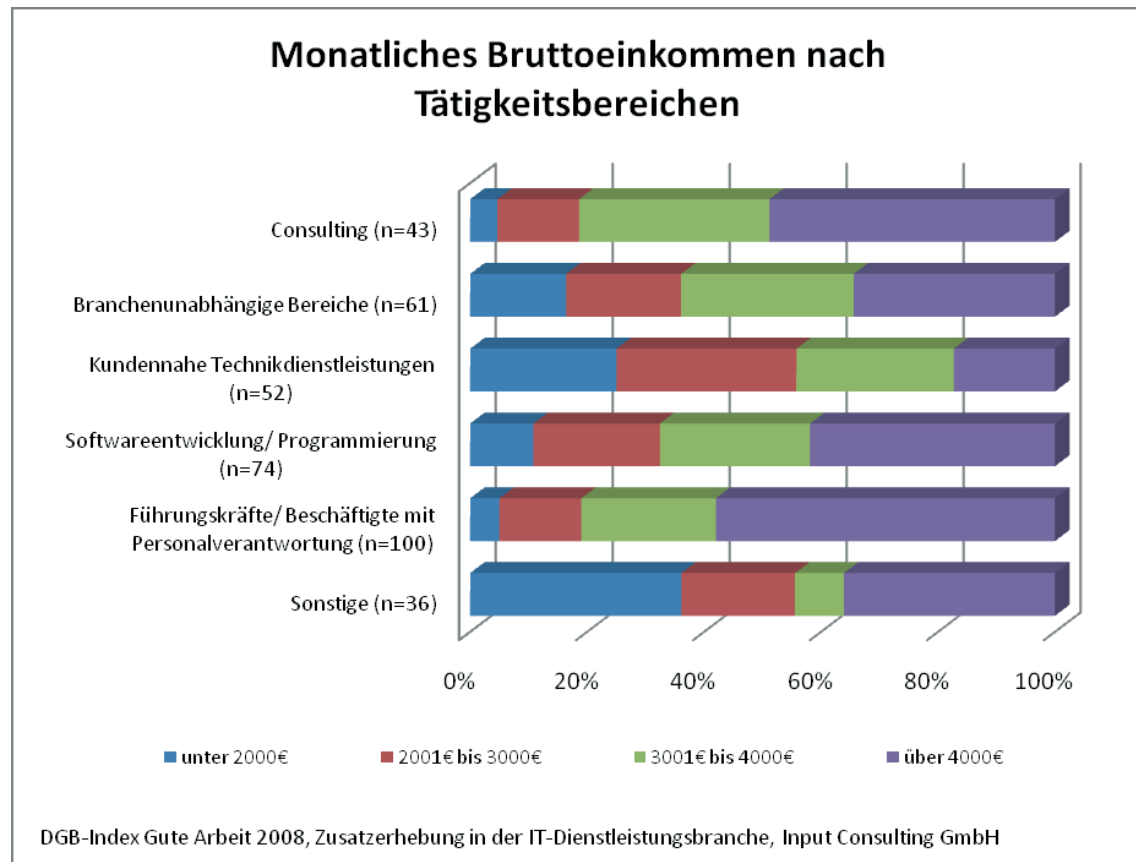
III.4.4 Dimension: Einkommen

Die Dimension „Einkommen“ wird von den Befragten im IT-Dienstleistungsbranche im Verhältnis zu den anderen Arbeitsdimensionen eher schlecht bewertet und schafft es in den Tätigkeitsbereichen „Consulting“, „Softwareentwicklung / Programmierung“ und unter den Führungskräften / Beschäftigten mit Personalverantwortung gerade noch auf die Qualitätsstufe mittelmäßiger Arbeit. In den branchenunabhängigen Bereichen und den Bereichen kundennaher Technikdienstleistungen fällt die durchschnittliche Bewertung so schlecht aus, dass die Dimension unter die 50 Punkte-Marke rutscht und auf der Stufe „Schlechte Arbeit“ angesiedelt ist.



Hinsichtlich des Einkommens wurde gefragt, wie die Beschäftigten ihr Einkommen, gemessen an ihren Leistungen und in seiner absoluten Höhe einschätzen. Ein Korrelationstest zeigt einen höchst signifikanten Zusammenhang zwischen beiden Fragen, d.h. wer mit seinem Einkommen mindestens gut leben kann, hält in der Tendenz sein Einkommen eher für angemessen als jemand, dem es nicht ausreicht. Über alle Tätigkeitsbereiche hinweg reicht 70% der Befragten ihr Einkommen sehr gut bis gut aus, eine deutliche Ausnahme bilden die kundennahen Technikdienstleistungen (42%) und die branchenunabhängigen Bereiche (58%). Ihre Einkommenssituation beurteilen Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung am Besten, gefolgt von Beschäftigten im Bereich Softwareentwicklung / Programmierung und Consulting. Weniger zufrieden zeigen sich dagegen vor allem Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aus dem Bereich kundennahe Technikdienstleistungen, aber auch Beschäftigte in branchenunabhängigen Tätigkeitsfeldern, 55% bzw. 42% der Beschäftigten in diesen Unternehmensbereichen kommen gerade so mit ihrem Einkommen aus. Ob ein (zu) niedriges Einkommen belastet oder nicht, hängt erwartungsgemäß nicht vom Tätigkeitsfeld der Befragten ab, sondern belastet alle Betroffenen gleichermaßen. Diesem Ergebnis entsprechend, halten schließlich auch nur 36% der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in den kundennahen Technikdienstleistungen ihr Einkommen für angemessen. In den anderen Tätigkeitsbereichen liegt dieser Wert bei mindestens 50%.

Die subjektiven Einschätzungen der Bedürfnis- und Leistungsgerechtigkeit des Einkommens spiegeln objektive Tatbestände wider: Nach unserer Erhebung verdienen 70% der Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung über 3.500€, davon 48% sogar über 4.500€. Auch im Bereich Consulting verdienen 67% der Befragten über 3.500€, in der Softwareentwicklung / Programmierung liegt der Anteil etwas niedriger, aber immerhin auch noch bei 54%.



Der Anteil der Gutverdiener (über 3.500€ brutto / Monat) ist im Bereich der kundennahen Technikdienstleistungen mit 33% deutlich und in den branchenunabhängigen Bereichen mit 48% etwas niedriger, dafür ist der Anteil derer, die nur über ein geringes Einkommen von unter 2.000€ verfügen, mit 25% wesentlich bzw. 16% etwas höher als in den anderen Bereichen.³⁹

Die Einschätzung, wie gut die Rente aus der Berufstätigkeit reichen wird, hängt erwartungsgemäß nicht nur vom Tätigkeitsfeld der Befragten ab, sondern auch vom Einkommen.⁴⁰ Als zusätzlicher Faktor tritt das Alter⁴¹ der Befragten auf, das seinerseits wieder mit der Einkommenshöhe korreliert. So verdienen in der Ten-

³⁹ Berücksichtigt sind hier nur Vollzeitbeschäftigte.

⁴⁰ Beim Korrelationstest der Variablen ergab das Einkommen mit $p = 0,000$ einen höchst signifikanten Zusammenhang mit der Einschätzung der zu erwartenden Rentenhöhe, die Prüfung des Zusammenhangs zwischen Tätigkeitsbereich und Einkommen mit $p = 0,021$ ergab eine signifikante Korrelation. p bezeichnet die Wahrscheinlichkeit, sich zu irren, wenn man die Nullhypothese (d.h. der Mittelwertunterschied ist zufällig zustande gekommen) verwirft und die Alternativhypothese (d.h. der Mittelwertunterschied ist nicht zufällig zustande gekommen) annimmt.

⁴¹ Alter mit $p = 0,003$

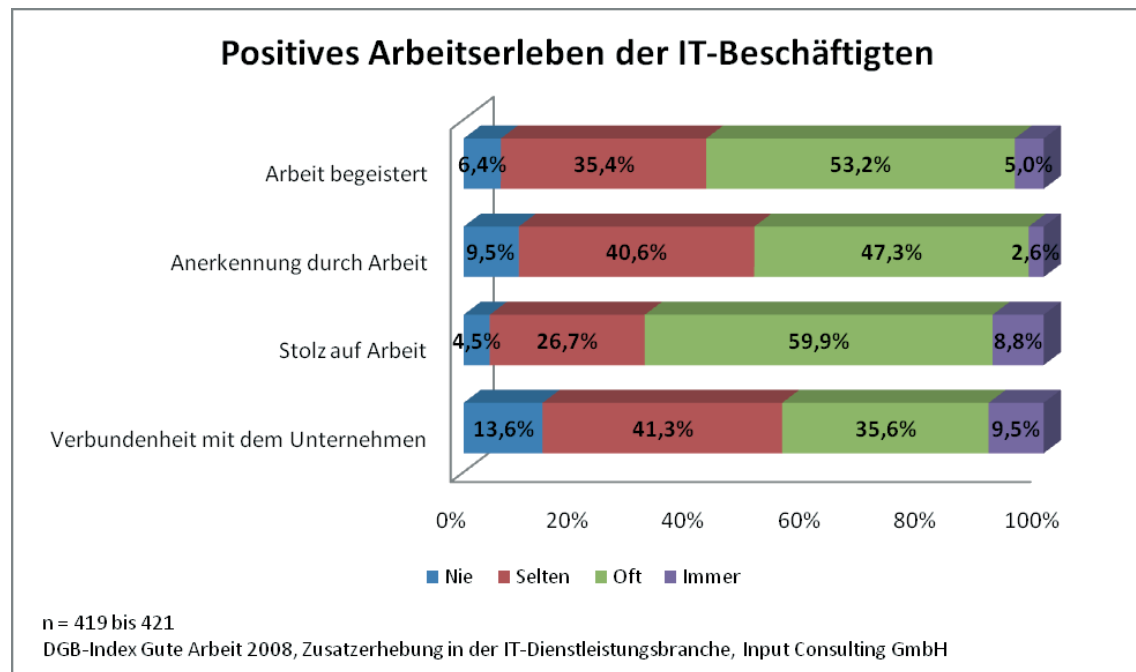
denz ältere Beschäftigte mehr als jüngere. Über eine Kreuztabelle lässt sich eruieren, dass über 60% der Gutverdiener (derjenigen mit einem monatlichen Bruttoeinkommen von über 3.500€) über 40 Jahre alt sind und diejenigen, die ein niedriges Einkommen (unter 2.000€ brutto im Monat) haben, zu 75% aus der Altersgruppe unter 40 Jahren stammen. Demnach schätzen vor allem die über 40-Jährigen ihre zu erwartende Rentenhöhe positiver ein.

Wie bereits in obigem Abschnitt erwähnt, besteht zudem ein Zusammenhang zwischen der Einkommenshöhe der Befragten und dem Tätigkeitsbereich. So geben Beschäftigte aus den Bereichen Softwareentwicklung / Programmierung häufiger an, voraussichtlich gut von der Rente leben zu können als Befragte anderer Arbeitsbereiche. In allen anderen Tätigkeitsfeldern haben mindestens 32% der Beschäftigten Angst, die Rente könnte nicht ausreichen. Die Mehrheit der Befragten im Bereich kundennahe Technikdienstleistungen, den branchenunabhängigen Bereichen und der Softwareentwicklung / Programmierung vermutet, dass die Rente gerade ausreichen wird. Bei genauer Betrachtung zeigt sich bei der Einschätzung der Rentenhöhe eine tendenziell bessere Bewertung durch die Entwickler / Programmierer, hier ist auch der Anteil der über 40-Jährigen mit 57% am höchsten.

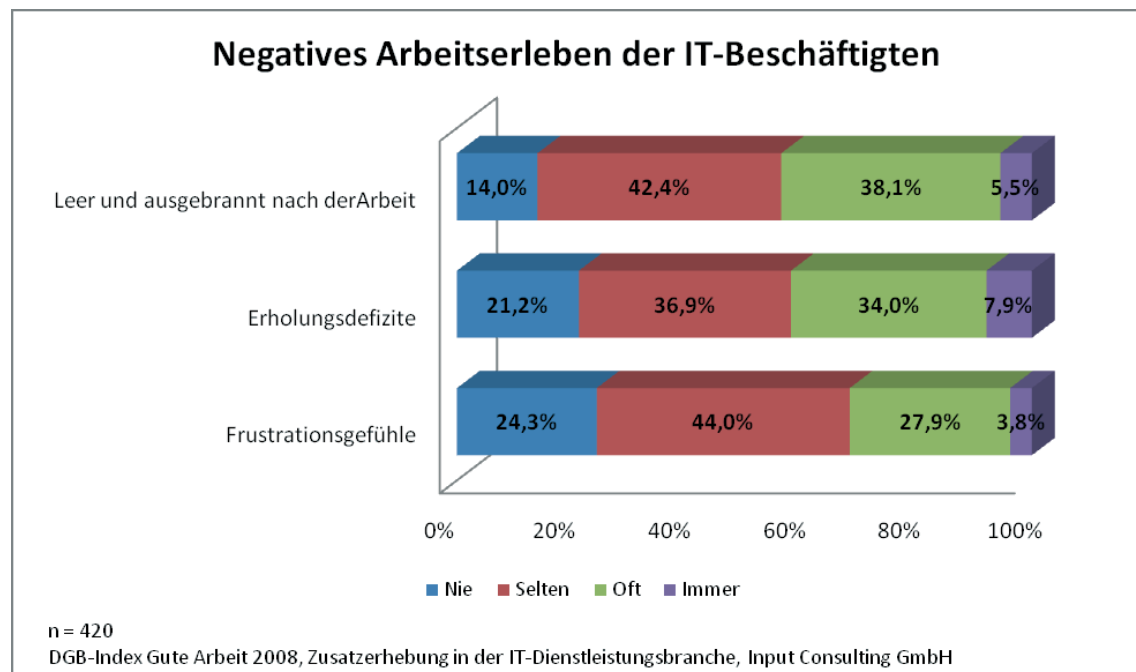
III.5 Besondere Aspekte der Arbeitssituation der IT-Beschäftigten

III.5.1 Arbeitserleben

Das Arbeitserleben der IT-Beschäftigten ist überwiegend durch positive Erfahrungen geprägt, so kann sich die Mehrheit der Beschäftigten oft für ihre Arbeit begeistern und bekommt Anerkennung für ihre Leistungen. Deutlich tritt auch das Selbstbewusstsein der Beschäftigten hervor: knapp 70% der Befragten sind stolz auf ihre Arbeit. Erkennbar schlechter steht es um die Unternehmensbindung: Lediglich 45% der Beschäftigten fühlen sich oft bzw. immer mit dem Betrieb verbunden.

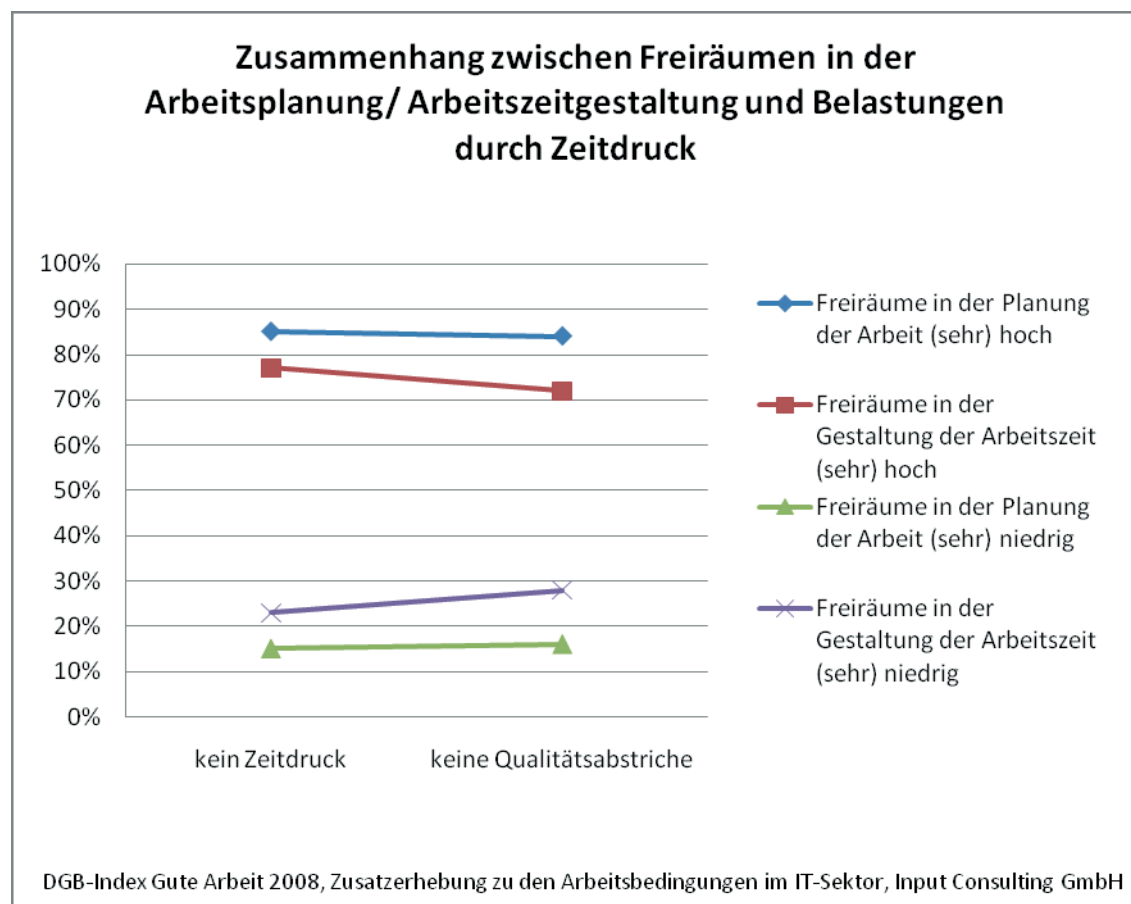


Neben positiven Aspekten prägen aber auch negative Erfahrungen das Arbeitsleben: Über 40% der Befragten fühlen sich nach der Arbeit leer und ausgebrannt und weisen dauerhafte Erholungsdefizite auf.



Ein Korrelationstest weist auf einen Zusammenhang zwischen besagten negativen Aspekten des Arbeitserlebens und einer erhöhten Arbeitsintensität der Beschäftigten hin, d.h. wer angibt, sich in der Arbeit gehetzt zu fühlen und aufgrund von Zeitdruck Abstriche bei der Qualität der Arbeit machen zu müssen, fühlt sich eher leer und ausgebrannt nach der Arbeit und weist eher kontinuierliche Erholungsdefizite auf als jemand, der kaum durch die Menge an

Arbeitsaufgaben belastet ist.⁴² Es stellt sich an dieser Stelle die Frage, ob sich eine bestimmte Gruppe Befragter herauskristallisieren läßt, die besonders unter einer erhöhten Arbeitsintensität leiden. Eine Korrelationsprüfung mit den persönlichen Merkmalen „Geschlecht“, „Alter“ und „Führungsposition mit Personalverantwortung“ ergab kein signifikantes Ergebnis, d.h. negatives Arbeitserleben ist unabhängig von Geschlecht, Alter und davon, ob jemand eine leitende Position ausfüllt oder nicht. Dagegen lieferte eine Prüfung des Zusammenhangs zwischen dem Maß an Freiräumen in der Arbeit und auftretenden Belastungen durch Zeitdruck ein interessantes Ergebnis: Die Korrelation zwischen Eigenverantwortlichkeit in der Planung der Arbeit / der Gestaltung der Arbeitszeit und den konstatierten Belastungen ist signifikant⁴³, d.h. wer über Freiräume verfügt, fühlt sich weniger belastet. Die folgende Graphik verdeutlicht diesen Zusammenhang.



⁴² Beide Korrelationstest ergeben mit $p=0,000$ einen höchst signifikanten Zusammenhang, der sich mit einem Blick auf die Kreuztabelle in der hier ausgeführten Richtung bestätigen lässt.

⁴³ Die signifikanten Zusammenhänge stellen sich auf folgenden Signifikanzniveaus dar:

	Empfinden von Zeitdruck	Qualitätsabstriche aufgrund von Zeitdruck
Selbständige Planung der Arbeit	$p = 0,009$	$p = 0,005$
Gestaltung der Arbeitszeit	$p = 0,01$	$p = 0,034$

Dieses Ergebnis ist durchaus erklärbar: Gestaltungsfreiräume ermöglichen es, die Arbeit so zu planen und zu gestalten, dass sie nicht zur Belastung wird. Von denjenigen, die angaben, keinen / kaum Belastungen durch Zeitdruck und aus diesem folgenden Qualitätsabstrichen ausgesetzt zu sein, verfügen durchschnittlich 80% über (sehr) hohe Spielräume in der Gestaltung der Arbeitszeit und Planung ihrer Arbeit. Dieser Befund deckt sich mit den Ergebnissen von Kotthoff und Wagner (2008, S. 185): „Arbeitszeitprobleme haben deshalb eher diejenigen Mitarbeiter/innen, die zwar ergebnisorientiert arbeiten (...), aber dennoch den Arbeitszeitregelungen, der Arbeitszeiterfassung und der Arbeitszeitkontrolle unterliegen.“

Allerdings muss an dieser Stelle unbedingt nochmals darauf verwiesen werden, dass alle Angaben auf subjektiven Einschätzungen der Beschäftigten basieren, d.h. ein Abgleich mit „objektiven“ Eckdaten ist kaum möglich. Dieser Hinweis wird dann bedeutend, wenn, aus welchen Gründen auch immer, davon auszugehen ist, dass sich in den Antworten der Befragten Verzerrungen in der Wahrnehmung ergeben können. Im vorliegenden Fall könnte es beispielsweise sein, dass die Befragten die auftretenden Belastungen durch erhöhte Arbeitsintensität nicht als Belastung wahrnehmen. Eine Möglichkeit, den Befund noch etwas genauer zu untersuchen, liegt im Abgleich der Antworten mit der Angabe der Überstundenanzahl. Insgesamt zeigt sich die Anzahl der wöchentlichen Überstunden als recht hoch: Die IT-Beschäftigten leisten im Durchschnitt 5,9 Überstunden in der Woche, wobei die Angaben von 3 Fehlstunden bis zu 30 Überstunden sehr stark variieren. Im Vergleich zu den Angaben der Beschäftigten aus den anderen Branchen zeigt sich nicht nur, dass die IT-Beschäftigten im Durchschnitt eine Überstunde mehr leisten als der Durchschnitt aller Befragten, sondern auch, dass sowohl die vereinbarten, als auch die tatsächlichen Arbeitszeiten stark voneinander abweichen. Im DGB-Gesamtindex Gute Arbeit 2008 gaben die Befragten an, eine vereinbarte Wochenarbeitszeit von durchschnittlich 35,2 Stunden zu haben und tatsächlich 39,4 Stunden in der Woche zu arbeiten. In der IT-Dienstleistungsbranche liegen die Angaben deutlich höher: Die vereinbarte Wochenarbeitszeit beläuft sich hier durchschnittlich auf 38,6 Stunden, die tatsächliche Arbeitszeit beträgt durchschnittlich 44,3 Stunden. Die IT-Beschäftigten arbeiten demnach real deutlich mehr als die Beschäftigten in anderen Branchen. Ob jemand mehr oder weniger arbeitet ist indes unabhängig davon, wie hoch er seine Freiräume in der Planung seiner Arbeit und der Gestaltung seiner Arbeitszeit einschätzt.⁴⁴

Auch die Prüfung der Frage, ob sich Beschäftigte, die viele Überstunden ableisten, nach der Arbeit eher leer und ausgebrannt fühlen und sich auch in der Freizeit nicht richtig erholen können, als Beschäftigte, die die vereinbarte Anzahl an wöchentlichen Arbeitsstunden einhalten, kann nicht abschließend beantwortet werden. In der Tendenz fühlen sich diejenigen mit keinen Überstunden bzw. Fehlzeiten etwas besser nach der Arbeit und können sich auch besser erholen als diejeni-

⁴⁴ Die Korrelationsprüfung ergab kein signifikantes Ergebnis.

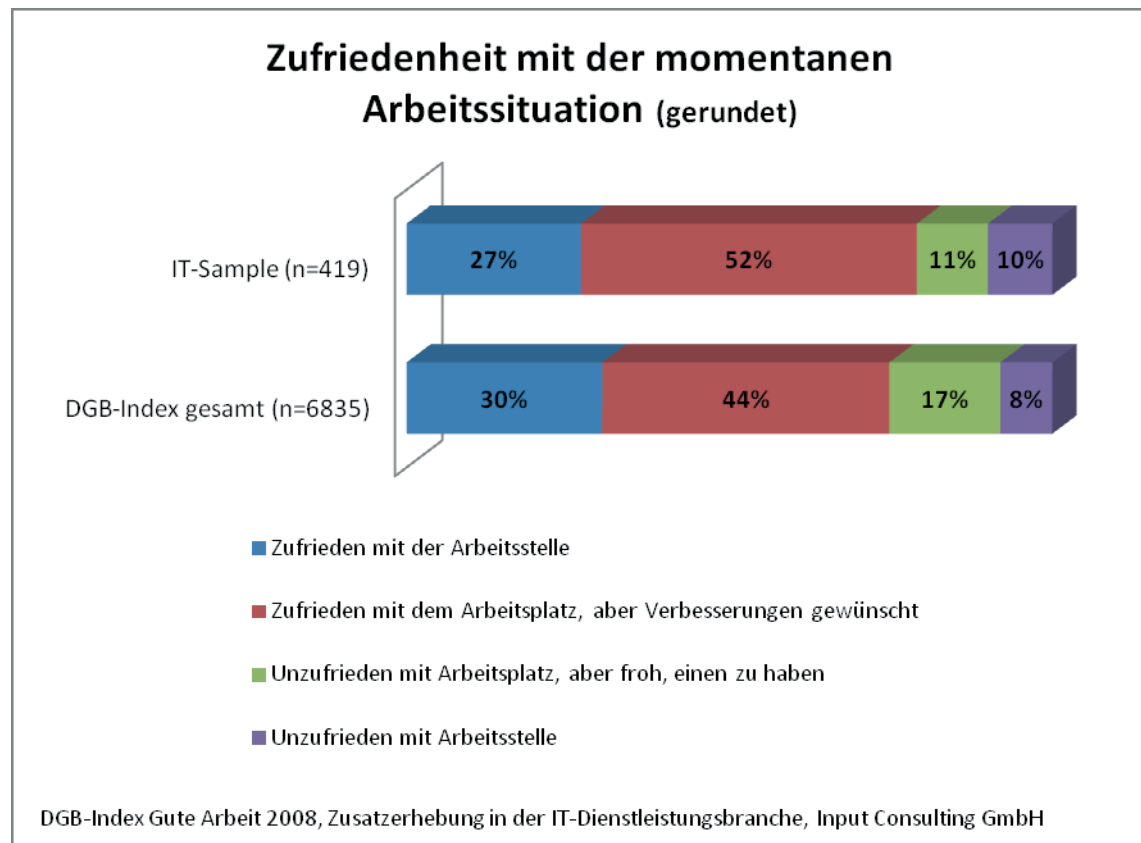
gen mit 6 bis 15 Überstunden. Aber es zeigt sich kein linearer Zusammenhang, d.h. die Annahme „je größer die Anzahl der Überstunden, desto eher werden die Beschäftigten mit negativen Aspekten des Arbeitserlebens konfrontiert“ lässt sich nicht bestätigen. Erstaunlich ist, dass nicht sehr viel mehr Beschäftigte mit über 15 Überstunden angeben, sich in hohem bzw. sehr hohem Maße leer und ausgebrannt zu fühlen (49%) und auch in der Freizeit in hohem bzw. sehr hohem Maße Erholungsdefizite aufzuweisen (48%), obwohl dies angesichts ihrer Arbeitsbelastung zu erwarten wäre.⁴⁵

Auf eine Formel gebracht, lässt sich das Ergebnis aus dem Sample folgendermaßen darstellen: Freiräume in der Gestaltung und Planung der Arbeit und der Arbeitszeit führen zu weniger Zeitdruck, der tendenziell dazu führt, dass die Beschäftigten sich nach der Arbeit weniger leer und ausgebrannt fühlen und sich in ihrer Freizeit besser erholen können. Verwunderlich ist allerdings, dass das Arbeitserleben in keinem linearen Zusammenhang mit der Anzahl der wöchentlichen Überstunden steht.

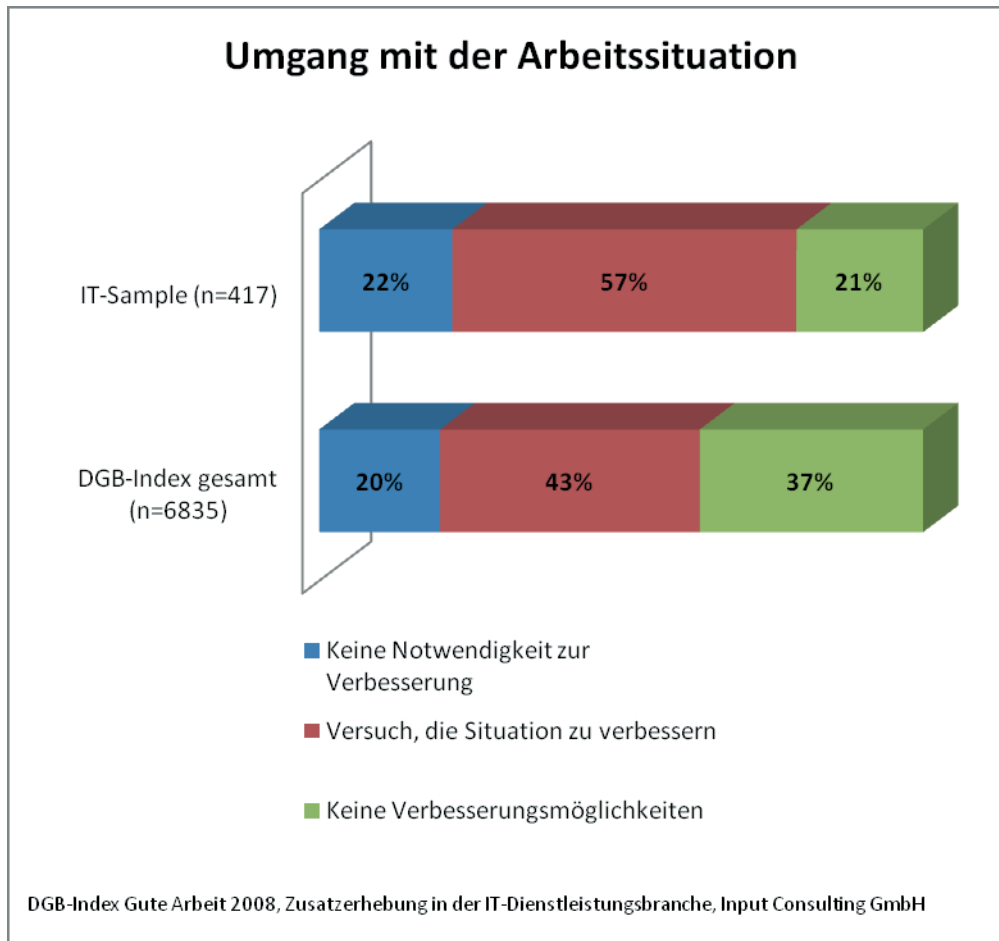
III.5.2 Zufriedenheit mit der Arbeitssituation

In der bisherigen Analyse wurde deutlich, dass die IT-Beschäftigten ihre Arbeitsbedingungen zwar in den meisten Dimensionen positiver bewerten als die Gesamtheit der Befragten, dennoch bewegt sich die Qualität der Mehrheit der Dimensionen auf der Qualitätsstufe mittlerer Arbeit. Die Einschätzung der momentanen Arbeitssituation spiegelt dieses Ergebnis in mehreren Aspekten wider: Insgesamt zeigen sich knapp 80% der Befragten im IT-Dienstleistungssektor mit ihrer Arbeitsstelle zufrieden. In der Gesamtheit der Befragung kommen die zufriedenen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer auf knapp 75%. Der Anteil der zufriedenen IT-Beschäftigten, die sich dennoch eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen wünschen, ist im IT-Sample mit 52% ebenfalls höher als in der Gesamtbefragung (44%). Entsprechend unzufrieden zeigen sich in der IT-Dienstleistungsbranche 21%, unter der Gesamtheit der Befragten sind es mit 25% etwas mehr.

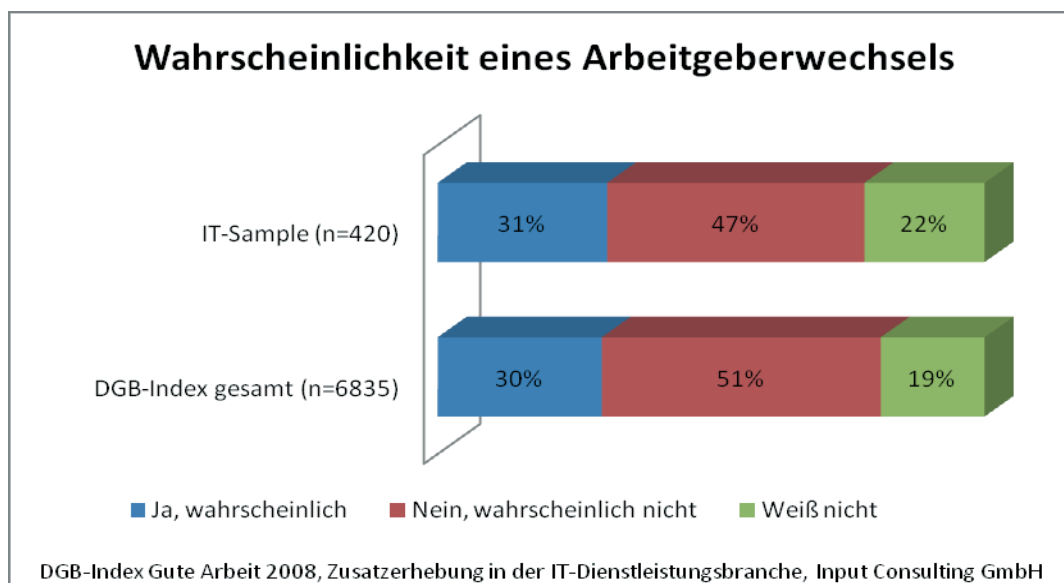
⁴⁵ Die Anzahl der Überstunden ist auch unabhängig vom Alter und der Länge der Betriebszugehörigkeit der Befragten.



In der IT-Dienstleistungsbranche arbeiten vergleichsweise viele Beschäftigte, die versuchen, ihre Arbeitssituation selbst oder mit Hilfe von anderen zu verbessern: 57% der Befragten IT-Beschäftigten kümmern sich nach eigenem Bekunden aktiv um eine Verbesserung ihrer Arbeitssituation, in der Gesamtheit der Befragten sind dies nur 43%. Etwas niedriger dagegen liegt der Anteil der insgesamt Zufriedenen: 22% der IT-Beschäftigten und 20% der Befragten insgesamt sehen derzeit keine Notwendigkeit, etwas zu verbessern. Resignativ hinsichtlich ihrer momentanen Arbeitssituation zeigen sich in der IT-Dienstleistungsbranche mit 21% deutlich weniger Befragte wie im Gesamtdurchschnitt. Hier liegt der Anteil bei 37%.



Gefragt nach der Wahrscheinlichkeit eines Arbeitgeberwechsels, ergeben sich etwas weniger deutliche Unterschiede zwischen den Beschäftigten in der IT-Dienstleistungsbranche und der Gesamtheit der Befragten. Immerhin schließen 53% der IT-Befragten einen Arbeitgeberwechsel nicht aus, in der Gesamtheit der Befragung sind es 49%.



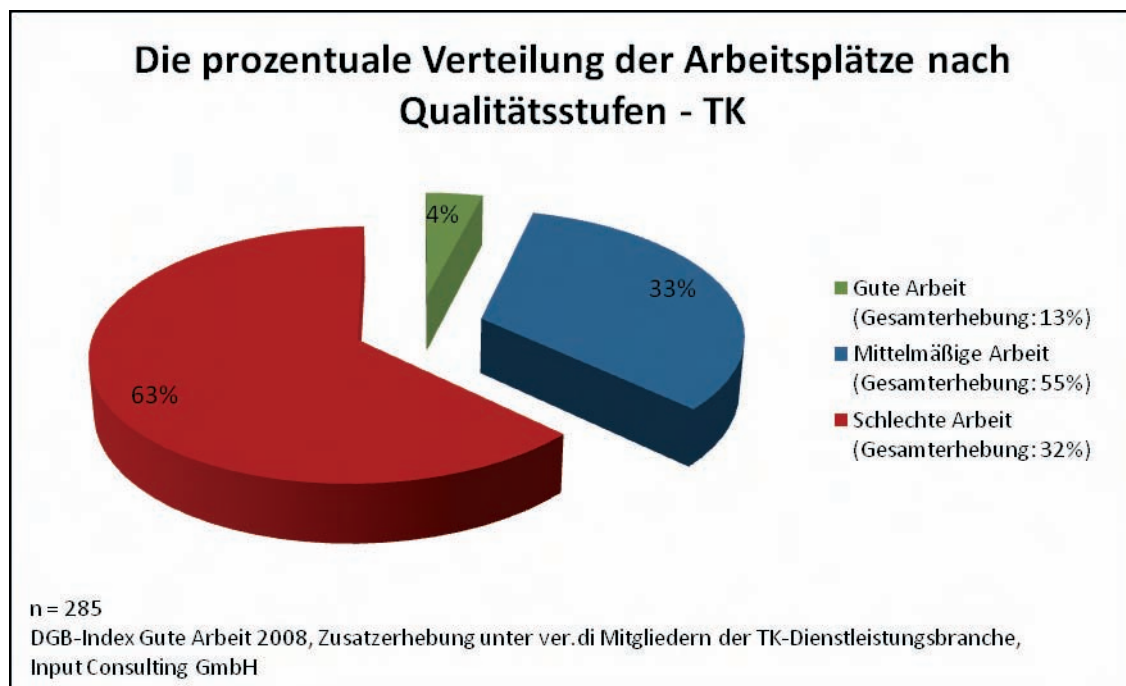
Im Vergleich zur Gesamtheit der Befragten bewerten die IT-Beschäftigten ihre Arbeitsbedingungen zwar in nahezu allen Dimensionen besser, gleichzeitig ist aber auch die Bereitschaft, ihre Arbeitssituation weiter zu verbessern, höher. Dabei schließt die Mehrheit der Befragten einen Arbeitgeberwechsel nicht aus, sollte sich für sie eine gute Möglichkeit ergeben. Berücksichtigt man zusätzlich noch den Tatbestand, dass es auch in der IT-Dienstleistungsbranche um die Unternehmensbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht zum Besten bestellt ist, sollte die Verbesserung der Arbeitsbedingungen nicht nur zum Wohle der Beschäftigten im Mittelpunkt der betrieblichen Agenda stehen, sondern auch, um die Wettbewerbfähigkeit der Unternehmen auch in Zukunft zu sichern.⁴⁶

⁴⁶ Zum Zusammenhang zwischen Unternehmensbindung und Unternehmenserfolg vgl. van Dick, R. (2004): S. 12f, der auch eine Übersicht über einschlägige Studien in diesem Bereich bietet.

IV. Die Arbeitsqualität in der TK-Dienstleistungsbranche aus der Sicht der Beschäftigten

IV. 1 Verbreitung guter, mittelmäßiger und schlechter Arbeit in der TK-Dienstleistungsbranche

Den Ergebnissen der Zusatzerhebung unter ver.di Mitglieder in der TK-Dienstleistungsbranche zufolge, fühlen sich weit über die Hälfte der Beschäftigten (63%) mit schlechten Arbeitsbedingungen konfrontiert. 33% der Befragten schätzen ihre Arbeit eher mittelmäßig ein und nur 4% verfügen aus ihrer Sicht über einen guten Arbeitsplatz.



Allein diese Zahlen sprechen für sich und belegen einen offenkundigen Mißstand. Im Vergleich mit der Gesamterhebung tritt dessen Ausmaß noch deutlicher hervor: Nahezu doppelt so viele Beschäftigte in der TK-Dienstleistungsbranche als im Durchschnitt aller Branchen beurteilen ihre Arbeitsbedingungen als schlecht, in der Gesamterhebung liegt dieser Anteil bei 32%. Der Anteil mittelmäßiger Arbeit ist im TK-Sample um 22% niedriger als im Durchschnitt aller Befragten (DGB-Index Gute Arbeit 2008: 55%). 13% der Befragten in der Gesamterhebung verfügen nach eigenem Empfinden über gute Arbeitsbedingungen, in der TK-Dienstleistungsbranche sind dies nur 4%. Der deutlich schlechteren Arbeitsqualität aus der Sicht der dort Beschäftigten entsprechend, liegt der durchschnittliche Gesamtwert über alle 15 Dimensionen hinweg mit 45 Indexpunkten neun Zähler unterhalb des DGB-Gesamtindex, der im Jahr 2008 59 Punkte erreichte.

Arbeitsbedingungen in der TK-Dienstleistungsbranche - Forschungsstand

Der Telekommunikationsdienstleistungsbranche wird seit der Liberalisierung und Privatisierung des Sektors verstärkte Aufmerksamkeit entgegen gebracht. Das Aufbrechen des vormals staatlichen Post- und Telekommunikationsmonopols führte zu einem Branchenboom, der, angefacht durch das rasante Wachstum der IT-Märkte, höchste Ausmaße erreichte und schließlich binnen kürzester Zeit im Jahr 2000 einbrach (vgl. für andere Fransmann 2002). Ähnlich wie in der IT-Dienstleistungsbranche folgte auf die Phase der Euphorie die Zeit der Ernüchterung, die mit massiven Umstrukturierungen, zahlreichen Outsourcings und großen Entlassungswellen einherging. So turbulent die Ereignisse auf dem Telekommunikationsmarkt waren, so übersichtlich gestaltet sich der Blick auf die Forschungs- und Veröffentlichungslandschaft: Die meisten Studien über die Arbeitsbedingungen in der TK-Dienstleistungsbranche sind bereits einige Jahre alt und basieren auf Datenmaterial, das kurz nach der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes erhoben und gesammelt wurde (vgl. Kalkowski, Helmer und Mickler 2001). Daneben gibt es Untersuchungen, die ebenfalls älteren Datums sind, den Fokus aber auf andere Forschungsaspekte wie Weiterbildung / Fachwissen (Latniak und Schmidt-Dilcher 2000) oder die Unternehmensorganisation (Blutner, Brose und Holtgrewe 2002) legen. Das Erhebungsjahr ist bei der Interpretation von Forschungsergebnissen entscheidend, im Besonderen gilt dies für eine Branche, deren Markt binnen kurzer Zeit liberalisiert wurde und deren Unternehmen bis heute gezwungen sind, sich einem massiven Konkurrenzdruck zu widersetzen. Die Untersuchungen aus den Jahren 1998 bis 2000 liefern als Ausgangspunkt wichtige Ergebnisse, sie können aber zur Klärung der unmittelbaren Folgen der Branchenkrise im Jahr 2000 nur wenig beitragen und lassen kaum Schlüsse auf die Implikationen der Privatisierung und Liberalisierung des Sektors für die Unternehmen, den Markt und die Beschäftigten heute (2008) zu. Erstaunlicherweise gibt es nur wenige aktuelle Studien, die sich auf die Analyse der Arbeitsbedingungen in der TK-Dienstleistungsbranche konzentrieren. Einen Beitrag stellt die Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit für den IKT-Sektor in Deutschland (Input Consulting 2008) dar. Zu erwähnen ist des Weiteren eine österreichische Studie, die auf einer Online-Befragung unter TK-Beschäftigten basiert.⁴⁷ Der Studie zufolge prägen Zeitdruck, Stress, Überstunden und die Sorge um den eigenen Arbeitsplatz den Arbeitsalltag von nahezu der Hälfte der TK-Beschäftigten.

IV. 2 Die Bewertung der Arbeitsdimensionen

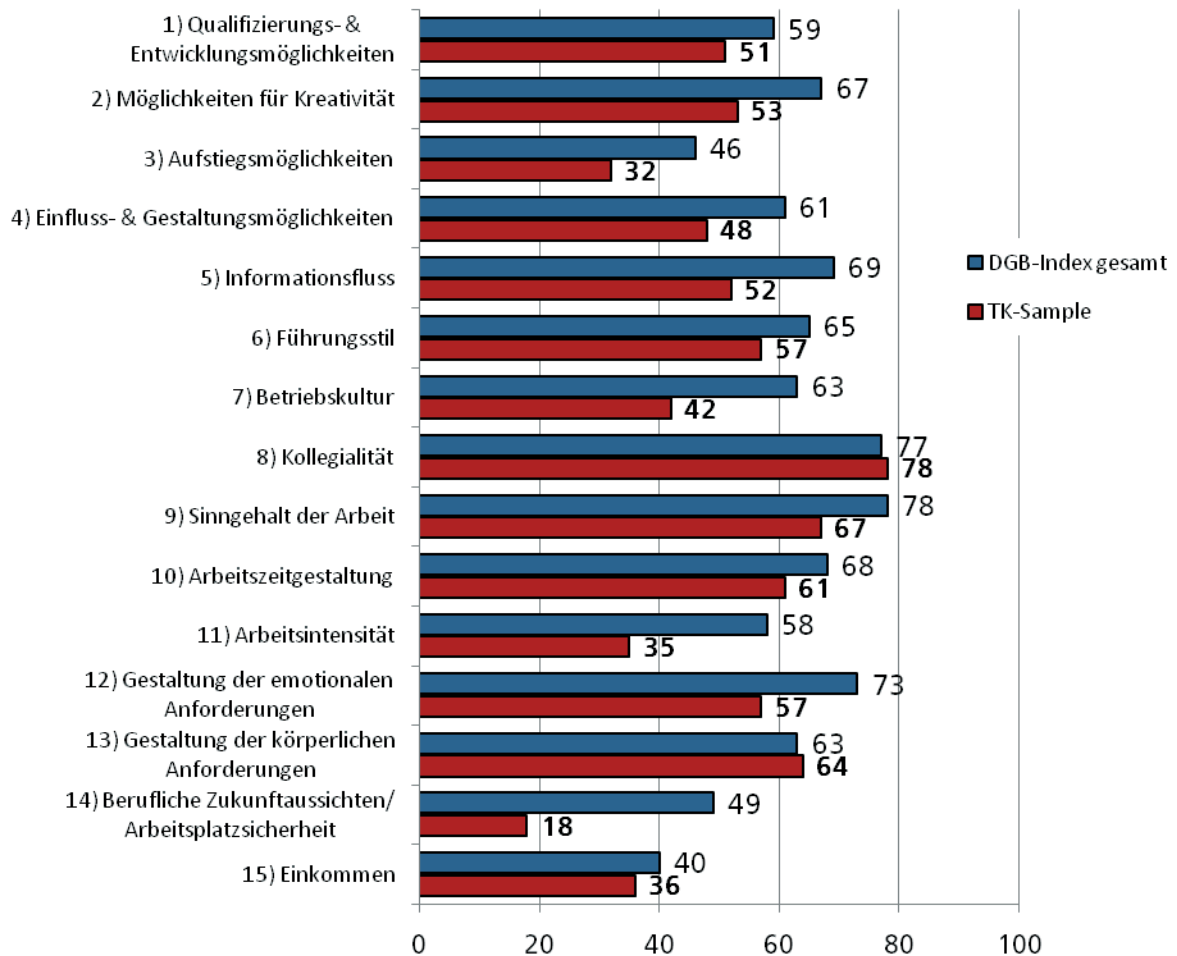
Wie eingangs bereits erwähnt wurde, setzt sich der DGB-Index Gute Arbeit aus 15 einzelnen Arbeitsdimensionen zusammen.

Am Besten bewerten die Befragten mit 78 Indexpunkten die Dimension „Kollegialität“ (8), die damit auch die einzige Arbeitsdimension ist, die nahe an die Qualitätsstufe „Gute Arbeit“ heranreicht und neben der Dimension „Gestaltung der körperlichen Anforderungen“ (13) von den TK-Beschäftigten besser bewertet wird als im Durchschnitt der Gesamterhebung. Die Bewertungen in allen anderen Dimensionen fallen im Vergleich zum Durchschnitt der Gesamterhebung teilweise erheblich schlechter aus.

⁴⁷ Bis dato liegt noch kein umfassender Untersuchungsbericht vor. Die hier vorgestellten Ergebnisse sind den Presseunterlagen zu einer Pressekonferenz im Mai 2008 entnommen.

Arbeitsqualität im Urteil der Beschäftigten

DGB-Index gesamt und TK-Sample im Vergleich



n = 259 bis 282

DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung unter ver.di Mitgliedern der TK-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH

Neben der Dimension „Kollegialität“ rangiert auch die Dimension „Sinngehalt der Arbeit“ mit 67 Indexpunkten im gehobenen Mittelfeld. Dennoch schätzen die TK-Beschäftigten den Nutzen ihrer Arbeit im Vergleich mit dem branchenübergreifenden Durchschnitt (78 Indexpunkte) etwas schlechter ein. Die körperlichen Anforderungen, die die Arbeit an die Beschäftigten stellt, werden von den TK-Beschäftigten mit durchschnittlich 64 Indexpunkten bewertet und erreichen ebenfalls die Stufen mittelmäßiger Arbeitsqualität. Auch mit der Arbeitszeitgestaltung zeigen sich die Beschäftigten durchschnittlich einigermaßen zufrieden. Diese Dimension weist einen Durchschnitt von 61 Indexpunkten auf und liegt damit etwas unter dem Gesamtwert aller Befragten (68 Indexpunkte). Im unteren Bereich des Mittelfelds rangieren die Dimensionen „Führungsstil“ (6) mit durchschnittlich 57 Indexpunkten, „emotionale Anforderungen“ mit ebenfalls 57 Indexpunkten und die Möglichkeiten für Kreativität in der Arbeit (2) mit 53 Indexpunkten. Relativ unzufrieden zeigen sich die Beschäftigten auch mit dem Umfang der ihnen zur Verfügung gestellten Informationen (5) (52 Indexpunkte) und den Qualifizierungs-

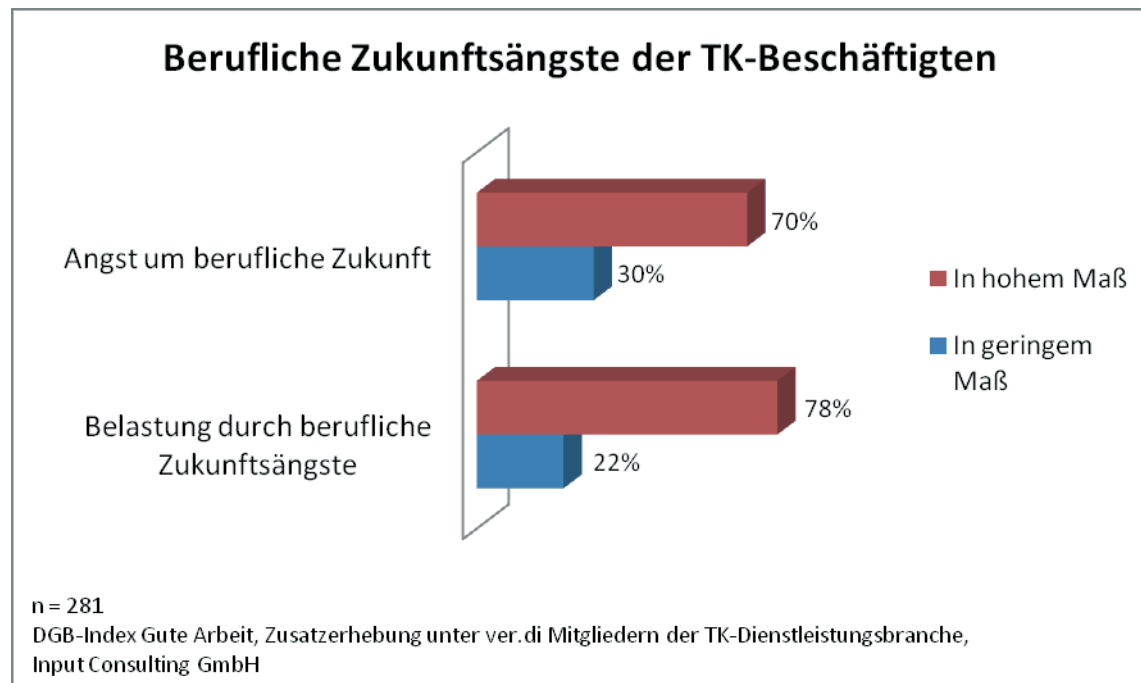
und Entwicklungsmöglichkeiten (1) (51 Indexpunkte). Etwas schlechter fällt die Dimension „Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten“ (4) mit durchschnittlich 48 Indexpunkten aus. Die TK-Beschäftigten verfügen demnach kaum über Spielräume in der eigenständigen Planung der Tätigkeit und der Einteilung der Arbeitszeit und verweisen diese Dimension daher in die Qualitätsstufe schlechter Arbeit.

Arbeitsqualität nach Qualitätsstufen im Urteil der TK-Beschäftigten (Indexwerte)

Kollegialität	78	Mittelmäßige Arbeit
Sinngehalt der Arbeit	67	
Körperliche Anforderungen	64	
Arbeitszeitgestaltung	61	
Führungsstil	57	
Emotionale Anforderungen	57	
Möglichkeiten für Kreativität	53	
Informationsfluss	52	
Qualifizierungs- & Entwicklungsmöglichkeiten	51	Schlechte Arbeit
Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten	48	
Betriebskultur	42	
Einkommen	36	
Arbeitsintensität	35	
Aufstiegsmöglichkeiten	32	
Berufliche Zukunftsaussichten / Arbeitsplatzsicherheit	18	

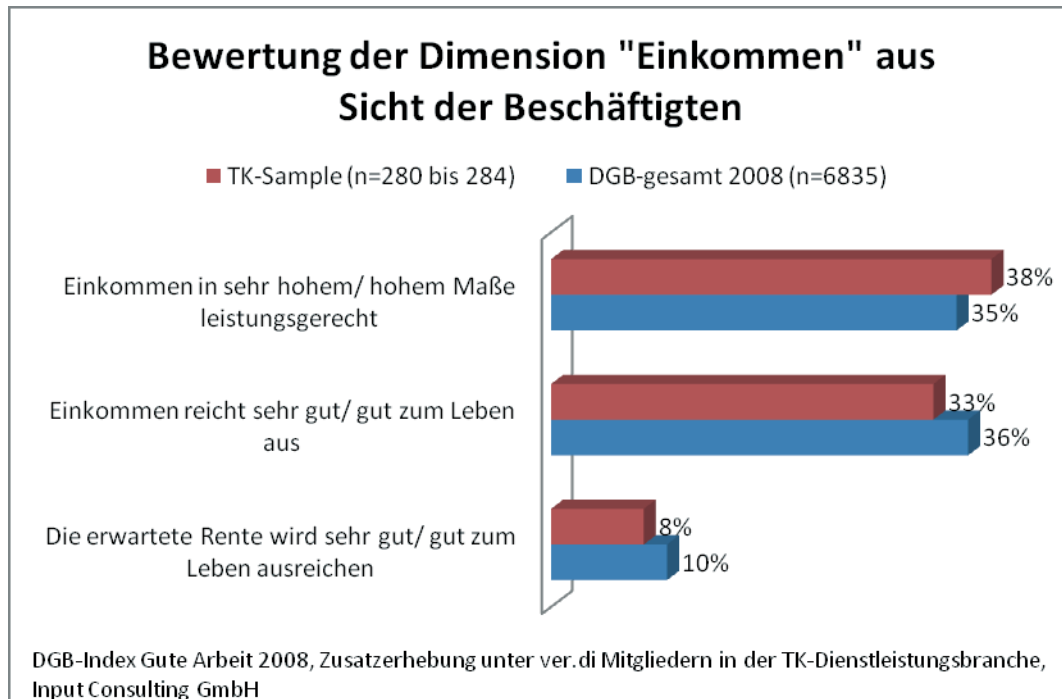
DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung unter ver.di Mitgliedern der TK-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH

Die Dimension „Berufliche Zukunftsaussichten / Arbeitsplatzsicherheit“ (14) bildet mit 18 Indexpunkten nicht nur innerhalb der TK-Dienstleistungsbranche das Schlusslicht, sondern schneidet auch im branchenübergreifenden Vergleich sehr schlecht ab: durchschnittlich bewerten die TK-Beschäftigten diese Dimension um 31 Indexpunkte schlechter als die Gesamtheit der Befragten (im DGB-Index Gute Arbeit 2008 kommt die Dimension auf durchschnittlich 49 Indexpunkte). Die zugrundeliegende Frage „Kommt es vor, dass Sie Angst um Ihre berufliche Zukunft haben“ beantworten 70% der ver.di Mitglieder in der TK-Dienstleistungsbranche mit „ja, in hohem bzw. sehr hohen Maß“. Im branchenübergreifenden Gesamtdurchschnitt sind dies 30%. Zusätzlich zeigt sich unter 78% der Betroffenen eine hohe bis sehr hohe Belastung durch Angst vor einem Arbeitsplatzverlust. Im Vergleich dazu sind dies im Gesamtdurchschnitt 22%. Die Beschäftigten in der TK-Dienstleistungsbranche scheinen in höchstem Grade verunsichert über ihre zukünftigen Berufsperspektiven zu sein.



Etwas besser als ihre beruflichen Zukunftsaussichten beurteilen die TK-Befragten mit 32 Punkten ihre Aufstiegschancen (3). Ein Blick auf die Vergleichsgraphik der Dimensionen verweist diese Dimension auf den vorletzten Platz und offenbart damit auch hier Verbesserungspotenziale. Möglicherweise aber relativiert sich dieses Ergebnis unter Berücksichtigung der Ansprüche, die die Beschäftigten dieser Dimension zuweisen.

Die Dimension „Leistungs- und Bedürfnisgerechtigkeit des Einkommens“ (15) reiht sich mit durchschnittlich 36 Indexpunkten ebenfalls in die Qualitätsstufe schlechter Arbeit ein und liegt damit 4 Indexpunkte unterhalb des Gesamtdurchschnitts, d.h. die Abweichungen vom branchenübergreifenden Gesamtdurchschnitt sind in dieser Dimension nicht sehr hoch.



Das zeigt sich auch in der Analyse der Einzelfragen, auf denen diese Dimension basiert: Der Anteil derer, die sich nicht leistungsgerecht entlohnt fühlen, und der Anteil derer, die angeben, ihr Einkommen reiche ihnen gar nicht bis gerade so aus, liegen sowohl im Durchschnitt der Gesamtbefragung, als auch im vorliegenden TK-Sample jeweils zwischen 33% und 38%. Auch in der Einschätzung der Renthöhe gleichen sich die jeweiligen Anteile der Antworten. So glauben 8% bis 10% der Befragten sehr gut bis gut mit der zu erwartenden Rente auszukommen, 42% (DGB-Index Gute Arbeit gesamt) bzw. 47% (TK-Sample) dagegen befürchten, die Rente könne knapp werden. 43% (DGB-Index Gute Arbeit gesamt) bzw. 41% (TK-Sample) der Beschäftigten nehmen an, dass die Rente nicht ausreicht und 5% bzw. 6% haben sich bisher darüber noch keine Gedanken gemacht.

Im Vergleich mit den Ergebnissen des DGB-Gesamtindex 2008 zeigt sich, neben den beruflichen Zukunftsaussichten und der Arbeitsplatzsicherheit, eine weitere Dimension, die aufgrund der stark abweichenden Bewertung vom Gesamtdurchschnitt der Befragten in besonderer Weise der Aufmerksamkeit bedarf: Die Arbeitsintensität (11). Offensichtlich bleiben die veränderten Bedingungen der Arbeitskraftnutzung, wie sie durch eine wachsende Selbstregulierung der Arbeitsprozesse durch die Beschäftigten und die Verlagerung operativer Verantwortung „nach unten“ auch im IKT-Sektor zu beobachten sind, nicht ohne Auswirkungen auf die arbeitsbezogenen Belastungen. Wissenschaftliche Studien belegen einen steigenden Anteil von Beschäftigten, die ihre Arbeit unter hohem Zeit- und Termindruck erledigen müssen. „Die hohe (und wachsende) Intensität der Leistungsverausgabung scheint also mittlerweile ins Zentrum des Belastungserlebens großer Teile der Beschäftigten gerückt zu sein“ (Lenhardt / Priester, 2005, S. 492). Dies gilt nicht nur, wie wir bereits gesehen haben, für die IT-Dienstleistungsbranche, son-

dern auch für die TK-Dienstleistungsbranche, deren Beschäftigte ebenfalls mit einer sich erhöhenden Arbeitsintensität konfrontiert zu sein scheinen. Die Befragten bewerten diese Dimension mit durchschnittlich 35 Indexpunkten und verweisen sie damit in den Bereich schlechter Arbeit.

Eine ähnliche Diskrepanz in der durchschnittlichen Bewertung zwischen den Befragten der TK-Dienstleistungsbranche und der Gesamtheit der befragten Beschäftigten im Rahmen des DGB-Index Gute Arbeit 2008 tritt hinsichtlich der Dimension „Betriebskultur“ auf. In der Betriebs- oder Unternehmenskultur kommen die im Unternehmen gemeinsam getragenen Grundüberzeugungen zum Ausdruck. Die Kultur in den Unternehmen zeigt sich sowohl durch die Wertvorstellungen des Managements, aber auch in der Art und Weise des Umgangs untereinander sowie zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern und in der Einstellung zu Kunden und sonstigen Stakeholdern des Unternehmens. Im Rahmen des DGB-Index basierte die Beurteilung der Betriebskultur auf den Einschätzungen der Befragten, ob sie den Eindruck haben, dass in ihrem Betrieb Kollegialität gefördert wird und ob sie die Geschäftsführung bzw. Behördenleitung für geeignet halten. Die befragten Beschäftigten aus der TK-Dienstleistungsbranche zeigen sich deutlich unzufrieden mit der Betriebskultur in ihren Unternehmen. Mit durchschnittlich 42 Indexpunkten verweisen die Befragten diese Dimension nicht nur in den Bereich schlechter Arbeitsqualität, sondern offenbaren auch große Bewertungsunterschiede im Vergleich zur Gesamterhebung. Die Prüfung des Zusammenhangs zwischen der Frage nach der Unternehmensbindung und der Bewertung der Dimension „Betriebskultur“ ergab ein sehr signifikantes Ergebnis.⁴⁸ Demnach weisen diejenigen, die die Dimension „Betriebskultur“ positiv (d.h. durchschnittlich mit mindestens 80 Punkten) bewerten, auch eine wesentlich höhere Unternehmensbindung auf als die anderen Beschäftigten.⁴⁹ Möglicherweise wird der Effekt einer relativ geringen Unternehmensbindung noch durch mangelnde Anerkennung in der Arbeit verstärkt: So gaben 80% der TK-Beschäftigten, die eine geringe bis keine Unternehmensbindung aufweisen, an, in den letzten vier Arbeitswochen gar keine bis kaum Anerkennung in ihrer Arbeit erfahren zu haben.⁵⁰ Aus dieser Frage geht leider nicht hervor, von wem die Beschäftigten ihre Arbeit nicht ausreichend gewürdigt sehen, d.h. auf welcher Ebene das Problem zu verorten ist: mangelt es demnach an Anerkennung durch die unmittelbar Vorgesetzten, oder allgemein an Anerkennung der Arbeit der Beschäftigten durch die Unternehmensführung? Der nachgewiesene Zusammenhang kann daher nicht abschließend auf eine bestimmte Ebene zurückgeführt werden, aber er macht deutlich, dass die Anerkennung der geleisteten Arbeit im Zusammenhang mit der Unternehmensbindung der Beschäftigten eine wichtige Rolle spielt.

⁴⁸ Korrelation zwischen der Frage nach der Verbundenheit mit dem Unternehmen und der Bewertung der Arbeitsdimension „Betriebskultur“ mit $p = 0,002$ sehr signifikant.

⁴⁹ Lediglich 18% der Befragten gaben an, sich in den letzten vier Arbeitswochen stark bis sehr stark mit dem Unternehmen verbunden gefühlt zu haben.

⁵⁰ Zusammenhang mit $p = 0,000$ höchst signifikant.

IV. 3 Die Ansprüche der TK-Beschäftigten an Gute Arbeit

Im Rahmen des DGB-Index Gute Arbeit werden die Beschäftigten auch gefragt, wie wichtig ihnen gute Arbeitsbedingungen in unterschiedlichen Arbeitsbereichen sind.

Die folgende Tabelle zeigt die Ergebnisse aus dem TK-Sample:

Was erwarten die TK-Beschäftigten von ihrer Arbeit?		
	<i>Beschäftigte TK-Dienstleistungsbranche</i>	<i>Beschäftigte gesamt</i>
Ausreichendes Einkommen	98%	96%
Arbeitsplatzsicherheit	98%	93%
Gesundheitsschutz	98%	90%
Respektvolle Behandlung	98%	96%
Umfassender Informationsfluss	96%	95%
Kein Zeitdruck	95%	90%
Umfassende Regelung der Arbeitsbedingungen in einem Tarifvertrag	95%	62%
Gute Betriebskultur	94%	86%
Hohe Kollegialität (Hilfe & Unterstützung bei Bedarf)	93%	86%
Gute Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten	93%	90%
Existenz eines Betriebsrats im Unternehmen	93%	47%
Umfassende Unterstützung durch die Vorgesetzten	91%	86%
Beratung und Unterstützung durch eine Gewerkschaft	91%	31%
An Bedürfnisse angepasste Arbeitszeit	90%	73%
Gute Möglichkeiten für Kreativität	89%	83%
Selbständige Planung und Einteilung der Arbeit	87%	77%
Gute Aufstiegschancen	81%	65%
Hoher gesellschaftlicher Nutzen der Arbeit	75%	63%

DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung unter ver.di Mitgliedern in der TK-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH

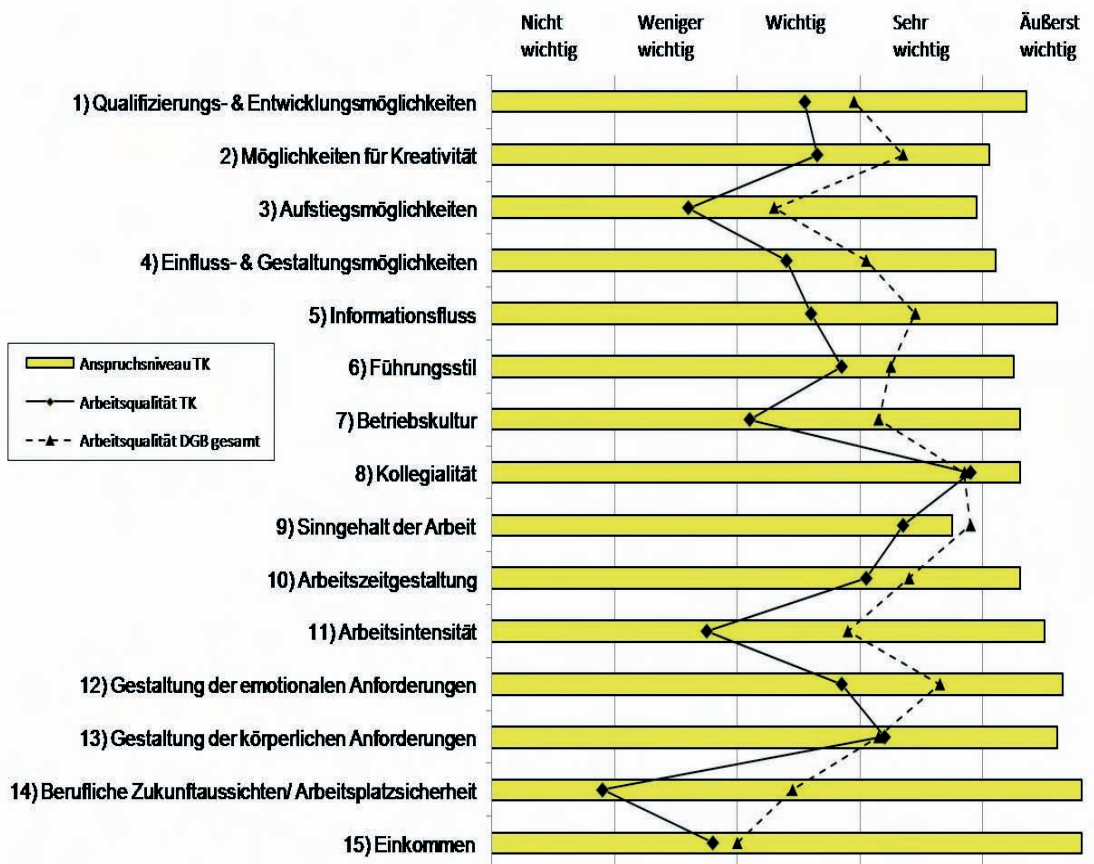
Die Anforderungen an gute Arbeitsbedingungen differieren im Vergleich zum DGB-Index Gute Arbeit gesamt auf den ersten Plätzen nur im Ausmaß, nicht in der Reihenfolge. So ist es über 95% beider Samples sehr wichtig bis wichtig, dass das Einkommen für den Lebensunterhalt ausreicht, die Beschäftigten respektvoll behandelt werden und ein umfassender Informationsfluss stattfindet, der es ermöglicht, die Arbeit gut zu erledigen. Wesentliche Ansprüche formulieren 98% der TK-Beschäftigten auch im Hinblick auf einen sicheren Arbeitsplatz und einen umfassenden Gesundheitsschutz. Im branchenübergreifenden Vergleich sind dies 93% (Arbeitsplatzsicherheit) und 90% (Gesundheitsschutz). Mit mindestens 90%iger Zustimmung schneidet die Forderung nach ausreichenden zeitlichen Ressourcen zur Bewältigung der Arbeitsaufgaben und der Wunsch nach guten Qualifizie-

rungs- und Entwicklungsmöglichkeiten unter den Beschäftigten beider Samples ab. Ein sehr deutlicher Unterschied zeigt sich in der Einschätzung der Bedeutung der Mitbestimmung und Regulierung der Arbeitsbedingungen. Im TK-Sample begrüßen 95% der Beschäftigten eine Regelung der Arbeitsbedingungen in einem Tarifvertrag (DGB-Index Gute Arbeit gesamt: 62%), 93% halten einen Betriebsrat für sehr wichtig bzw. wichtig (DGB-Index Gute Arbeit gesamt: 47%), und der Beratung und Unterstützung durch eine Gewerkschaft schreiben 91% eine große Bedeutung zu (DGB-Index Gute Arbeit gesamt: 31%). Die sehr große Nähe der TK-Befragten zu gewerkschaftlicher Interessenvertretung erklärt sich aus dem Zustandekommen der Stichprobe, handelt es sich bei dem Sample doch um Daten aus einer repräsentativen Zusatzauswahl unter ver.di Mitgliedern, die in der TK-Dienstleistungsbranche beschäftigt sind. Insgesamt wissen die Beschäftigten um die Vorzüge einer Mitarbeitervertretung und eines gewerkschaftlichen Beistands. Die Gewerkschaften werden den Ergebnissen zufolge im Bereich der Telekommunikation / Telekom als wichtige Partner gesehen, wenn es um die Durchsetzung der Arbeitnehmerinteressen geht und genießen unter ihren Mitgliedern eine hohe Anerkennung als Beraterin. Tarifvertragliche Regelungen werden von den Befragten als wichtiger Bestandteil der Interessendurchsetzung begriffen und als solcher umfassend unterstützt.

Analog zu den Dimensionen der Arbeitsqualität wurden auch aus den Antworten zu den Ansprüchen, die die Beschäftigten an gute Arbeit stellen, Indexwerte gebildet. Sie lassen durch einen Vergleich mit den durchschnittlichen Bewertungen der Arbeitsdimensionen auf mögliche Anspruchslücken⁵¹ schließen, die ihrerseits auf Verbesserungspotenziale hinweisen. Am Nächsten reichen die Arbeitsdimensionen „Sinngehalt der Arbeit“ und „Kollegialität am Arbeitsplatz“ an die Ansprüche der TK-Beschäftigten heran. In allen anderen Arbeitsdimensionen bleiben die Arbeitsbedingungen stärker hinter den Ansprüchen der Beschäftigten zurück.

⁵¹ Anspruchslücken entstehen dort, wo die Bewertungen der Arbeitsdimensionen hinter den Ansprüchen der Beschäftigten zurückbleiben.

Arbeitsdimensionen und Anspruch in der TK-Dienstleistungsbranche



DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung unter ver.di Mitgliedern der TK-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH

Die Anspruchslücken treten vor allem in den Dimensionen stark hervor, die von den Beschäftigten eher negativ bewertet werden und deuten hier in besonderer Weise einen dringenden Handlungsbedarf an: In den Dimensionen „berufliche Zukunftsaussichten / Arbeitsplatzsicherheit“ ebenso wie im Bereich des Einkommens, der Arbeitsintensität und der Gestaltung der emotionalen Anforderungen klappt jeweils eine große Lücke, die in der Folge erheblich zur Frustration und Unzufriedenheit der Beschäftigten beitragen kann.

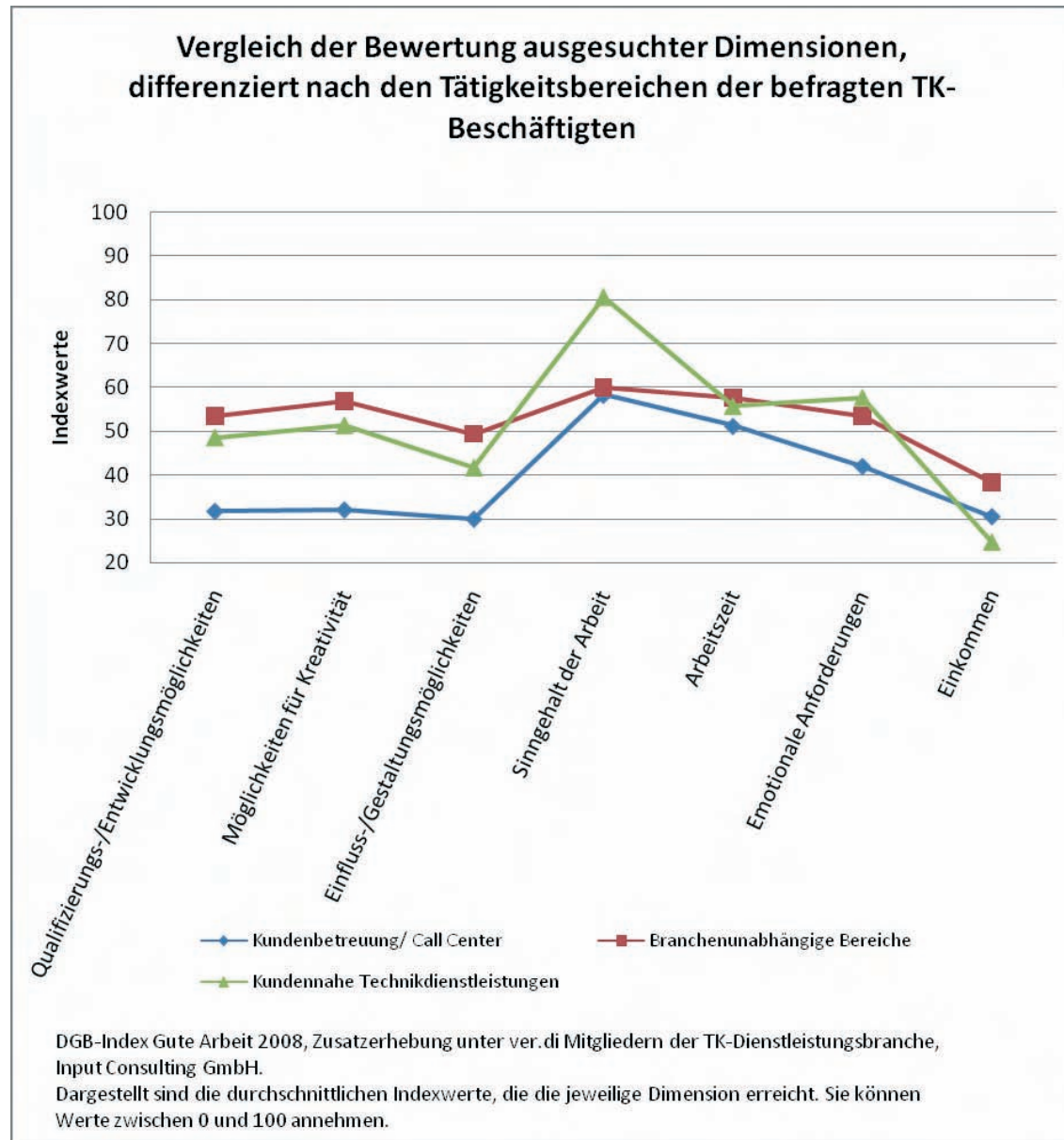
Starke Differenzen zeigen sich nicht nur zwischen Anspruch und empfundener Arbeitsqualität der TK-Beschäftigten, sondern auch im Vergleich zu den Ergebnissen des DGB-Index Gute Arbeit gesamt: Mit Ausnahme der Dimensionen „Kollegialität“ und „Gestaltung der körperlichen Anforderungen“ sehen sich die TK-Beschäftigten nach eigener Einschätzung in allen Dimensionen mit schlechteren Arbeitsbedingungen konfrontiert als der branchenübergreifende Durchschnitt.

IV. 4 Auswertung nach Tätigkeitsbereichen der Befragten in der TK-Dienstleistungsbranche

Im Laufe der Auswertung der Zusatzerhebung zu den Arbeitsbedingungen im TK-Dienstleistungsbranche zeichneten sich, ähnlich wie im IT-Dienstleistungsbranche, Unterschiede in den Bewertungen der Beschäftigten in den Tätigkeitsbereichen ab. Im Folgenden werden die signifikanten Zusammenhänge vorgestellt und analysiert.⁵² Dieses Vorgehen ermöglicht eine genauere Verortung problematischer Befunde und liefert Ansatzpunkte für die Identifikation von Verbesserungspotenzialen.

Insgesamt bewerten die Beschäftigten im Bereich Kundenbetreuung / Call Center - mit Ausnahme der Dimension „Bedürfnis- und Leistungsgerechtigkeit des Einkommens“, hier beurteilen die Befragten aus dem Bereich kundennaher Technikdienstleistungen die Bedürfnis- und Leistungsgerechtigkeit ihres Einkommens schlechter - ihre Arbeitsbedingungen am Schlechtesten. Aus der Sicht der Beschäftigten sind in den branchenunabhängigen Bereichen sowohl die Freiräume zur selbständigen Organisation der Arbeit und der Arbeitszeit, als auch die Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten tendenziell besser als in den anderen Bereichen. Es zeigt sich im Vergleich beider Tätigkeitsfelder ein relativ einheitlicher Kurvenverlauf, zu Überschneidungen kommt es lediglich in der Dimension „Sinngehalt der Arbeit“.

⁵² Es sei an dieser Stelle ausdrücklich auf die relativ geringen Fallzahlen in den Tätigkeitsbereichen hingewiesen. Die Gruppe der Führungskräfte/ Beschäftigten mit Personalverantwortung kann hier leider aufgrund zu geringer Fallzahlen nicht berücksichtigt werden.

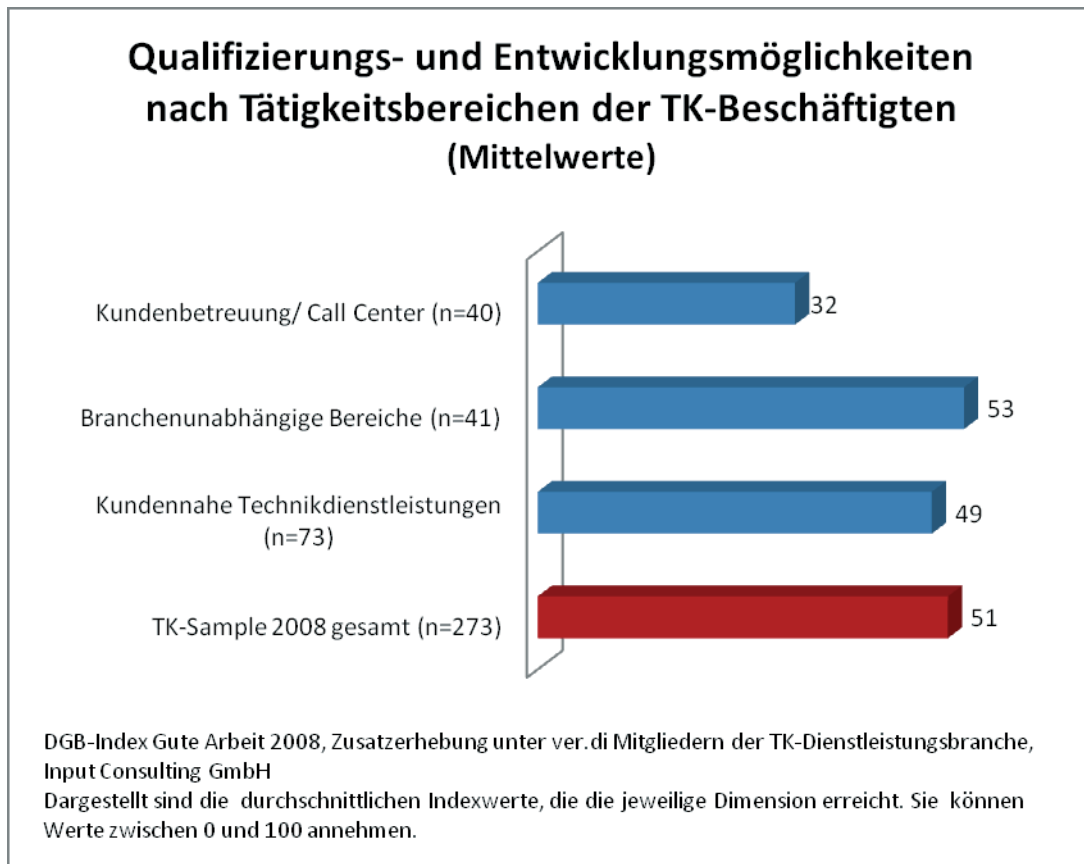


Anders im Bereich der kundennahen Technikdienstleistungen: Hier variieren die durchschnittlichen Bewertungen zum Teil sehr stark: In der Dimension „Sinngehalt der Arbeit“ beispielsweise vergeben die Befragten mit 80 Indexpunkten durchschnittlich die besten Bewertungen im Vergleich zu den anderen Tätigkeitsfeldern, in der Dimension „Leistungs- und Bedürfnisgerechtigkeit des Einkommens“ mit durchschnittlich 25 Indexpunkten die schlechtesten.

IV.4.1 Dimension: Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten

Der Bewertung der Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten liegen die Fragen zugrunde, ob den Qualifizierungswünschen der Beschäftigten entsprochen wird und wie viel Spielraum für das Einbringen eigener Gedanken und Ideen in die Arbeit eingeräumt wird. Insgesamt variiert die durchschnittliche Bewertung

der Dimension „Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten“ in den Tätigkeitsbereichen deutlich.⁵³ Während die Beschäftigte in den branchenunabhängigen Bereichen diese Dimension mit einem durchschnittlichen Indexwert von 53 auf die mittleren Ränge verweisen, fällt sie im Bereich Kundenbetreuung / Call Center und den kundennahen Technikdienstleistungen unter die Qualitätsstufe schlechter Arbeit.



Über alle Tätigkeitsbereiche hinweg⁵⁴ zeigt sich in dieser Arbeitsdimension ein gewaltiges Verbesserungspotenzial: nur 27% aller TK-Beschäftigten geben an, ihre Weiterbildungswünsche durch konkrete Angebote unterstützt zu sehen. Dieser Befund scheint im starken Gegensatz zu den in den letzten beiden Jahren absolvierten Weiterbildungsmaßnahmen zu stehen: nur 30% der Befragten gaben an, an keiner Weiterbildungsmaßnahme teilgenommen zu haben, gerade im Bereich Kundenbetreuung / Call Center sind es noch etwas weniger, nämlich nur 22%. Daneben nahmen 43% aller Befragten sogar an mehrtägigen Veranstaltungen teil. Dieses Ergebnis erlaubt eine Interpretation in zwei Richtungen: entweder den Beschäftigten genügt die Anzahl der Weiterbildungen nicht, um ihrem Qualifikationsbedarf zu begegnen, oder aber die Qualifikationen gehen inhaltlich an den Anforderungen, mit denen sich die Beschäftigten konfrontiert sehen, vorbei.

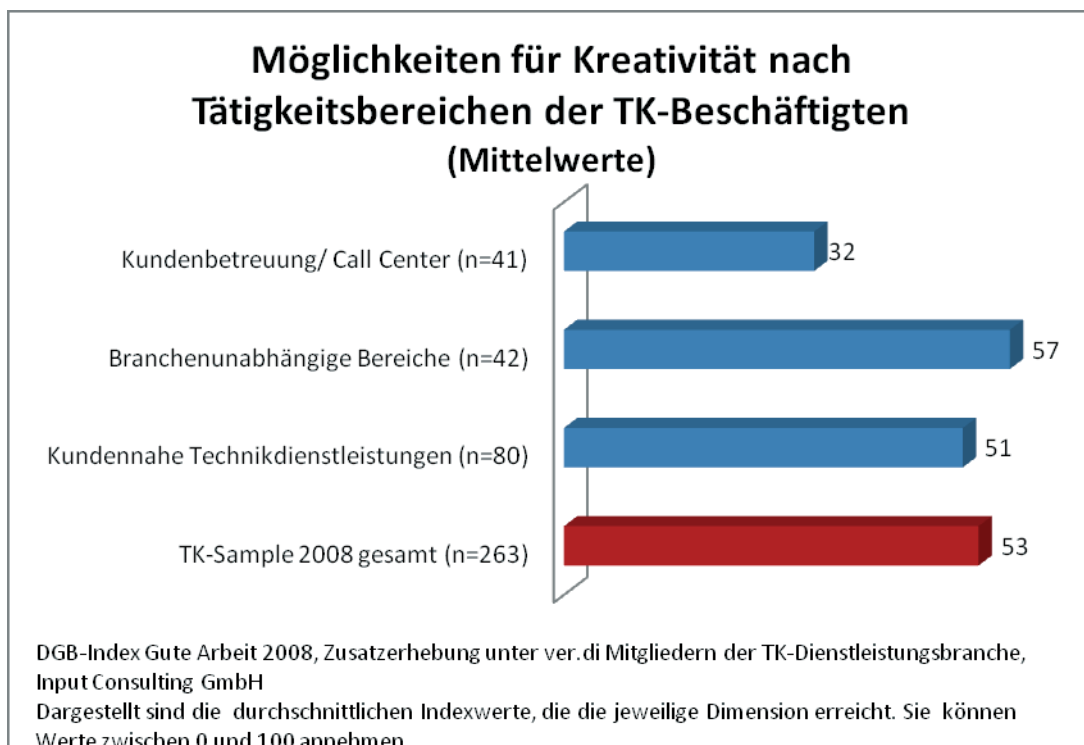
⁵³ Korrelation mit $p = 0,001$ höchst signifikant.

⁵⁴ Da diese Aussagen unabhängig vom Tätigkeitsbereich der Befragten sind, werden hier auch die Führungskräfte/ Beschäftigte mit Personalverantwortung berücksichtigt.

Einen wesentlich höheren Einfluss des jeweiligen Tätigkeitsbereichs zeigt sich hinsichtlich des Spielraums für die Entwicklung des eigenen Könnens und des Wissens am Arbeitsplatz.⁵⁵ So ermöglicht es die Arbeit bei 90% der Befragten im Bereich Kundenservice / Call Center kaum bis gar nicht, ihr Wissen und Können am Arbeitsplatz weiterzuentwickeln, wohingegen dies in den anderen Bereichen jeweils ungefähr 50% der Befragten möglich ist. Im Bereich Kundenservice / Call Center resultiert daraus für 62% der Betroffenen eine sehr hohe bis hohe Belastung, im Bereich der kundennahen Technikdienstleistungen sind es mit 43% deutlich weniger.

IV.4.2 Dimension: Möglichkeiten für Kreativität

Die Differenz der durchschnittlichen Bewertung zwischen den Tätigkeitsbereichen ist auch in der Dimension „Möglichkeiten für Kreativität“ teilweise sehr. Den Beschäftigten im Bereich Kundenbetreuung / Call Center stehen ihren eigenen Aussagen nach kaum Möglichkeiten für Kreativität in der Arbeit zur Verfügung. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in den branchenunabhängigen Bereichen und den kundennahen Technikdienstleistungen verweisen diese Dimension mit durchschnittlich ca. 50 Indexpunkten ins untere Mittelfeld der Bewertungsskala.



Der kreative Freiraum bei der Arbeit, der für die Verwirklichung eigener Ideen genutzt werden kann, ist je nach Tätigkeitsbereich sehr unterschiedlich hoch. Die Differenzen hier sind höchst signifikant und ein Blick auf die Kreuztabelle offen-

⁵⁵ P = 0,000

bart deutlich den Grad der Freiräume in Abhängigkeit vom Tätigkeitsfeld der Befragten.

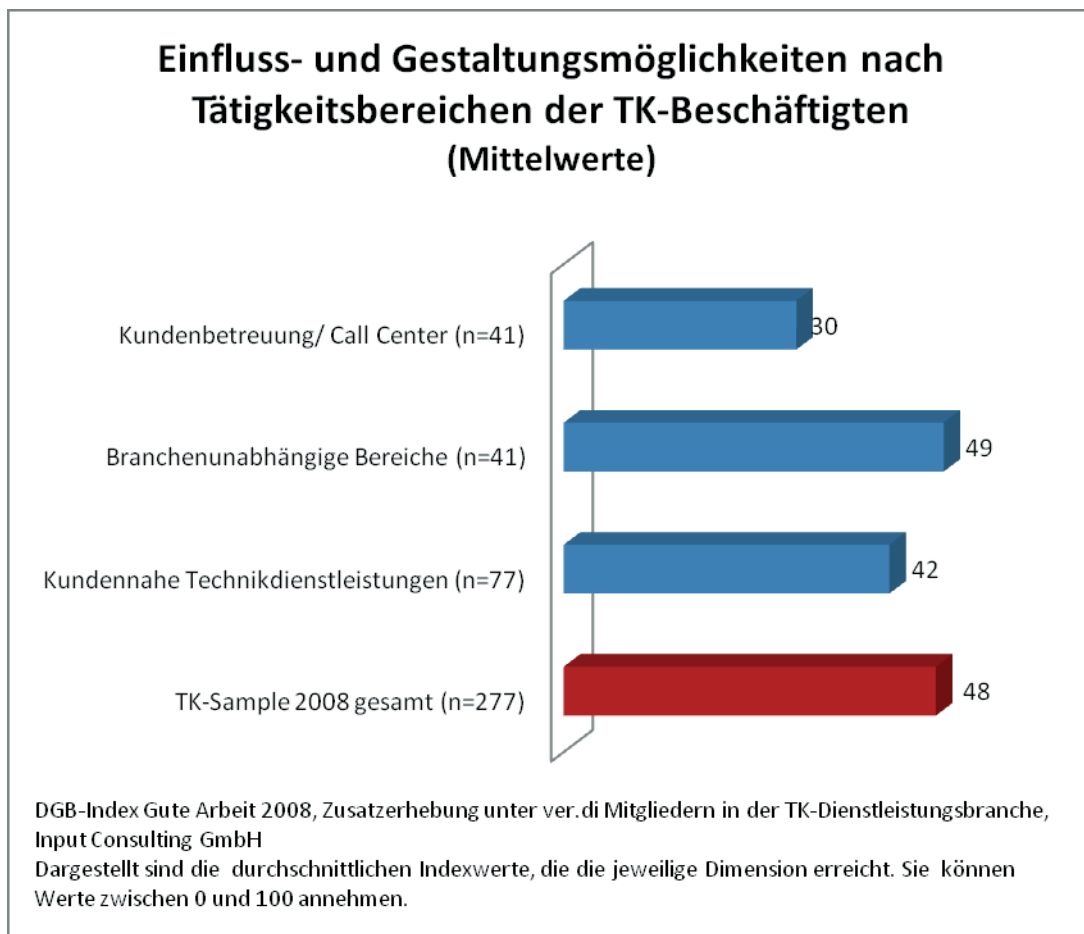
		Können Sie eigene Ideen in Ihre Arbeit einbringen?				
		In sehr hohem Maß	In hohem Maß	In geringem Maß	Gar nicht	Gesamt
Kundenbetreuung / Call Center	Anzahl	2	2	25	12	41
	% von Tätigkeitsbereich	4,9%	4,9%	61,0%	29,3%	100,0%
	% von Einbringen eigener Ideen	20,0%	3,9%	26,9%	46,2%	22,8%
	% der Gesamtzahl	1,1%	1,1%	13,9%	6,7%	22,8%
Branchenunabhängige Bereiche	Anzahl	3	17	16	6	42
	% von Tätigkeitsbereich	7,1%	40,5%	38,1%	14,3%	100,0%
	% von Einbringen eigener Ideen	30,0%	33,3%	17,2%	23,1%	23,3%
	% der Gesamtzahl	1,7%	9,4%	8,9%	3,3%	23,3%
Kundennahe Technikdienstleistungen	Anzahl	3	25	48	4	80
	% von Tätigkeitsbereich	3,8%	31,3%	60,0%	5,0%	100,0%
	% von Einbringen eigener Ideen	30,0%	49,0%	51,6%	15,4%	44,4%
	% der Gesamtzahl	1,7%	13,9%	26,7%	2,2%	44,4%
Sonstige	Anzahl	2	7	4	4	17
	% von Tätigkeitsbereich	11,8%	41,2%	23,5%	23,5%	100,0%
	% von Einbringen eigener Ideen	20,0%	13,7%	4,3%	15,4%	9,4%
	% der Gesamtzahl	1,1%	3,9%	2,2%	2,2%	9,4%
Gesamt	Anzahl	10	51	93	26	180
	% von Tätigkeitsbereich	5,6%	28,3%	51,7%	14,4%	100,0%
	% von Einbringen eigener Ideen	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% der Gesamtzahl	5,6%	28,3%	51,7%	14,4%	100,0%

DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung unter ver.di Mitgliedern der TK-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH

In der Tendenz empfinden Beschäftigte aus den branchenunabhängigen Bereichen größere Freiräume im Einbringen eigener Ideen (48%) als die Befragten der anderen Tätigkeitsbereiche. Im Bereich kundennahe Technikdienstleistungen liegt dieser Anteil bei nur 30%, im Bereich Kundenservice / Call Center sind es sogar nur 10%. Von 90% der Befragten im Bereich Kundenbetreuung / Call Center, die nur über sehr geringe Freiräume für das Einbringen eigener Ideen und Vorstellungen verfügen, fühlen sich dadurch 53% sehr stark bis stark belastet, im Bereich kundennahe Technikdienstleistungen sind es 34%.

IV.4.3 Dimension: Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten

Der Tätigkeitsbereich der Befragten bestimmt nicht nur das Maß an kreativem Freiraum und das Angebot an Weiterbildungsmaßnahmen, sondern auch den Umfang der Möglichkeiten, Einfluss auf die eigene Arbeitsorganisation und Aufgabendurchführung nehmen und die Arbeit selbst gestalten zu können. Gefragt nach dem Maß an Einfluss auf die Arbeitsmenge und die Gestaltung der Arbeitszeit,⁵⁶ fallen mit einer durchschnittlichen Bewertung von 30 Indexpunkten die Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten im Bereich Kundenbetreuung / Call Center eindeutig unter die Qualitätsstufe schlechter Arbeit und erreichen im Vergleich mit den anderen Tätigkeitsbereichen die schlechteste Beurteilung. Am besten bewerten die Führungskräfte mit durchschnittlich 57 Punkten die Freiräume in der Gestaltung und Organisation ihrer Arbeit.



In der selbständigen Planung und Einteilung der Arbeit sind über 80% der Beschäftigten im Bereich Kundenservice / Call Center stark bis sehr stark eingeschränkt, bei den kundennahen Technikdienstleistungen sind es mit 56% etwas weniger. Eine deutliche Belastungssituation bei denjenigen, die lediglich über ein geringes bis gar kein Maß an Eigenständigkeit verfügen, tritt vor allem im Bereich

⁵⁶ Beide Variablen weisen mit $p = 0,02$ bzw. $p = 0,001$ einen statistisch signifikanten Zusammenhang auf.

Kundenbetreuung / Call Center auf: Hier fühlen sich deutlich über 50% der Betroffenen sehr stark bis stark belastet.

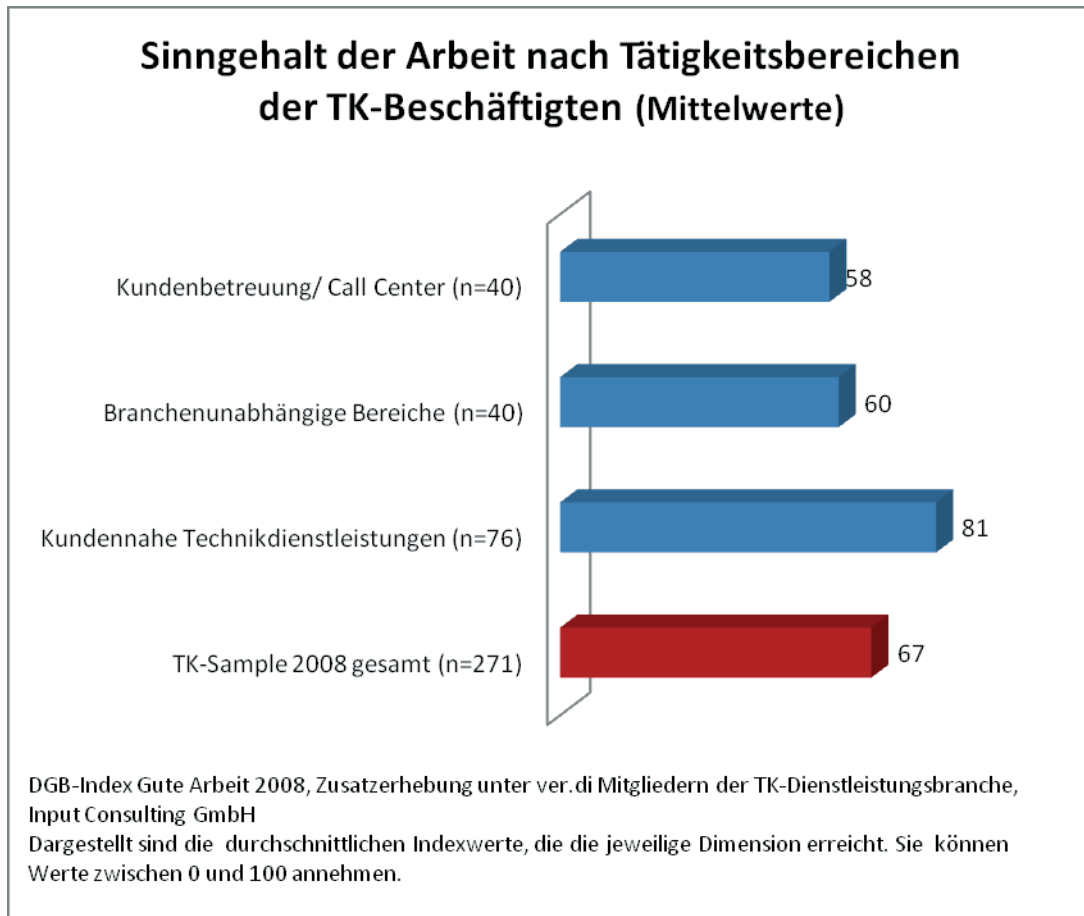
Auf die Arbeitsmenge haben die Beschäftigten insgesamt deutlich weniger Einfluss als auf die Organisation ihrer Arbeit: 44% aller TK-Beschäftigten geben an, nur einen geringen Einfluss zu haben, 46% haben gar keine Möglichkeit, die ihnen zugeführte Arbeitsmenge zu beeinflussen.⁵⁷ Über 60% aller Befragten aus dem Telekommunikationsbereich belastet dieser Umstand stark⁵⁸, insbesondere in den Bereichen kundennaher Technikdienstleistungen und Kundenservice / Call Center scheint die Belastung sehr hoch, hier sind es jeweils ca. 64%. Diesem Ergebnis entspricht auch der Befund, dass sich 65% aller TK-Befragten in ihrer Arbeit gehetzt fühlen und unter einem starken bis sehr starken Zeitdruck stehen, der 69% der Beschäftigten sehr stark bis stark belastet. Von Qualitätsabstrichen, die aufgrund mangelnder Zeitressourcen gemacht werden müssen, berichten vergleichsweise eher Beschäftigte aus dem Bereich Kundenservice / Call Center, die darunter auch eher stark bis sehr stark leiden.

IV.4.4 Dimension: Sinngehalt der Arbeit

Die Dimension „Sinngehalt der Arbeit“ schneidet in der Gesamtbewertung der Arbeitsdimensionen mit einem durchschnittlichen Indexwert von 67 vergleichsweise gut ab. Die Gesamtbewertung spiegelt sich im Vergleich der Bewertungen nach Tätigkeitsbereich wider: Die Dimension erreicht in allen Bereichen mindestens durchschnittliche Bewertungen. Differenziert nach Tätigkeitsbereichen, ergibt sich ein erstaunlich konturiertes Bild. Den Nutzen ihrer Arbeit schätzen knapp die Hälfte der Befragten im Kundenservice / Call Center und den branchenunabhängigen Bereichen als sehr gering ein, die Dimension erreicht hier einen durchschnittlichen Indexwert von 58 bzw. 60 Indexpunkten. Deutlich überzeugter vom hohen Sinngehalt ihrer Arbeit zeigen sich 80% der Beschäftigten im Bereich kundennaher Dienstleistungen, die Dimension kommt daher auf den höchsten Durchschnittswert mit 81 Indexpunkten.

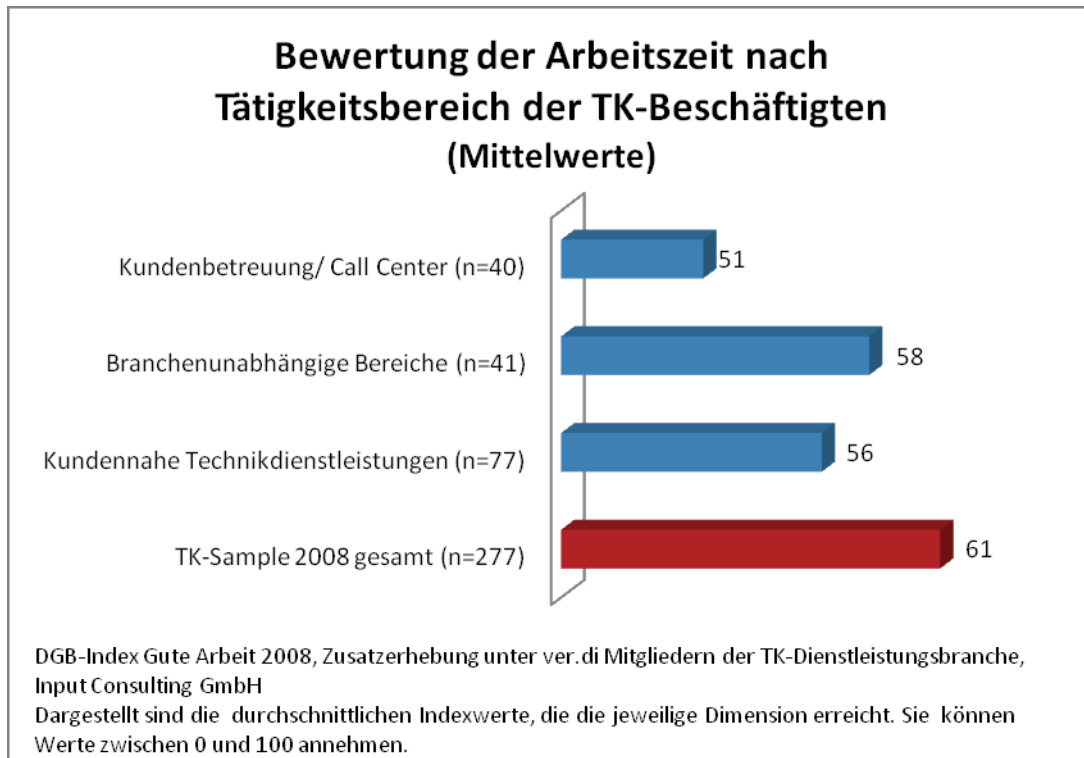
⁵⁷ Auch Führungskräfte berücksichtigt.

⁵⁸ Auch Führungskräfte berücksichtigt.



IV.4.5 Dimension: Arbeitszeit

In die Dimension „Arbeitszeit“ werden alle Antworten auf die Fragen, ob Überstunden ausgeglichen werden können, wann es der / die Beschäftigte möchte, ob man sich auf die Planung der Arbeitszeit verlassen kann und ob die Bedürfnisse bei der Planung hinreichend berücksichtigt werden, gefasst.

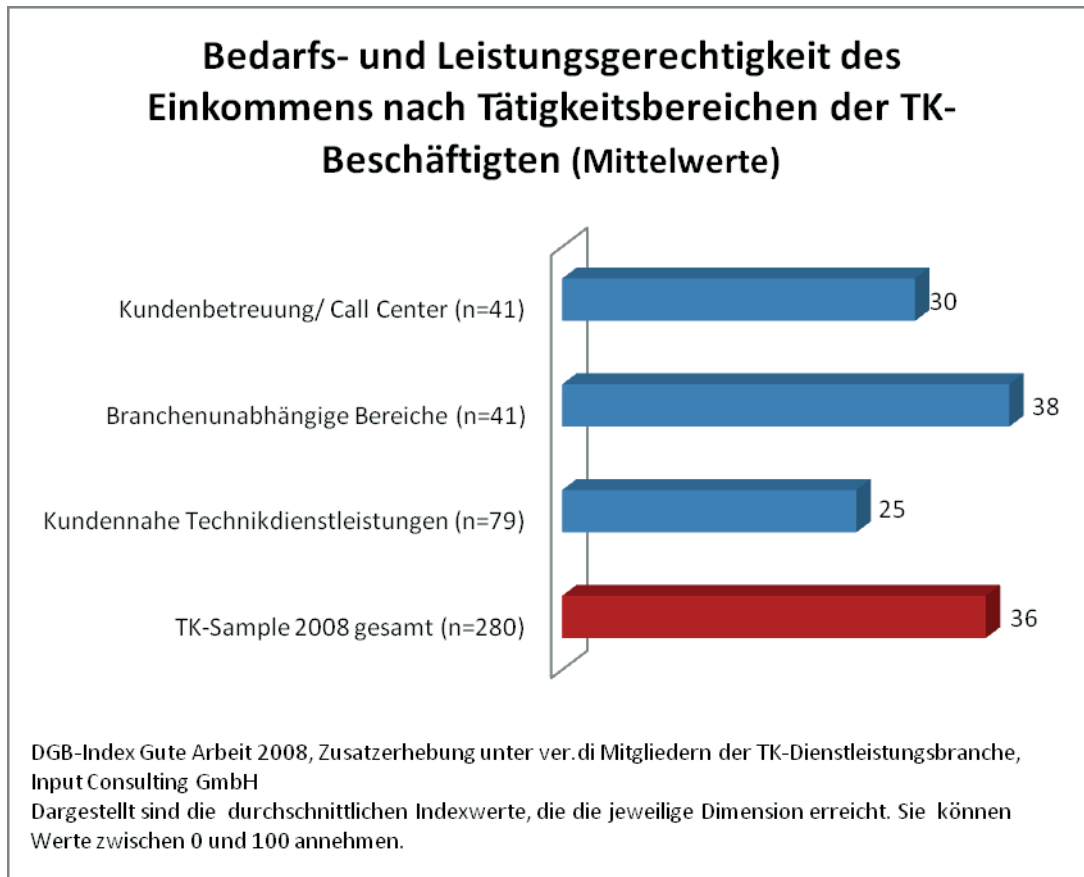


Erwartungsgemäß korreliert diese Dimension sehr stark mit der Dimension „Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten“⁵⁹: Wer über große Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten verfügt, bewertet die Dimension „Arbeitszeit“ auch besser, weil gerade auch hier deutlich wird, wer die Arbeit eigenverantwortlich und selbständig planen und durchführen kann. Die durchschnittliche Bewertung dieser Dimension ist demnach im Bereich Kundenbetreuung / Call Center vergleichsweise schlechter als in den anderen Tätigkeitsbereichen.

IV.4.6 Dimension: Einkommen

Die Dimension „Leistungs- und Bedürfnisgerechtigkeit des Einkommens“ ist die einzige detaillierter analysierte Dimension, die nicht von den Beschäftigten im Bereich der Kundenbetreuung / Call Center am Schlechtesten bewertet wird, sondern mit einem Durchschnittswert von nur 25 Indexpunkten von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern im Bereich kundennaher Technikdienstleistungen. Über die Tätigkeitsbereiche hinweg fällt auf, dass keine der Bewertungen die Qualitätsstufe „mittelmäßige Arbeit“ erreicht. Die Einzelfragen, auf denen die Dimension basiert, weisen hingegen auf signifikante Unterschiede in der Bewertung der Arbeitsbedingungen, differenziert nach Tätigkeitsbereichen, hin.

⁵⁹ P = 0,000, Korrelationskoeffizient = 0,671

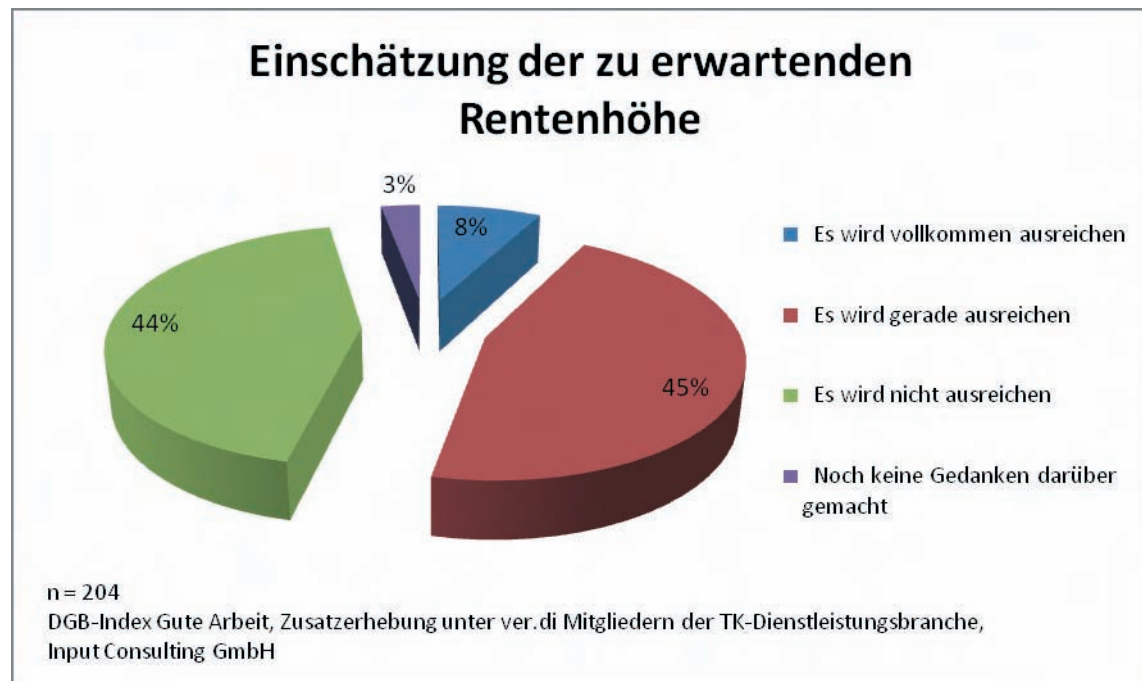


Die Beschäftigten im branchenunabhängigen Bereich sind vergleichsweise zufrieden mit ihrem Einkommen im Verhältnis zu ihren Leistungen. Deutlich weniger zufrieden zeigen sich die Arbeitnehmer im Bereich kundennaher Technikdienstleistungen: über 75% der Befragten empfinden ihr Einkommen im Verhältnis zu ihren Leistungen als nicht angemessen. Allerdings sprechen auch hier die absoluten Zahlen für sich. Demnach zeigen sich über die Tätigkeitsbereiche hinweg lediglich 38% der Befragten zufrieden.⁶⁰ Diesen Ergebnissen entsprechend kommen die Beschäftigten aus den branchenunabhängigen Bereichen eher mit ihrem Einkommen zurecht als die Beschäftigten im Bereich Kundenbetreuung / Call Center oder kundennahen Technikdienstleistungen. Hier liegt der Anteil derer, die angeben, das Einkommen reiche gerade aus, bei 68%. Ein Blick auf den Zusammenhang zwischen den Antworten auf die Frage nach einer leistungsgerechten Bezahlung und den Antworten auf die Frage, ob das Einkommen zur Bestreitung des Lebensunterhalts ausreicht, zeigt eine deutlich signifikante Korrelation. So schätzen diejenigen, die gut bis sehr gut von ihrem Einkommen leben können, das Verhältnis zwischen Einkommenshöhe und ihrer Arbeitsleistung signifikant besser ein als Beschäftigte, deren Einkommen gerade so bis gar nicht ausreicht. Dieser Befund legt die Annahme nahe, dass die Bewertung der Leistungsgerechtigkeit des Einkommens deutlich durch den angestrebten Lebensstandard beeinflusst wird. Dieser korreliert wiederum mit der tatsächlichen Höhe des Einkommens: Befragte, die unter 2500€ verdienen, geben häufiger an, gerade so oder auch gar nicht da-

⁶⁰ Auch Führungskräfte berücksichtigt.

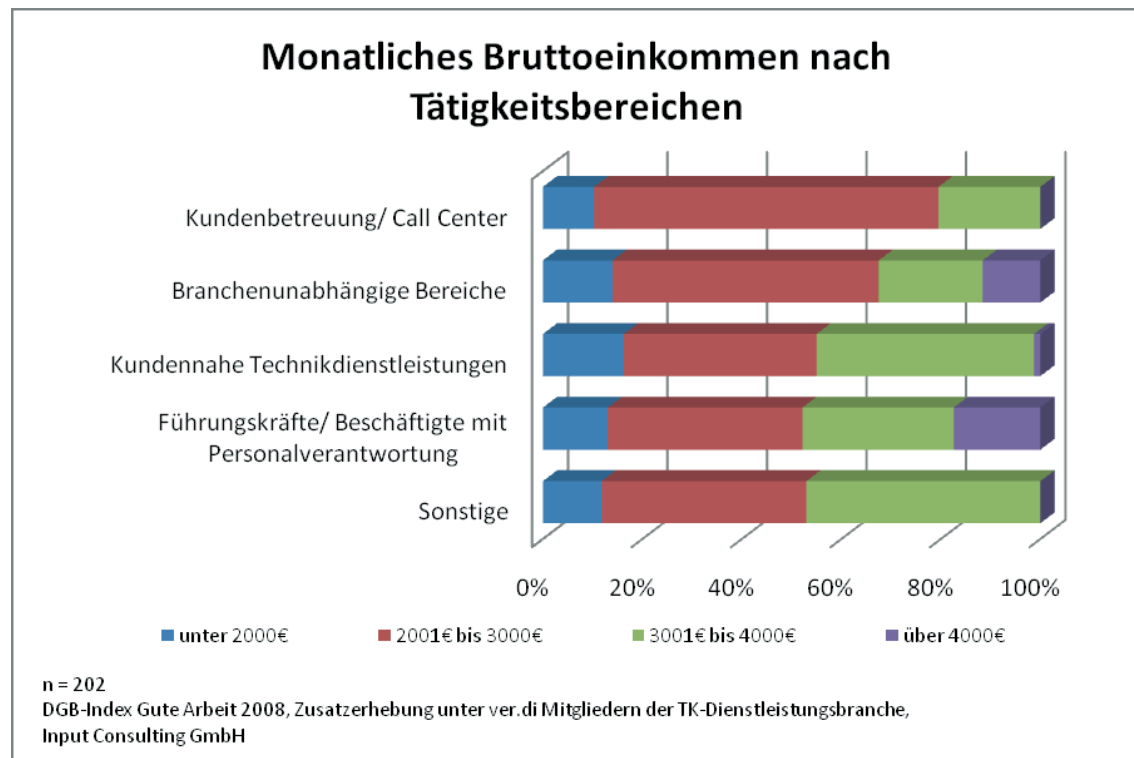
von leben zu können, während diejenigen mit einem monatlichen Bruttoeinkommen über 4000€ sehr gut davon leben können.

Auch hinsichtlich der Einschätzung der zu erwartenden Rentenhöhe zeigt sich hier ein deutlich signifikanter Zusammenhang. Diejenigen, die monatlich unter 2500€ brutto verdienen, zeigen sich eher pessimistisch. Dagegen erwarten die Besserverdienenden mit einem monatlichen Bruttogehalt von über 4000€ eine ausreichende und gute Rente. Unabhängig vom Einkommen der Befragten erwarten die wenigsten eine vollkommen ausreichende Rente. 45% gehen davon aus, dass sie gerade ausreichen wird und nahezu ebenso viele (44%) rechnen damit, dass sie mit ihrer Rente ihren Lebensunterhalt nicht bestreiten können.



Betrachtet man die Verteilung des Einkommens differenziert nach den Tätigkeitsbereichen der Befragten, so ergibt sich folgendes Bild: Der Median⁶¹ im Bereich Kundenbetreuung / Call Center und den branchenunabhängigen Bereichen liegt in der Einkommensklasse „2001€ bis 2500€“, der Median im Bereich kundennaher Technikdienstleistungen dagegen liegt bei 2501€ bis 3000€, d.h. tendenziell verdienen die Beschäftigten im Bereich kundennaher Technikdienstleistungen etwas besser. Allerdings ist dieser Befund mit Vorsicht zu genießen, zeigen sich innerhalb der Tätigkeitsbereiche doch teilweise erhebliche Streuungen.

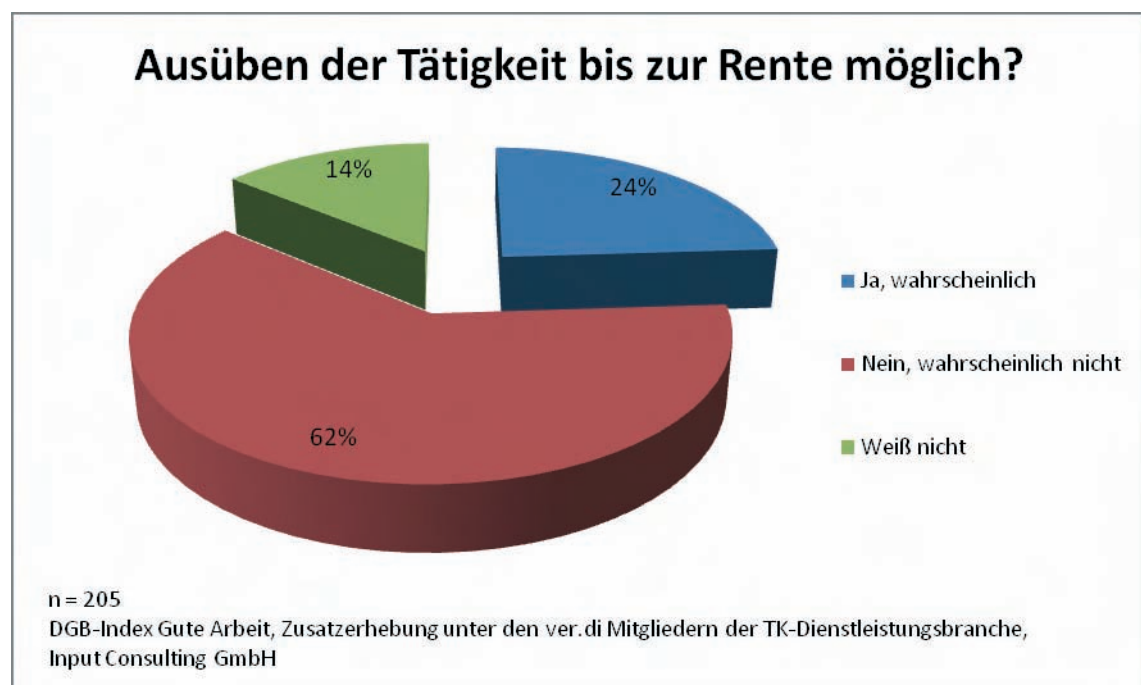
⁶¹ „Der Median ist der Wert, der die betrachtete Population in zwei Hälften teilt. Das heißt, die eine Hälfte hat mehr, die andere weniger Einkommen zur Verfügung. Der besondere Vorteil der Verwendung des Medians bei Einkommensanalysen liegt darin, dass er, anders als das Arithmetische Mittel (Anm.: der Durchschnitt), nicht durch extrem hohe oder extrem niedrige Werte („Ausreißer“) beeinflusst wird“ (Statistisches Bundesamt 2006b, S. 10).



Im Bereich Kundenbetreuung / Call Center verfügen knapp 70%, in den branchenunabhängigen Bereichen ca. 50% der Befragten über ein monatliches Bruttoeinkommen zwischen 2.000€ und 3.000€, im Bereich kundennahe Technikdienstleistungen verdient die Hälfte der Befragten zwischen 2.500€ und 3.500€. Die Einkommensverteilung bei den Führungskräften ist deutlich uneinheitlicher und variiert stark. Der Anteil der Besserverdienenden (über 4.000€ brutto) ist hier mit 17% deutlich höher als bei den anderen Beschäftigtengruppen.

IV. 5 Belastungen in der TK-Dienstleistungsbranche

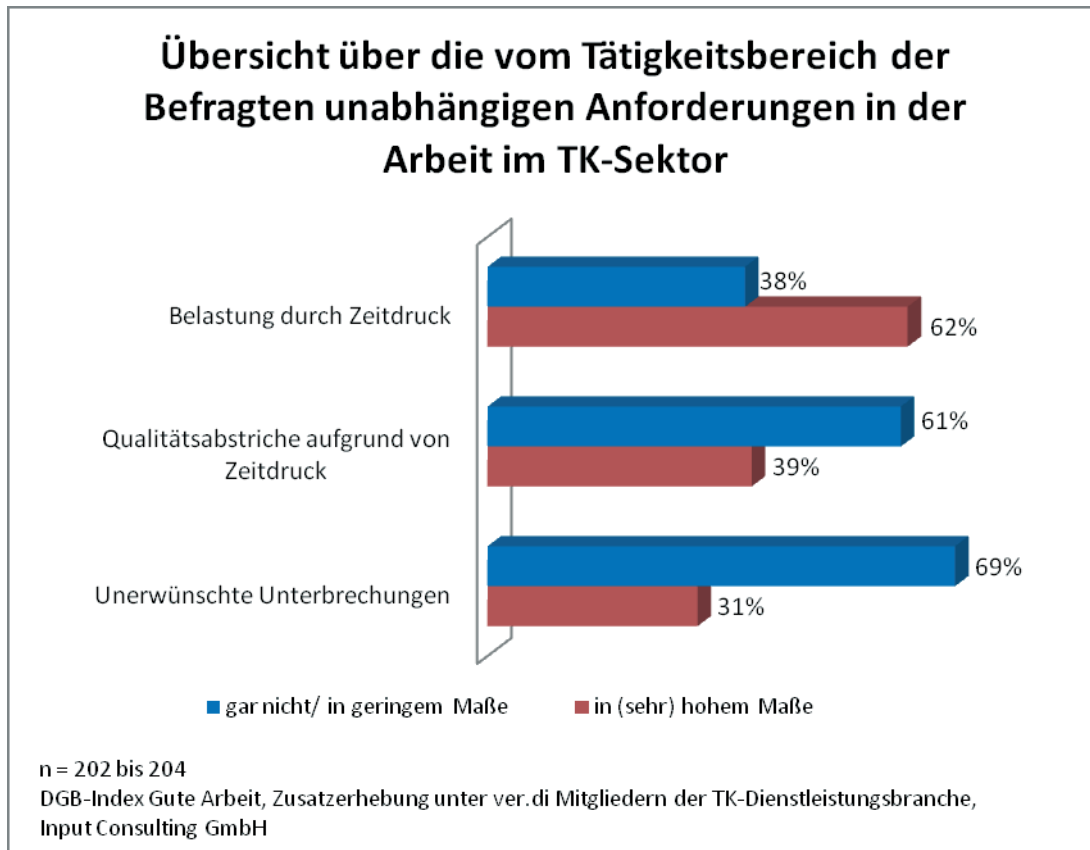
Gefragt danach, ob die Beschäftigten meinen, ihre derzeitige Tätigkeit unter den momentanen Anforderungen bis zum Rentenalter ausüben zu können, antworteten über 60%, dass sie dies wahrscheinlich nicht können.⁶² Lediglich knapp ein Viertel geht davon aus, bis zur Rente der derzeitigen Arbeit nachgehen zu können und 14% der Befragten können zum jetzigen Zeitpunkt noch keine Vorhersage machen. Diese Einschätzung ist sowohl vom Tätigkeitsbereich, in dem die Befragten beschäftigt sind, als auch vom Alter der Befragten unabhängig. Es stellt sich schließlich die Frage, auf welche Belastungsaspekte diese Einschätzung zurückzuführen ist.



Der Fragebogen zur Erhebung des DGB-Index Gute Arbeit macht es möglich, Einzelaspekte möglicher Arbeitsbelastungen zu untersuchen. Manche von ihnen erweisen sich bei der Korrelationsprüfung abhängig vom Tätigkeitsbereich der Beschäftigten, andere gelten für alle Befragten gleichermaßen.⁶³ Unabhängig vom Tätigkeitsbereich der TK-Beschäftigten sind Anforderungen in Form von Zeitdruck, unerwünschten Unterbrechungen und emotionalen Anforderungen.

⁶² Im Folgenden sind ausschließlich Vollzeitbeschäftigte berücksichtigt.

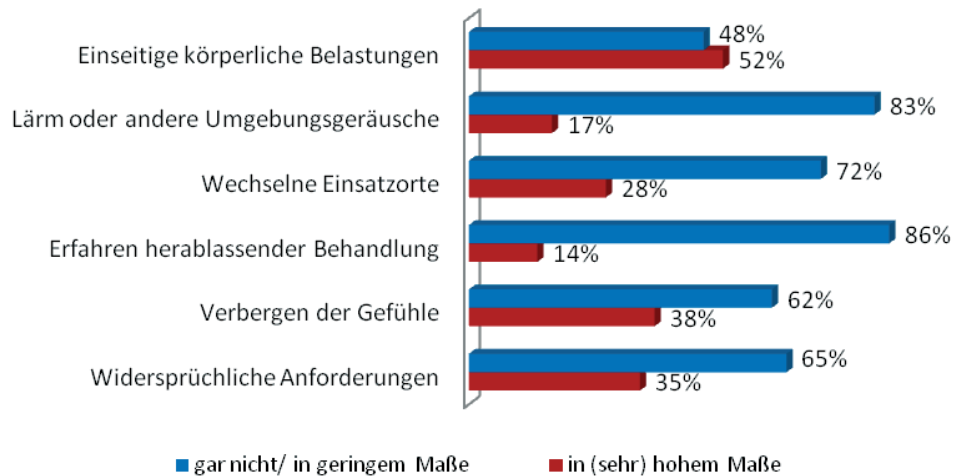
⁶³ Führungskräfte nicht berücksichtigt.



Es zeigt sich deutlich, dass im Vergleich der Anforderungen die Belastungen durch Zeitdruck am Stärksten sind. So geben fast Zwei Drittel der Befragten an, bei ihrer Arbeit in hohem bis sehr hohem Maß mit Zeitdruck konfrontiert zu sein. Knapp ein Drittel der Befragten wird häufig bis sehr häufig in der Arbeit unerwünscht unterbrochen. Von herablassender Behandlung sind deutlich weniger Beschäftigte betroffen.

Belastungen durch schwere körperliche Arbeit sind im vorliegenden Sample kaum festzustellen. Dagegen spielen einseitige körperliche Belastungen eine relativ große Rolle: Über 50% der Befragten gaben an, hohen bis sehr hohen Belastungen durch einseitige körperliche Inanspruchnahme bei der Arbeit ausgesetzt zu sein.

Übersicht über die vom Tätigkeitsbereich der Befragten abhängigen Belastungen im TK-Sektor

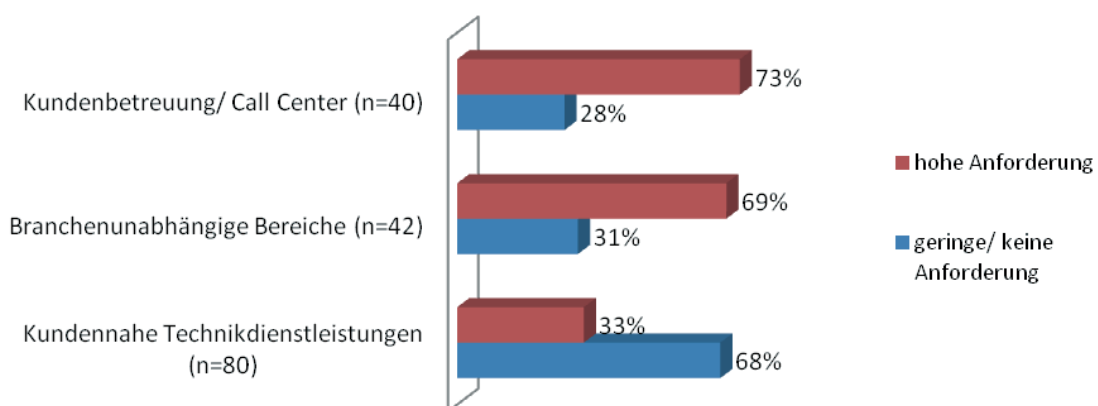


n = 199 bis 203

DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung unter den ver.di Mitgliedern der TK-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH

Erwartungsgemäß sind vor allem Beschäftigte mit „typischen Bürojobs“ wie Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in den Bereichen Kundenbetreuung / Call Center und den branchenunabhängigen Bereichen mit einseitigen körperlichen Belastungen konfrontiert.⁶⁴

Einseitige körperliche Belastung nach Tätigkeitsbereichen der TK-Beschäftigten

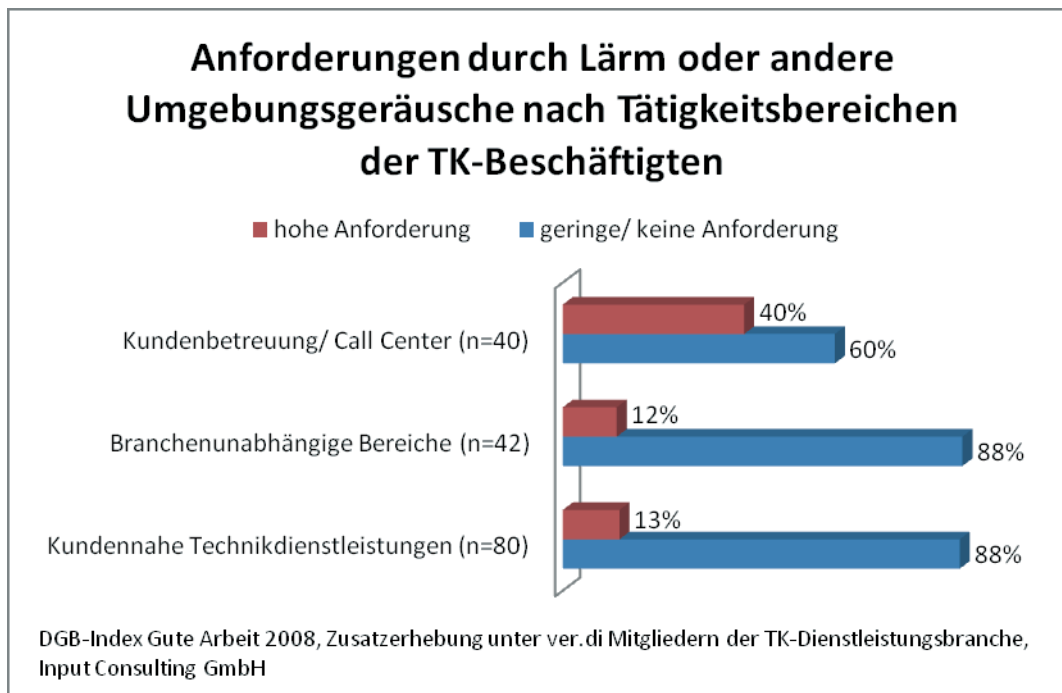


DGB-Index Gute Arbeit 2008, Zusatzerhebung unter ver.di Mitgliedern der TK-Dienstleistungsbranche, Input Consulting GmbH

⁶⁴ Korrelation mit $p = 0,000$ höchst signifikant.

Die Betroffenen selbst empfinden diese Anforderungen in ihrer Mehrheit (69% bzw. 55%) auch als stark bis sehr stark belastend.

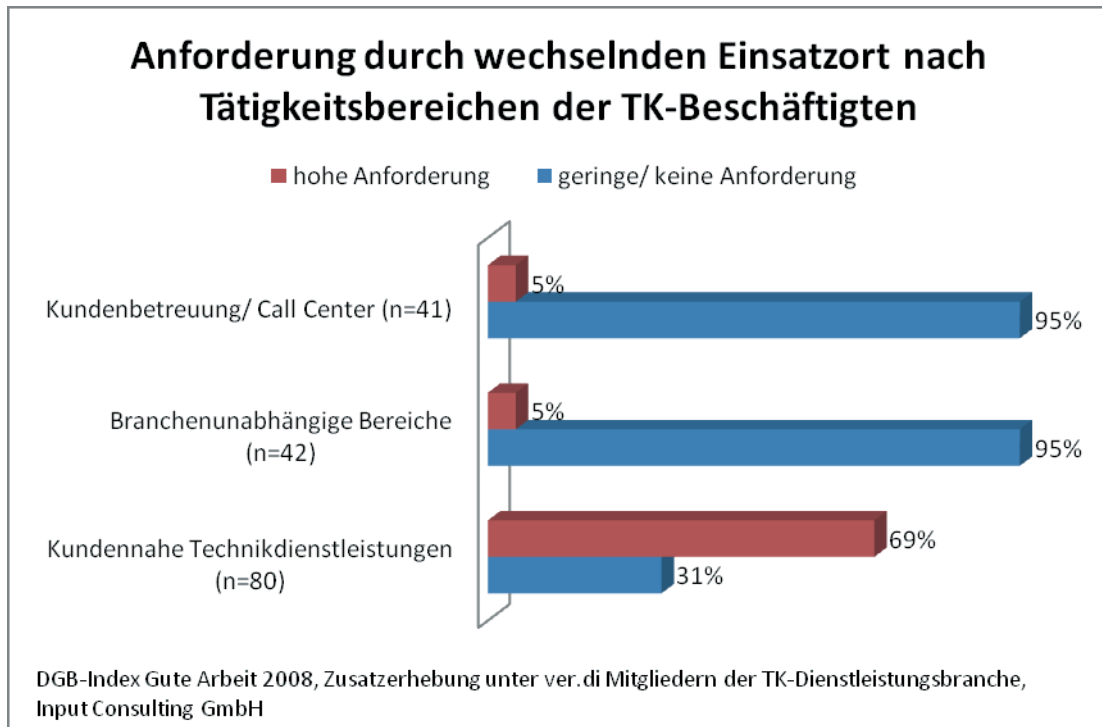
Lärm oder andere laute Umgebungsgeräusche beeinflussen in besonderer Weise die Konzentrationsfähigkeit der Beschäftigten und sorgen so für ein belastendes Arbeitsumfeld. Insgesamt ist die Belastung durch Lärm oder andere Umgebungsgeräusche mit 20% (sehr) stark Betroffenen relativ gering. Aber es zeigen sich in Abhängigkeit vom Tätigkeitsfeld der Befragten interessante Unterschiede.



Im Vergleich sind Beschäftigte aus dem Bereich der Kundenbetreuung / Call Center ($p = 0,001$) besonders stark von dieser Art der Anforderung konfrontiert. 50% der Betroffenen in diesem Tätigkeitsbereich empfindet dies auch als sehr belastend.

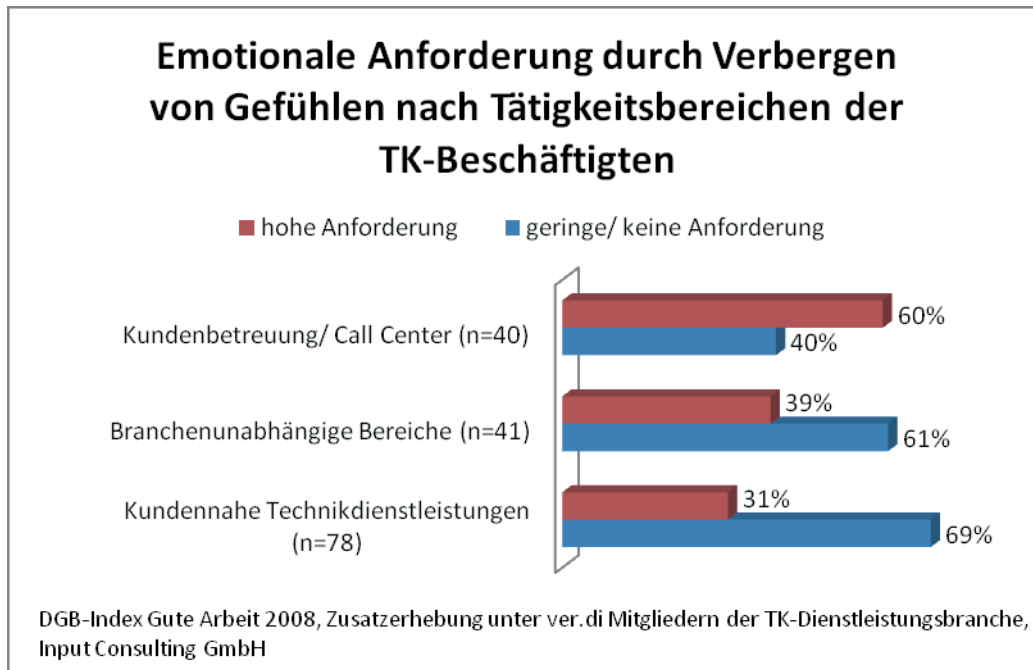
Erwartungsgemäß arbeiten nicht alle Beschäftigte an wechselnden Einsatzorten. Insgesamt 37% der TK-Beschäftigten gaben an, (sehr) häufig an unterschiedlichen Orten Arbeitseinsätze zu haben. Im Sample sind verhältnismäßig häufiger Beschäftigte aus dem Bereich der kundennahen Technikdienstleistungen durch ihre Arbeit beim Kunden vor Ort.⁶⁵

⁶⁵ Zusammenhang zwischen Anforderung durch wechselnden Einsatzort und Tätigkeitsbereich der Beschäftigten mit $p = 0,000$ signifikant.



Allerdings empfindet die Mehrheit der Betroffenen diese Anforderung nicht als Belastung, sondern scheint sie als Teil ihrer Tätigkeit zu akzeptieren. In den Tätigkeitsbereichen mit häufigem Kundenkontakt sind die Beschäftigten dazu angehalten, die Kunden immer zuvorkommend und höflich zu behandeln, auch wenn diese es an Respekt fehlen lassen sollten. Die Beschäftigten können sich daher gezwungen sehen, ihre Gefühle zu verbergen. Im DGB-Index Gute Arbeit wird unter anderem dieser Aspekt⁶⁶ als emotionale Anforderung bezeichnet. Insgesamt sehen sich 39% der Befragten gezwungen, ihre Gefühle zu verbergen. Erwartungsgemäß sind vor allem Beschäftigte in den Bereichen Kundenbetreuung / Call Center mit diesen Belastungen konfrontiert: 60% geben an, ihre Arbeit verlange von ihnen, ihre Gefühle zu verbergen und über die Hälfte empfindet dies als stark belastend.

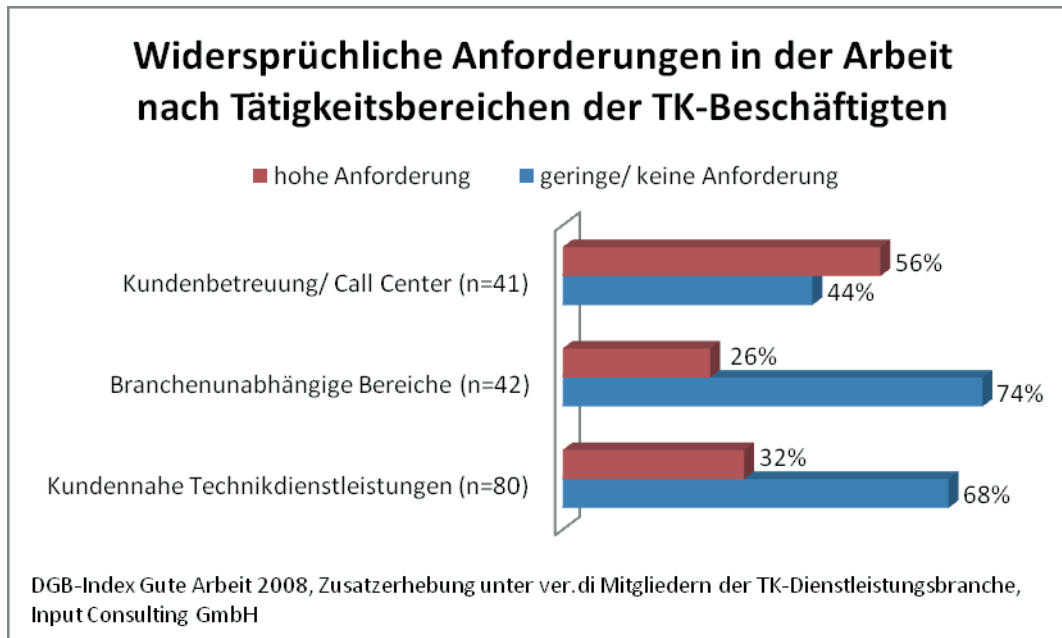
⁶⁶ Ein weiterer Aspekt der emotionalen Anforderung stellt der Umgang mit herablassender Behandlung dar. Dieser ist allerdings unabhängig vom Tätigkeitsbereich der Befragten.



Erstaunlicherweise scheinen Beschäftigte im Bereich kundennahe Technikdienstleistungen trotz ihres Kundenkontakts dieser Anforderung nicht im erwarteten Maß ausgeliefert zu sein. So geben lediglich knapp 31% an, ihre Gefühle bei der Arbeit verbergen zu müssen. Möglicherweise lässt sich dieser Befund mit der Phase des Kundenkontakts erklären: Die Beschäftigten im Bereich Kundenservice / Call Center haben in der Regel den ersten Kontakt zum Kunden, der oft auch ein Beschwerdeanruf ist. Die Beschäftigten im Technischen Service dagegen kommen erst dann vor Ort mit dem Kunden in Kontakt, wenn das Problem / die Beschwerde bereits obsolet ist und eine bereits erarbeitete Lösung implementiert werden muss. Ein ähnliches Bild liefert die Auswertung der Frage, ob die Beschäftigten sich herablassend behandelt fühlen.

Widersprüchlichen Anforderungen bei der Arbeit sehen sich insgesamt 36% der Befragten in (sehr) hohem Maß ausgesetzt. Im Bereich Kundenbetreuung / Call Center machen die Beschäftigten diese Erfahrung relativ häufiger als Beschäftigte in anderen Tätigkeitsbereichen.⁶⁷ Sie empfinden dies in ihrer Mehrheit auch als stark bis sehr stark belastend.

⁶⁷ Zusammenhang zwischen Tätigkeitsbereich und der Häufigkeit widersprüchlicher Anforderungen bei der Arbeit mit $p = 0,003$ sehr signifikant.



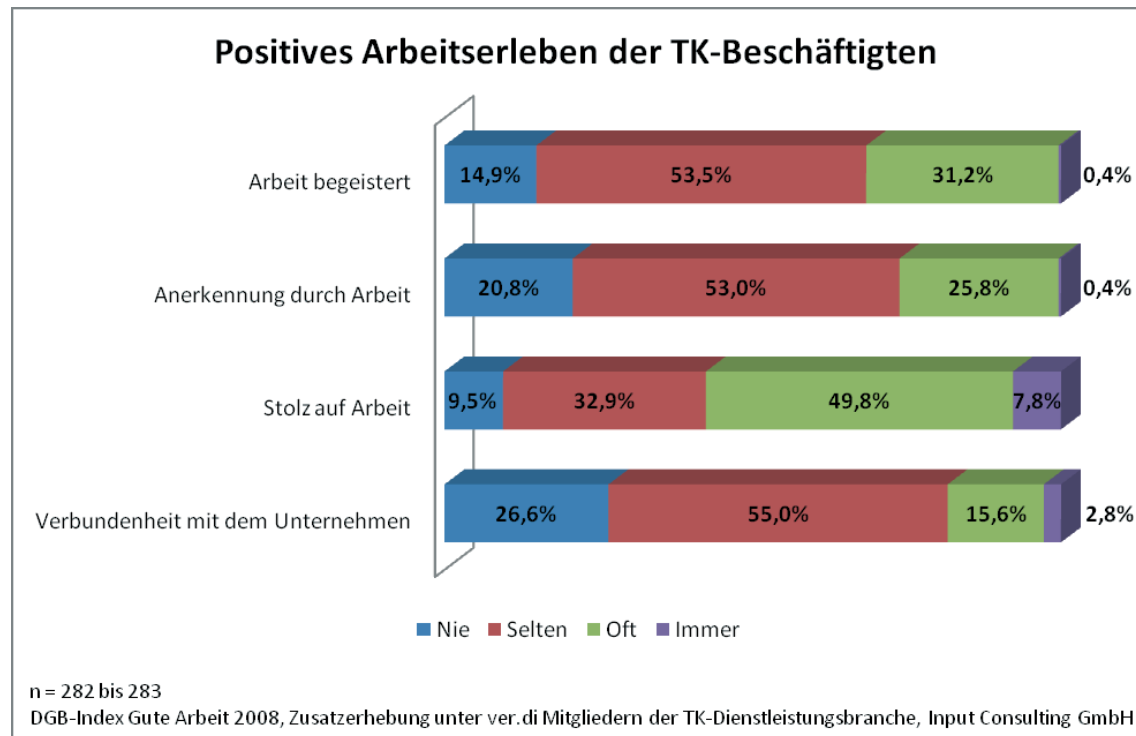
IV.6 Besondere Aspekte der Arbeitssituation der TK-Beschäftigten

Im Rahmen des DGB-Index Gute Arbeit werden die Beschäftigten nach einer Beurteilung ihrer momentanen Arbeitssituation gefragt. Wesentliche Aspekte sind das Arbeitserleben in den letzten vier Arbeitswochen der Befragten und die Abfrage der Zufriedenheit mit der Arbeitssituation. Es bestätigt sich in den Antworten zum Arbeitserleben die Vermutung, dass in das Ergebnis die Bewertungen der Arbeitsbedingungen und die mit der Tätigkeit verbundenen Belastungen mit einfließen. Deutlich anders ist es hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz. Erstaunlicherweise ist der Anteil derer, die durch ihre Arbeitssituation nachhaltig frustriert sind, niedriger als befürchtet.

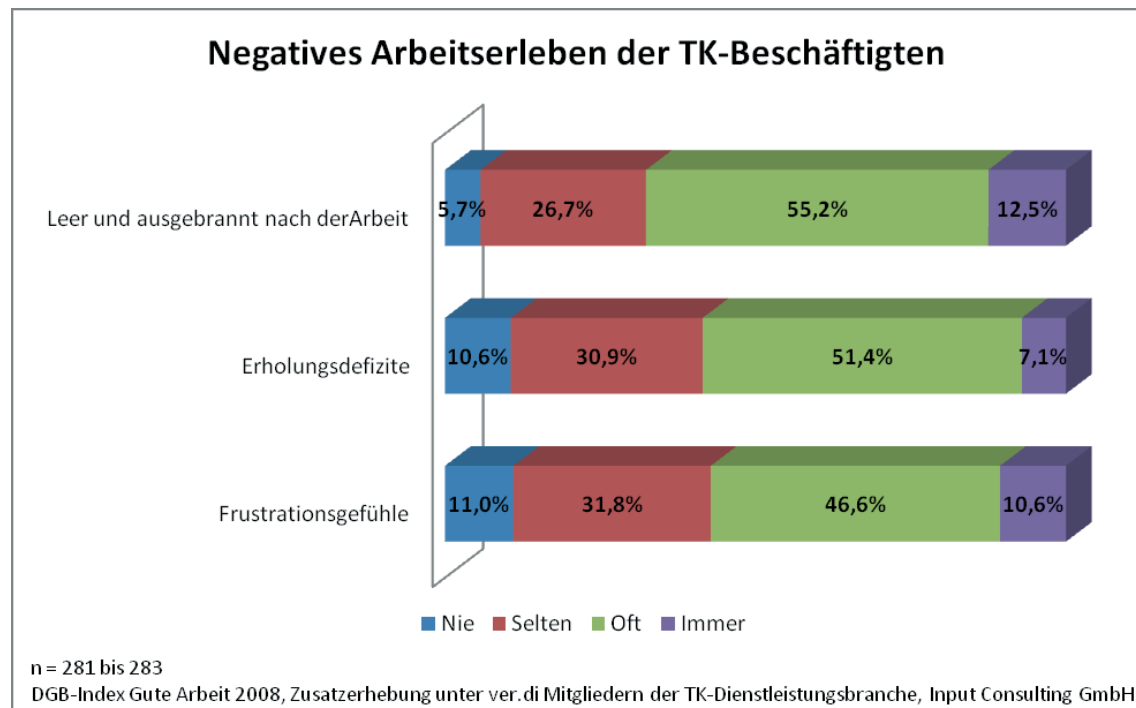
IV.6.1 Arbeitserleben

Das Arbeitserleben der meisten im Rahmen der Zusatzerhebung zu den Arbeitsbedingungen in der TK-Dienstleistungsbranche befragten Beschäftigten ist in unterdurchschnittlichem Maße positiv geprägt. Lediglich ein knappes Drittel der Beschäftigten ist oft von der Arbeit begeistert und ein Viertel der Befragten erhält regelmäßig Anerkennung am Arbeitsplatz. Trotz der schlechten Bewertungen der Arbeitsbedingungen und der größtenteils mangelnden Unternehmensbindung (unter 20% der Befragten geben an, sich mit dem Unternehmen mindestens oft verbunden zu fühlen), zeigt sich über die Hälfte der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer stolz auf ihre Arbeit. Der Ausdruck „stolz auf Ihre Arbeit“ ist hier

nicht eindeutig und kann als Stolz auf die persönlichen Leistungen einerseits und andererseits als Stolz auf den Arbeitsplatz / die Tätigkeit verstanden werden. Die Ergebnisse legen nahe, dass die Befragten den Ausdruck mehrheitlich im Sinne der ersten Interpretationsmöglichkeit verstanden haben.



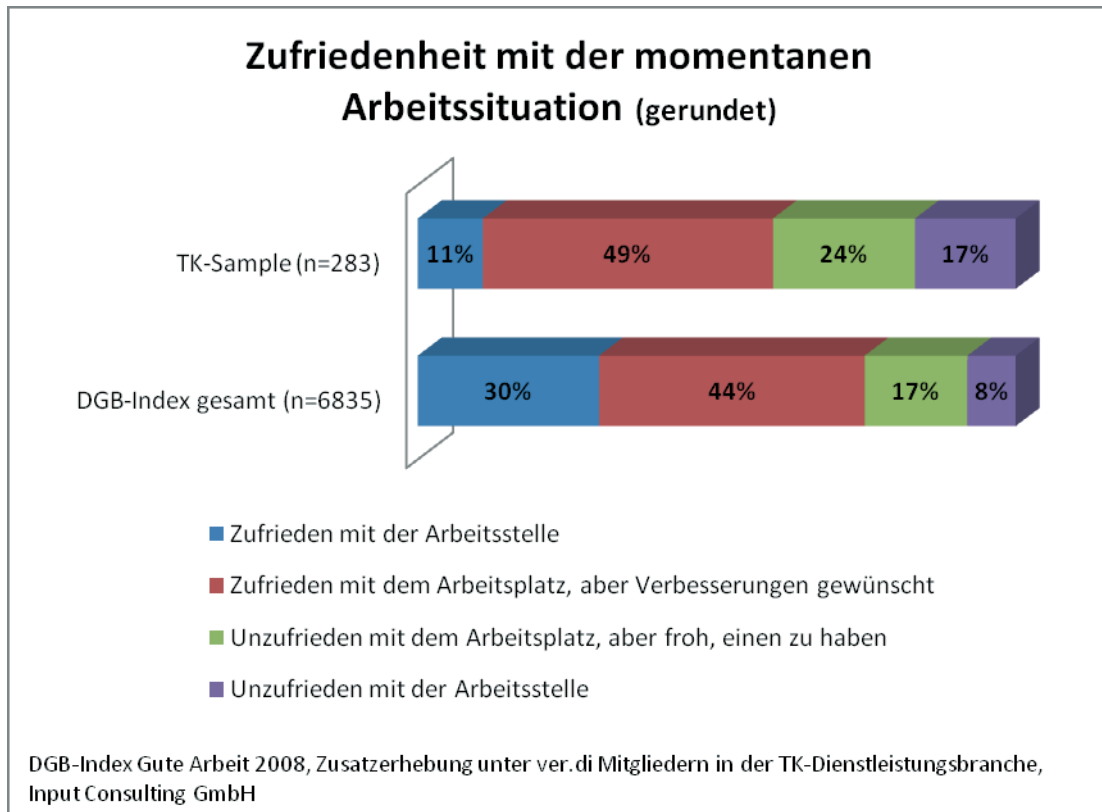
Die Angaben der Befragten zum negativen Arbeitserleben spiegeln deutlich die Belastungssituation der TK-Beschäftigten wider. So fühlen sich 67% der Befragten oft bzw. immer nach der Arbeit leer und ausgebrannt und knapp 60% weisen durch ihre Tätigkeit ein Erholungsdefizit auf, das sie auch in ihrer freien Zeit nicht kompensieren können. Für über 55% der Befragten ist der Arbeitsalltag häufig durch Frustration gekennzeichnet.



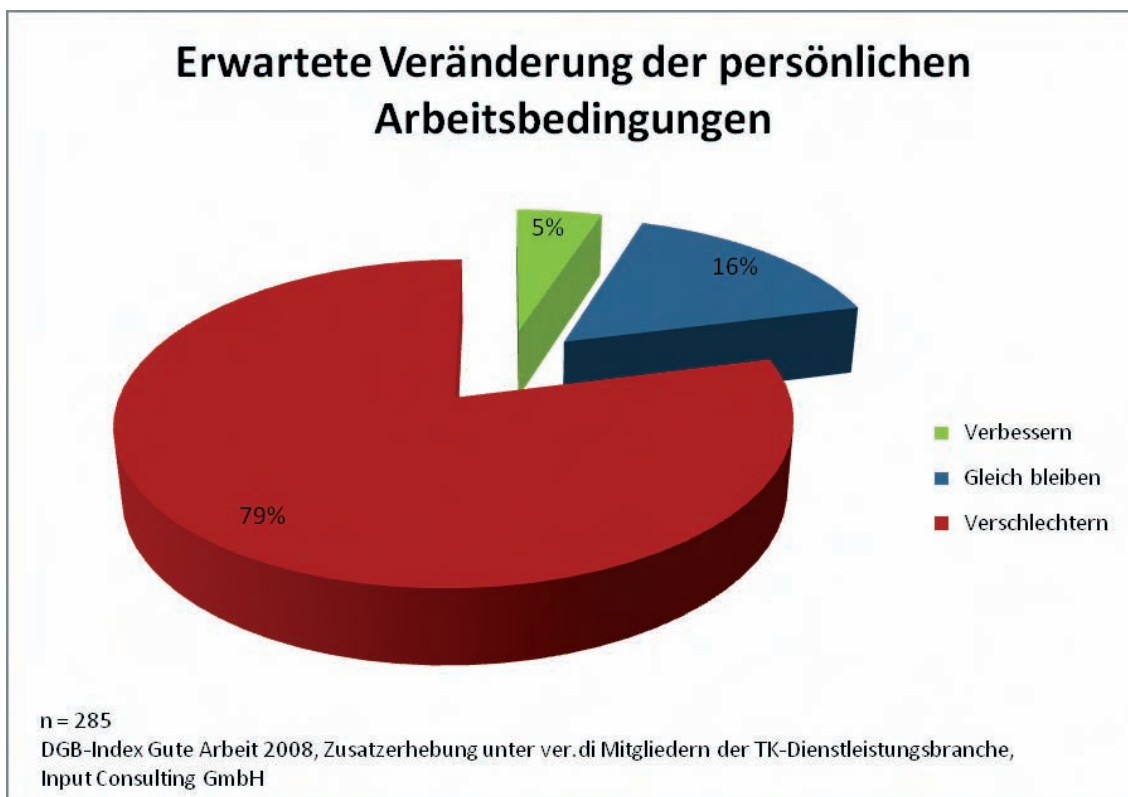
IV.6.2 Zufriedenheit mit der Arbeitssituation

Zufriedene Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sind in der TK-Dienstleistungsbranche trotz der als schlecht bewerteten Arbeitsbedingungen nicht allzu selten anzutreffen. Es zeigen sich zwar lediglich 11% der Befragten in der TK-Dienstleistungsbranche uneingeschränkt zufrieden⁶⁸ mit ihrem Arbeitsplatz (im branchenübergreifenden Durchschnitt sind dies 30%), aber 49% geben an, mit ihrer Arbeitsstelle zufrieden sein zu können, möchten ihre Arbeitssituation aber weiter verbessern. In der Gesamtheit der Befragten macht der Anteil derjenigen mit Verbesserungsbestrebungen mit 44% etwas weniger aus. Selbstredend gibt es unter den TK-Beschäftigten auch einen beachtlichen Anteil Unzufriedener, der auch im Vergleich mit dem DGB-Index Gute Arbeit 2008 höher ausfällt. So zeigen sich 41% der TK-Befragten unzufrieden mit ihrer momentanen Arbeitssituation, in der Gesamtheit der Befragten sind es 25%.

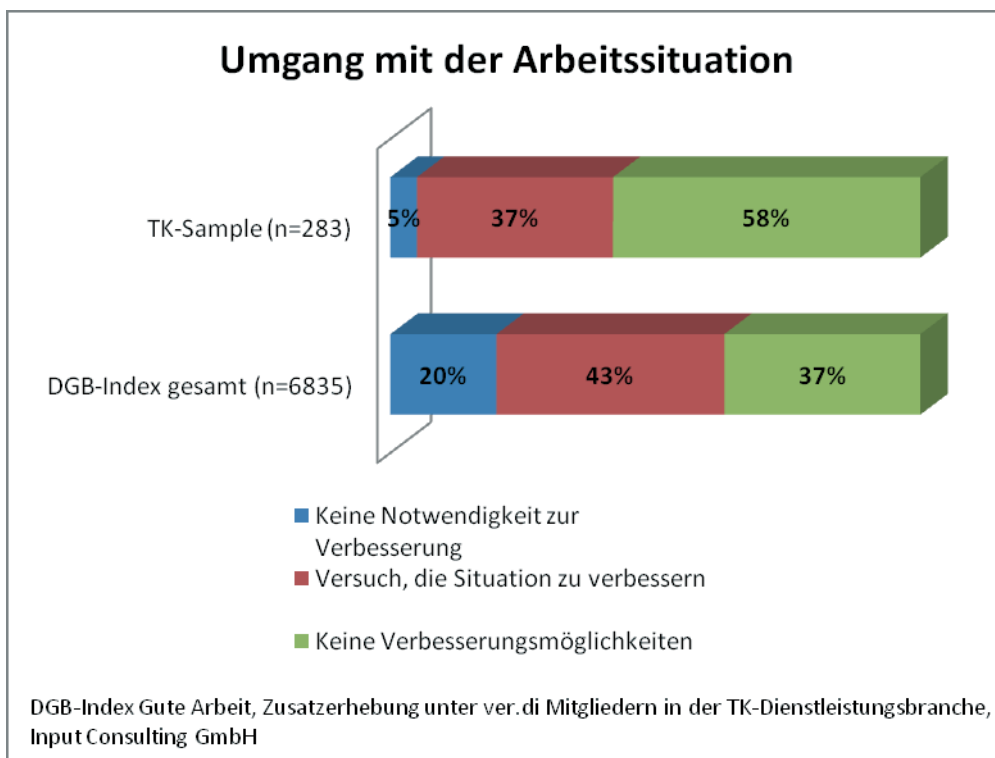
⁶⁸ Unter „uneingeschränkt zufrieden“ sind diejenigen zu verstehen, die möchten, dass alles so bleibt wie es momentan ist.



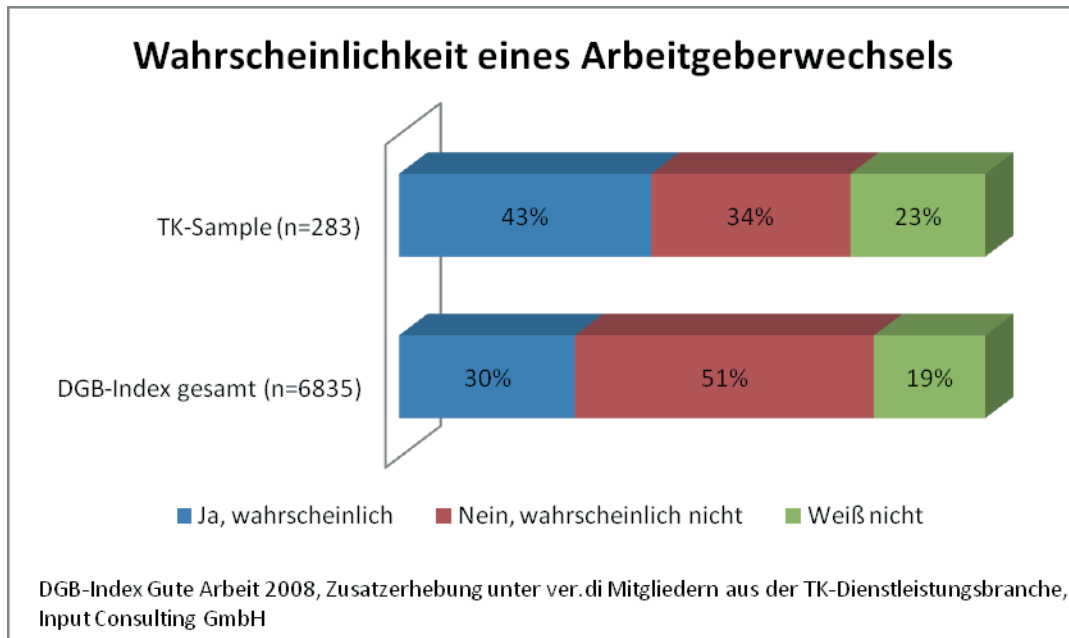
Dieses Ergebnis erstaunt umso mehr, als über Drei Viertel der Beschäftigten davon ausgehen, dass sich ihre Arbeitsbedingungen zukünftig noch verschlechtern werden.



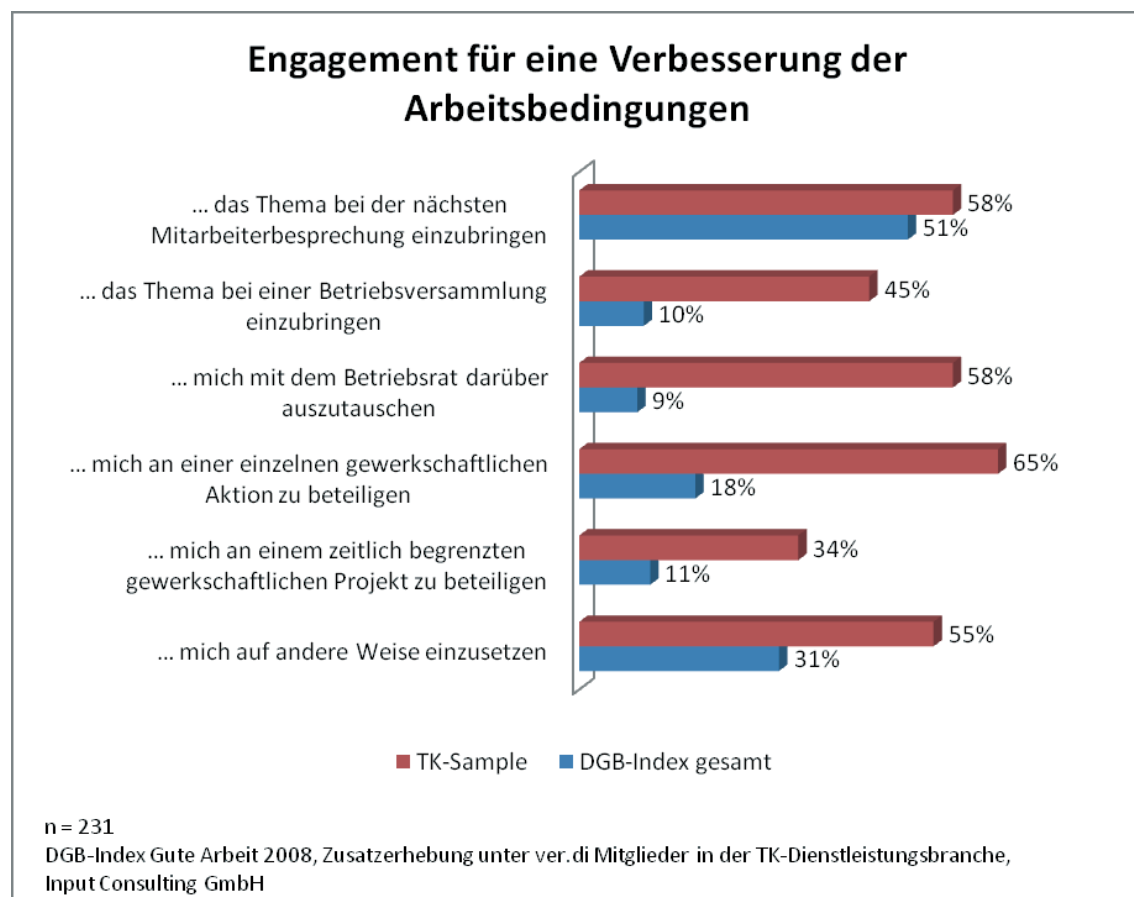
Lediglich 5% rechnen mit einer Verbesserung und 16% der Befragten nehmen an, ihre Arbeitssituation werde gleich bleiben. Es stellt sich schließlich die Frage, wie die Beschäftigten mit ihrer jeweiligen Arbeitssituation und den möglicherweise eher negativen Zukunftsaussichten umgehen. Über die Hälfte der TK-Befragten zeigt sich eher resigniert: 58% geben an, zum momentanen Zeitpunkt keine Verbesserungsmöglichkeiten zu sehen. Im Vergleich mit dem DGB-Index Gute Arbeit gesamt ist dieser Anteil relativ hoch (DGB-Index gesamt: 37%). 37% der befragten TK-Beschäftigte geben sich mit ihrem momentanen Arbeitsplatz noch nicht ganz zufrieden und versuchen selbst oder mit Hilfe von anderen, ihre Arbeitssituation zu verbessern. Hier liegt der Anteil im Gesamt-Sample mit 43% höher. Lediglich 5% der TK-Beschäftigten sind der Ansicht, es bestünde keine Notwendigkeit, etwas zu verbessern, im branchenübergreifenden Durchschnitt sind es 20%.



Die von der Mehrheit der Befragten eher negativ beurteilte Arbeitssituation in der TK-Dienstleistungsbranche und die als trübe eingeschätzten zukünftigen Entwicklungen bleiben nicht ohne Wirkung auf die Bereitschaft der Befragten, den Arbeitgeber zu wechseln, wenn sich für sie die Möglichkeit dafür ergäbe. So bekunden unter den Befragten der TK-Dienstleistungsbranche 43% der Beschäftigten ihre Bereitschaft, den Arbeitgeber zu wechseln (DGB-Index Gute Arbeit gesamt: 30%), 23% wissen nicht, ob sie im Unternehmen bleiben würden (DGB-Index Gute Arbeit gesamt: 19%) und lediglich 34% schließen einen Arbeitgeberwechsel aus (DGB-Index Gute Arbeit gesamt: 51%).



Trotzdem sind über 80% bereit, sich allgemein für die Verbesserung der Arbeitsbedingungen im Unternehmen einzusetzen. Bei der konkreteren Nachfrage signalisierten 34% der Beschäftigten die Bereitschaft, das Thema auf einer Betriebsversammlung anzusprechen, 45% können sich vorstellen, sich in einem zeitlich begrenzten gewerkschaftlichen Projekt zu engagieren.



Deutlich mehr würden sich an gewerkschaftlichen Aktionen beteiligen und / oder das Thema bei der nächsten Mitarbeiterbesprechung einbringen. 58% der Befragten gaben an, sich punktuell an Einzelaktionen zu beteiligen. Die Bereitschaft, sich mit dem Betriebsrat über das Thema auszutauschen, ist mit 65% relativ hoch.

Das Engagement der Befragten stellt sich im Vergleich mit den Ergebnissen des DGB-Index Gute Arbeit 2008 als sehr hoch dar. Allerdings darf bei der Interpretation der Ergebnisse nicht vergessen werden, dass im TK-Sample ausschließlich gewerkschaftlich organisierte Beschäftigte vertreten sind, so dass von einem grundsätzlich etwas erhöhten Engagement der Befragten ausgegangen werden kann.

V. Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse

Bereits in der letztjährigen Sonderauswertung zu den Arbeitsbedingungen in der IKT-Branche zeichneten sich große Unterschiede zwischen der IT-Dienstleistungsbranche und dem TK-Dienstleistungsbranche ab. Diese Differenzen traten im Sample 2008 noch deutlicher hervor, so dass eine getrennte Auswertung der Sektoren notwendig wurde.

V.1 Die Ergebnisse in der IT-Dienstleistungsbranche

V.1.1 Die Arbeitsbedingungen in der IT-Dienstleistungsbranche

- **gute Arbeitsqualität** in der IT-Dienstleistungsbranche überdurchschnittlich verbreitet: Entsprechend liegt auch der durchschnittliche Gesamtwert über alle 15 Dimensionen hinweg im gesamten Wirtschaftszweig mit 63 Punkten vier Zähler über dem branchenübergreifenden Durchschnitt (DGB-Index Gute Arbeit gesamt: 59 Punkte).
- trotzdem **Verbesserungsbedarf**: 23% der Befragten verfügen ihrer Ansicht nach über schlechte Arbeitsbedingungen und durchschnittlich erreicht die Qualität der Arbeit lediglich die Stufe mittlerer Qualität.
- Besonders **gut** bewerten die Befragten die **Dimensionen**
 - Kollegialität
 - emotionale und körperliche Anforderungen
 - Möglichkeiten für Kreativität
 - Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten
 - Arbeitszeitgestaltung
- Deutlich **unzufriedener** zeigen sie sich mit der Arbeitsqualität in den **Dimensionen**
 - Berufliche Zukunftsaussichten
 - Aufstiegsmöglichkeiten
 - Bedarfs- und Leistungsgerechtigkeit des Einkommens
 - Arbeitsintensität
 - Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten
- Die **Arbeitsorganisation** in den Unternehmen **entspricht** weitestgehend den **Bedürfnissen** der Beschäftigten nach Eigenständigkeit und Freiräumen in

der Ausführung ihrer Arbeit. Die Befragten geben mehrheitlich an, über genügend kreative Freiräume zu verfügen und große Freiheiten in der selbständigen Planung und Gestaltung der Arbeit zu haben.

- Die schlechten Bewertungen in der Dimension „Leistungs- und Bedürfnisgerechtigkeit des Einkommens“ gehen vor allem auf die Sorgen hinsichtlich der finanziellen Altersabsicherung zurück: nur 19% der Befragten gehen davon aus, dass sie von ihrer zu erwartenden Rente im Ruhestand gut leben werden können.
- **Große Lücke** zwischen Ansprüchen und wahrgenommener beruflicher Realität in den Dimensionen
 - Bedürfnis- und Leistungsgerechtigkeit des Einkommens
 - Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten
 - Berufliche Zukunftsaussichten / Arbeitsplatzsicherheit
 - Informationsfluss
- Auch große **Lücke** bei der Dimension **Arbeitsintensität**:
 - Viele Befragte fühlen sich bei der Arbeit gehetzt und müssen aufgrund des Zeitdrucks Qualitätsabstriche in der Arbeit machen, um das vorgegebene Aufgabenpensum bewältigen zu können.
 - Besonders leiden die Befragten unter der Arbeitsintensität, die wenige Freiräume in der Organisation und Einteilung ihrer Arbeit zur Verfügung haben und kaum über Möglichkeiten verfügen, ihre Arbeitszeit selbst zu planen.
 - Es zeigt sich allerdings beim Blick auf die geleistete Arbeitszeit auch, dass die IT-Beschäftigten im Durchschnitt deutlich längere Wochenarbeitszeiten aufweisen und mehr Überstunden pro Woche ableisten wie die Beschäftigten in anderen Branchen.

Zusammenfassend lassen sich beide Befunde auf die kurze Formel bringen: wer sehr frei in der Arbeitsgestaltung ist, fühlt sich weniger gestresst als jemand, der / die kaum Möglichkeiten hat, auf die Organisation der Arbeitsaufgaben und die Planung der eigenen Arbeitszeiten Einfluss zu nehmen. Dies gilt trotz der durchschnittlich längeren Wochenarbeitszeiten für beide Beschäftigtengruppen gleichermaßen. Es wäre allerdings falsch, ohne weitere Prüfung davon auszugehen, dass eine dauerhaft hohe Arbeitsintensität mit Freiräumen in der Arbeit ohne Weiteres kompensiert werden kann. Vielmehr gilt es gerade bei IT-Beschäftigten, berufstypische Belastungen näher zu untersuchen und insbesondere auf langfristige Gefahren für die Gesundheit hinzuweisen.
- Zurückhaltende Erwartungshaltung hinsichtlich tarifvertraglicher Absicherung und gewerkschaftlicher Repräsentanz: Nur 28% der IT-Beschäftigten halten eine umfassende Regelung der Arbeitsbedingungen in einem Tarif-

vertrag für sehr wichtig bzw. für wichtig. Im branchenübergreifenden Durchschnitt sind es 62%. Beratung und Unterstützung durch Gewerkschaften wünschen sich nur 14% der Befragten.

V.1.2 Differenzierung nach Tätigkeitsbereichen

- Als in signifikantem Maße in der Bewertung der Arbeitsbedingungen von den Tätigkeitsbereichen der Befragten abhängig, zeigten sich die **Dimensionen**
 - Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten
 - Möglichkeiten für Kreativität
 - Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten
 - Bedürfnis- und Leistungsgerechtigkeit des Einkommens
- Insgesamt **gute Bewertungen** der Dimensionen
 - Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten
 - Möglichkeiten für Kreativität in der Arbeit
 - Besonders positive Bewertungen durch die Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung.
- Deutliche **Differenzen** in den Bewertungen der **Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten** durch die Befragten in den unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen:
 - Führungskräfte / Beschäftigte mit Personalverantwortung und Consultants geben häufiger an, ihren Weiterbildungswünschen werde in hohem bzw. sehr hohem Maße entsprochen als die Beschäftigten in anderen Tätigkeitsbereichen.
 - Verbesserungen der Qualifizierungsmöglichkeiten im Bereich kundennaher Technikdienstleistungen und den branchenunabhängigen Bereichen notwendig.
 - Die schlechtesten Bewertungen erhält die Dimension von den Entwicklern / Programmierern: drei Viertel der Befragten zeigen sich mit ihren Qualifizierungsmöglichkeiten unzufrieden. Von ihnen empfinden über 40% die Situation als sehr belastend bzw. belastend. Die Einschätzung ihrer Weiterbildungssituation entspricht der Häufigkeit der Weiterbildungsbeteiligung: über 50% haben in den letzten beiden Jahren an keiner Weiterbildungsmaßnahme teilgenommen.
- Insgesamt liegen die Einkommen höher als in anderen Branchen. Verbesserungen für Niedrigverdiener (unter 2000€ brutto) notwendig, v.a. im Bereich kundennaher Technikdienstleistungen, weil hier der Anteil relativ am

Höchsten ist (etwas über 20%). 75% der Niedrigverdiener sind unter 40 Jahre.

V.1.3 Beurteilung der momentanen Arbeitssituation

- Das Arbeitserleben der IT-Beschäftigten ist überwiegend durch positive Erfahrungen wie **Begeisterung für die Arbeit** und erfahrene **Anerkennung** der eigenen Leistungen geprägt.
- Erkennbar schlechter steht es in der IT-Dienstleistungsbranche um die **Unternehmensbindung** der Beschäftigten.
- Neben positiven Aspekten prägen auch negative Erfahrungen das Arbeitserleben vieler Befragter: Über 40% der Beschäftigten fühlen sich nach der Arbeit **leer und ausgebrannt** und weisen dauerhafte **Erholungsdefizite** auf.
- Trotzdem zeigen sich knapp 80% der Beschäftigten **überwiegend zufrieden** mit ihrem momentanen Arbeitsplatz, auch wenn sich von ihnen 52% Verbesserungen wünschen. Die Mehrheit der Befragten schließt indes einen Arbeitgeberwechsel nicht aus.

V.2 Die Ergebnisse in der TK-Dienstleistungsbranche

V.2.1 Die Arbeitsbedingungen in der TK-Dienstleistungsbranche

- Die in den vergangenen Jahren eingeleiteten Umstrukturierungen sorgte unter den Beschäftigten der Deutschen Telekom für breite und andauernde **Verunsicherung hinsichtlich der eigenen beruflichen Zukunft**. So haben 70% der TK-Befragten Angst um ihren Arbeitsplatz, 78% von ihnen belastet diese Angst in sehr hohem bis hohem Maße. All dies schlug sich in den Bewertungen der Arbeitsbedingungen durch die Beschäftigten nieder.
- Die Mehrheit der Beschäftigten empfindet die **Arbeitsqualität** als unzureichend.
 - Nur 4% der Befragten in der TK-Dienstleistungsbranche verfügen ihren Aussagen nach über Gute Arbeit.
 - Der Anteil mittelmäßiger Arbeit liegt unter 50%.

- Beide Qualitätsstufen verlieren im Vergleich zur Gesamterhebung zugunsten der Stufe schlechter Arbeit, die mit 63% den größten Anteil ausmacht.
- Dieses Ergebnis spiegelt sich deutlich in den einzelnen Dimensionen wider: Die Beschäftigten bewerten nahezu alle Dimensionen im Vergleich zum DGB-Gesamtindex 2008 schlechter. Entsprechend liegt der durchschnittliche Gesamtwert über alle 15 Dimensionen hinweg mit 45 Punkten 14 Zähler unter dem branchenübergreifenden Durchschnitt (DGB-Index Gute Arbeit gesamt: 59 Punkte).
- Besonders schlechte Bewertungen erhalten die **Dimensionen**
 - Arbeitsplatzsicherheit
 - Bedürfnis- und Leistungsgerechtigkeit des Einkommens
 - Betriebskultur

Sie scheinen überdurchschnittlich stark unter dem Eindruck der als negativ bewerteten Entwicklungen in und um die Deutsche Telekom⁶⁹ zu stehen und fallen deutlich unter die Qualitätsstufe schlechter Arbeit.⁷⁰
- Große Unzufriedenheit mit der **Arbeitsintensität**.
 - Viele der Befragten geben an, unter starkem Zeitdruck zu stehen (62%) und Abstriche in der Qualität ihrer Arbeit machen zu müssen, um das Arbeitspensum bewältigen zu können (39%).
- 44% der TK-Befragten fürchten, dass ihre Rente nicht ausreichen wird.
- Große **Lücken zwischen Anspruch und beruflicher Realität** zeigen sich in der TK-Dienstleistungsbranche besonders in den Arbeitsdimensionen
 - Berufliche Zukunftsaussichten / Arbeitsplatzsicherheit
 - Bedürfnis- und Leistungsgerechtigkeit des Einkommens
 - Arbeitsintensität

⁶⁹ Für einen detaillierten Überblick der Entwicklungen sei an dieser Stelle (in alphabetischer Reihenfolge) auf Schröder, L. (2007), Schwemmler, M. (2005), und Sauerland, F. (2008) verwiesen.

⁷⁰ Es ist nicht auszuschließen, dass es dabei auch zu sogenannten „Halo Effekten“ kam. Der Begriff geht auf den Psychologen Edward Lee Thorndike zurück und beschreibt eine Wahrnehmungsverzerrung aufgrund besonders positiver oder negativer Merkmale, die auf andere Merkmale ausstrahlen. So besteht auch hier „die Gefahr, dass das Ergebnis durch Halo Effekte (stark positive oder stark negative Unternehmensgeschehnisse, die andere Faktoren überstrahlen, z.B. aktuelle Presseberichte über Korruptions-/Bestechungsvorfälle) verzerrt (wurde)“ (von Eckardstein und Konlechner 2008, S. 41). Diese Effekte relativieren die Ergebnisse aber keineswegs, geht es doch bei der Bewertung der eigenen Arbeitsbedingungen per se um eine relativ subjektive Wahrnehmung. Im Gegenteil: Sie zeigen, dass sich das Image des Unternehmens im Urteil der Beschäftigten negativ auf deren Arbeitserleben auswirken kann.

V.2.2 Differenzierung nach Tätigkeitsbereichen

- In signifikantem Maße als in der Bewertung von den Tätigkeitsbereichen abhängig erweisen sich die **Dimensionen**⁷¹
 - Qualifizierungs- / Entwicklungsmöglichkeiten
 - Möglichkeiten für Kreativität
 - Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten
 - Sinngehalt der Arbeit
 - Arbeitszeitgestaltung
 - emotionale Anforderungen
 - Bedürfnis- und Leistungsgerechtigkeit des Einkommens
- Befragte aus dem Bereich **Kundenbetreuung / Call Center** mit Ausnahme des Einkommens (hier erreicht die Dimension unter den Beschäftigten der kundennahen Technikdienstleistungen den geringsten Durchschnittswert) bewerten alle Dimensionen schlechter als die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aus den anderen Bereichen. Sie verfügen über die wenigsten Freiräume in der Arbeitsorganisation und kaum über Qualifizierungsmöglichkeiten.
- Angaben zu den **Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten** scheinen im Widerspruch zu den in Anspruch genommenen Weiterbildungsmaßnahmen zu stehen: Lediglich 30% der Befragten gaben an, in den letzten beiden Jahren an keiner Weiterbildungsmaßnahme teilgenommen zu haben (im branchenübergreifenden Durchschnitt liegt dieser Anteil bei 52%). Dieses Ergebnis erlaubt eine Interpretation in zwei Richtungen: entweder den Beschäftigten genügt die Anzahl der Weiterbildungen nicht, um ihrem Qualifikationsbedarf zu begegnen, oder aber die Qualifikationen gehen inhaltlich an den Anforderungen, mit denen sich die Beschäftigten konfrontiert sehen, vorbei.

⁷¹ Die Führungskräfte konnten hier aufgrund der zu geringen Fallzahlen nicht berücksichtigt werden.

V.2.3 Beurteilung der momentanen Arbeitssituation

- **Arbeitserleben** der meisten Befragten in der TK-Dienstleistungsbranche ist kaum durch positive Erfahrungen geprägt.
 - Es mangelt vielen der Beschäftigten an begeisternden Elementen in der Arbeit und an Anerkennung der erbrachten Leistungen.
 - Besonders deutlich fällt die fehlende Unternehmensbindung der Beschäftigten auf.
 - 60% der Befragten fühlen sich nach der Arbeit leer und ausgebrannt und schaffen es auch in der Freizeit nicht, sich vollständig zu erholen.
 - Für über die Hälfte der Befragten ist der Alltag durch Frustration gekennzeichnet.
- 60% der Befragten halten nach eigener Einschätzung ihre derzeitige Tätigkeit unter den momentanen Anforderungen nicht bis zum Rentenalter durch.
- Über 75% der TK-Beschäftigten des Samples gehen davon aus, dass sich ihre Arbeitsbedingungen noch verschlechtern werden.
- Die Befragten sind in hohem Maße bereit, sich für eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen einzusetzen. 65% der Befragten können sich vorstellen, sich dafür an gewerkschaftlichen Aktionen zu beteiligen.
- Trotz der als überwiegend schlecht bewerteten Arbeitsbedingungen und des stark negativ geprägten Arbeitserlebens, sind in der TK-Dienstleistungsbranche zufriedene Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer nicht allzu selten anzutreffen. **60%** der Befragten gaben an, **mit ihrem Arbeitsplatz zufrieden** zu sein, auch wenn sich davon 49% Verbesserungen wünschen. Trotzdem sind weite Teile der Befragten bereit, den Arbeitgeber zu wechseln, sollte sich für sie eine gute Möglichkeit ergeben. Lediglich 34% schließen einen Arbeitgeberwechsel aus.

VI. Literatur

- Abel, J. / Ittermann, P. (2002): Reifeprüfung in der New Economy. Gratwanderung zwischen Tradition und Innovation. Lehrstuhl Organisationssoziologie und Mitbestimmungsforschung. Ruhr-Uni Bochum. Quelle: <http://www.ruhr-uni-bochum.de/soaps>.
- Abel, J. / Ittermann, P./ Pries, L. (2005): Erwerbsregulierung in hochqualifizierter Wissensarbeit – individuell und kollektiv, diskursiv und partizipativ, in: Industrielle Beziehungen (12) 1: S. 28-50.
- Badura, B. / Schellschmidt, H. / Vetter, C. (2006): Fehlzeiten-Report 2005, Heidelberg.
- Berliner Zeitung (2007): Neue Job-Angst bei der Telekom. Durch Verkauf von Sparten drohen weitere 35.000 Arbeitsplätze im Konzern wegzufallen. Erschienen am 22. Oktober 2007.
- BITKOM (2007) (Hrsg.): Zukunft digitale Wirtschaft. Gemeinsame Studie des BITKOM e.V. und der Roland Berger Strategy Consultants, Berlin (http://www.bitkom.org/files/documents/Zukunft_digitale_Wirtschaft_BITKOM-Roland_Berger_Studie.pdf). Abgerufen am 04.08.2008.
- BITKOM (2008): ITK-Marktzahlen. Frühjahr 2008. Quelle: http://www.bitkom.org/de/markt_statistik/804.aspx. Abgerufen am 04.08.2008.
- Blutner, D. / Brose, H.-G. / Holtgrewe, U. (2002): Telekom. Wie machen die das? Die Transformation der Beschäftigungsverhältnisse bei der Deutschen Telekom AG. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH
- Boes, A. / Baukrowitz, A. (2002): Arbeitsbeziehungen in der IT-Industrie. Berlin.
- Boes, A. / Trinks, K. (2006): Theoretisch bin ich frei! Interessenhandeln und Mitbestimmung in der IT-Industrie. Berlin.
- Boes, A. / Bultemeier, A. / Kämpf, T. / Marrs, K. / Trinks, K. (2008): Gesundheitliche Belastungen in der IT-Industrie. Von der Zeitenwende zu einer neuen Belastungskonstellation. Präsentation im Rahmen der Auftaktveranstaltung des Projekts DiWa-IT in Gelsenkirchen. Quelle: <http://www.isf-muenchen.de/pdf/080207-VortragISF-final.pdf>
- Bruggemann, A. / Groskurth, P. / Ulich, E. (1975): Arbeitszufriedenheit. Bern.

Bundenetzagentur (2008): Jahresbericht 2007. Bonn.

Feseker, K. / Städler, A. (2001): Interessenregulierung in der New Economy. Projektbericht im Rahmen des HBS Projekts 2001-303-2.

Financial Times Deutschland (2008): Deutsche Telekom sucht externe Jobs für Beamte. Erschienen am 14. Januar 2008.

Fuchs, T. (2006a): Was ist gute Arbeit? Anforderungen aus der Sicht von Beschäftigten. INQA-Bericht Nr. 19. Berlin, Dortmund, Dresden.

Fuchs, T. (2006b): DGB-Index Gute Arbeit. Arbeitsqualität aus Sicht von Beschäftigten. Konstruktion und Darstellung einer indexbasierten Berichterstattung für den DGB, INIFES – Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie, Stadtbergen.

Frankfurter Allgemeine Zeitung (2008): Telekom-Beamte im Staatsdienst. Erschienen am 12. Januar 2008.

Frankfurter Allgemeine Zeitung (2008): Telekom erwägt Entlassungen in der Sorgensparte T-Systems. Erschienen am 24. Juli 2008.

Fransman, M. (2002): Telecoms in the Internet Age. From Boom to Bust to ...? Oxford: Oxford University Press.

General-Anzeiger (2008): Ver.di will Kündigungsschutz bei T-Systems. Erschienen am 05. April 2008.

Handelsblatt (2003): Kein Anschluss unter dieser Nummer. Erschienen am 13. August 2003.

Handelsblatt (2007): Telekom streicht Stellen in der Buchhaltung. Erschienen am 20. Oktober 2007.

Handelsblatt (2008): Bertelsmann kauft Call-Center. Erschienen am 18. Januar 2008.

Heidenreich, M. / Töpsch, K. (1998): Die Organisation von Arbeit in der Wissensgesellschaft, in: Industrielle Beziehungen (5) 1: S. 13-44.

Heise online (2008): Telekom strukturiert Call Center um. Erschienen am 28. Juni 2008.

IG Metall (2007): Entgelt in der ITK-Dienstleistungsbranche 2007. Eine Erhebung in der Informationstechnologie- und Telekommunikationsdienstleistungsbranche. 9. Erhebung.

Input Consulting (2008): Die Arbeitsqualität im IKT-Sektor aus Sicht der Beschäftigten. Eine Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2007.

Kalkowski, P. / Helmer, M. / Mickler, O. (2001): Telekommunikation im Aufbruch. Edition der Hans Böckler Stiftung.

Kleemann, F. / Matuschek, I. / Voß, G. G. (2002): Subjektivierung von Arbeit. Ein Überblick zum Stand der Diskussion. In: Moldaschl, M. / Voß, G. G. (Hrsg.): Subjektivierung von Arbeit. München / Mering: Hampp.

Kotthoff, H. (1997): Führungskräfte im Wandel der Firmenkultur: Quasi-Unternehmer oder Arbeitnehmer? Berlin.

Kotthoff, H. / Wagner, A. (2008): Die Leistungsträger. Führungskräfte im Wandel der Firmenkultur – eine Follow-up-Studie. Edition der Hans-Böckler-Stiftung. Berlin.

Kratzer, N. (2003): Arbeitskraft in Entgrenzung. Grenzenlose Anforderungen, erweiterte Spielräume, begrenzte Ressourcen. Berlin.

Kratzer, N. / Sauer, D. / Hacket, A. / Trinks, K. / unter Mitarbeit von Wagner, A. (2003): Flexibilisierung und Subjektivierung von Arbeit – Zwischenbericht zur „Berichterstattung zur sozio-ökonomischen Entwicklung der Bundesrepublik Deutschland: Arbeit und Lebensweisen“. München: ISF.

Lange, H. / Feseker, K. / Städler, A. (2005): Interessenregulierung in der New Economy. Endbericht des HBS-Forschungsprojekts „Interessenregulierung in der New Economy am Beispiel klein- und mittelständischer Unternehmen“. Bremen.

Latniak, E. / Schmidt-Dilcher, J. (2002): Employment and Skills in Growing Business Areas of the Telecommunication Service Sector. Institut Arbeit und Technik. Gelsenkirchen: Druckerei Schneider GmbH

Latniak, Erich / Gerlmaier, Anja (2006): Zwischen Innovation und alltäglichem Kleinkrieg. Zur Belastungssituation von IT-Beschäftigten, IAT-Report 2006-04, Gelsenkirchen.

Manager Magazin (2008): Gehaltsreport. Reiche Informatiker. (13.06.2008) Quelle: <http://www.manager-magazin.de/koepfe/karriere/0,2828,559360,00.html>.

Abgerufen am 04.08.2008

Menez, R. / Munder, I / Töpsch, K. (2001): Qualifizierung und Personaleinsatz in der IT-Dienstleistungsbranche. Auswertung der Online-Studie BIT-S (Befragung von IT-Unternehmen der Region Stuttgart) Arbeitspapier Nr. 200 der Akademie für Technikfolgenabschätzung Stuttgart.

Menez, R. / Töpsch, K. (2003): Arbeitsregulation in der IT-Dienstleistungsbranche – Organisationsbedarf und Organisationsfähigkeit aus gewerkschaftlicher Sicht. Arbeitsbericht Nr. 231 der Akademie für Technikfolgenabschätzung Stuttgart.

Michenthaler, G. (2008): Die Arbeitsbedingungen in der TK-Dienstleistungsbranche. Hauptergebnisse einer Online-Umfrage im April 2008.
[http://www.fsg.or.at/servlet/BlobServer?blobcol=urldokument&blobheadertype1=content-type&blobheadertype2=content-disposition&blobheadertype1=application%2Fpdf&blobheadertype2=inline%3B+filename%3D%22IFES-Studie.pdf%22&blobkey=id&blobnocache=false&blobtable=Dokument&blobwhere=1209561496633](http://www.fsg.or.at/servlet/BlobServer?blobcol=urldokument&blobheadename1=content-type&blobheadertype2=content-disposition&blobheadertype1=application%2Fpdf&blobheadertype2=inline%3B+filename%3D%22IFES-Studie.pdf%22&blobkey=id&blobnocache=false&blobtable=Dokument&blobwhere=1209561496633)

Sauerland, F (2008): Telekommunikation. In: Brandt, T. / Schulten, T. / Sterkel, G. / Wiedemuth, J. (Hrsg.): Europa im Ausverkauf. Liberalisierung und Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen und ihre Folgen für die Tarifpolitik. VSA-Verlag: Hamburg

Scholten, J. / Holtgrewe, U. (2006): The Global Call Centre Industry Projekt - Deutschland: Erste Ergebnisse der Telefonumfrage für Deutschland. Duisburger Beiträge zur Soziologischen Forschung Nr. 2/2006.

Schröder, L. (2007): Der Tarifkonflikt bei der Deutschen Telekom AG. In: WSI-Mitteilungen : Monatszeitschrift des Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Instituts in der Hans-Böckler-Stiftung. - 60.2007,9 S. 515 - 518

Schwemmler, M. (2003): Wissensarbeit und Gewerkschaften. In: Bsirske, F./ Endl, H.-L. / Schröder, L. / Schwemmler, M. (Hrsg.) (2003): Wissen ist was wert. Wissensmanagement. VSA-Verlag: Hamburg.

Schwemmler, M. (2005): Von der staatlichen Fernmeldebehörde zum globalen Konzern: Die Transformation der Deutschen Telekom 1995 – 2005.

Semmer, Norbert (1990): Stress und Kontrollverlust. In: Frei, F. / Udris, I. (Hrsg.): Das Bild der Arbeit, Bern, S. 190 – 207

Simon, H. (2007): Mitarbeiterkreativität fördern. In: Personal 11/2007, S. 30ff.

Statistisches Bundesamt (2002): Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2003 (WZ 2003), Wiesbaden.

Statistisches Bundesamt (2006a): Strukturhebung im Dienstleistungsbereich. Datenverarbeitung und Datenbanken. Wiesbaden.

Statistisches Bundesamt (2006b): Armut und Lebensbedingungen. Ergebnisse aus LEBEN IN EUROPA für Deutschland 2005, Wiesbaden.

Statistisches Bundesamt (2007) (Hrsg.): Statistisches Jahrbuch 2007. Für die Bundesrepublik Deutschland, Wiesbaden.

Statistisches Bundesamt (2008): Studierende an Hochschulen im Wintersemester 2007/2008. Fachserie 11, Reihe 4.1.

Süddeutsche Zeitung (2008a): Spitzel-Affäre erschüttert die Telekom. Erschienen am 26. Mai 2008.

Süddeutsche Zeitung (2008b): Es kommt nicht auf die Größe an. Erschienen am 19. August 2008.

Sverke, M. / Hellgren, J. / Näswall, K. (2006): Arbeitsplatzunsicherheit: Überblick über den Forschungsstand. In: Badura u.a. (2006), S. 59-92.

Trautwein-Kalms, G. (1995): Ein Kollektiv von Individualisten? Interessenvertretung neuer Beschäftigtengruppen. rainer bohn verlag: Berlin.

Trautwein-Kalms, G. / Ahlers E. (2002a): Entwicklung von Arbeit und Leistung in IT-Unternehmen. Edition der Hans Böckler Stiftung.

Trautwein-Kalms, G. / Ahlers E. (2002b): Innovative Dienstleistungen und die Suche nach neuen Gestaltungsansätzen in der Leistungspolitik, in: WSI-Mitteilungen 09/2002, S. 534-531.

Uske, H. (2008): Welche gesundheitlichen Problemfelder werden zurzeit diskutiert? Arbeitspapier 1/08 im Rahmen des Projekts „Präventiver Gesundheitsschutz in der IT-Dienstleistungsbranche“. Quelle: <http://www.risp-duisburg.de/abtpro/prolog/ArbeitspapierITG1.pdf>

Van Dick, R. (2004): Commitment und Identifikation mit Organisationen. Hogrefe-Verlag GmbH & Co.KG: Göttingen, Bern, Toronto, Seattle.

Von Eckardstein, D / Konlechner, S. (2008): Die Berücksichtigung der gesellschaftlichen Funktion großer Kapitalunternehmen in Vergütungssystemen für die Mitglieder von Vorständen. Arbeitspapier im Auftrag der Hans Böckler Stiftung.



VPV Versicherungen - Ihr Partner für die private Altersvorsorge!

Das Ergebnis der Befragung zum DGB-Index Gute Arbeit 2008 zeichnet ein geradezu erschreckendes Bild zur Einschätzung der Beschäftigten in der IT- und TK-Branche bezüglich Ihres Alterseinkommens. Nur 19 Prozent der Befragten im IT-Sektor und 10 Prozent im TK-Sektor erwarten, dass sie gut oder sogar sehr gut von ihrer Rente leben können. Rund die Hälfte aller Befragten schätzt, dass sie mit Ihren Alterseinkünften gerade so über die Runden kommen. 30 Prozent der Beschäftigten im IT-Sektor und 44 Prozent im TK-Sektor jedoch gehen davon aus, dass ihre Alterseinkünfte nicht ausreichen werden, um ihren Lebensunterhalt bestreiten zu können.

Dieses Ergebnis ist eine sehr realistische Einschätzung der Entwicklung der gesetzlichen Rentenversicherung in den nächsten Jahren. Durch zahlreiche Korrekturen im Rentenrecht, die allesamt das Ziel haben den Beitragssatz der gesetzlichen Rentenversicherung dauerhaft auf maximal 22 Prozent zu begrenzen, wird das Rentenniveau kontinuierlich abgesenkt. Nach Berechnungen der Deutschen Rentenversicherung und der Bundesregierung wird das Rentenniveau bis zum Jahre 2030 auf dann nur noch 43 Prozent absinken. Dieser Wert bezieht sich auf das Durchschnittseinkommen nach Abzug der Sozialabgaben aber vor Steuern.

Vor diesem Hintergrund kommt der privaten Altersvorsorge eine immer größere Bedeutung zu. Angesichts der begrenzten finanziellen Möglichkeiten, die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer hierfür haben, ist es wichtig einen Partner zu finden, der Produkte für die private Altersvorsorge anbietet, welche die Sicherheit der Geldanlage gewährleisten und gleichzeitig eine möglichst hohe Renditechance bieten. Mit der VPV Power-Rente bieten die VPV Versicherungen ein solches Produkt an. Als derzeit einziges Produkt auf dem deutschen Versicherungsmarkt bietet die VPV Power-Rente darüber hinaus sogar noch - von einem unabhängigen Gutachter testierte - Ertragssicherheit.

650 ausgebildete VPV Vorsorgeberater stehen bundesweit bereit, um individuelle Vorsorgeanalysen zu erstellen und jeweils auf den konkreten Einzelfall bezogene Vorschläge zur Absicherung des Lebensstandards im Alter zu unterbreiten.

Ein weiterer Baustein für die Sicherung eines finanziell unbeschwerten Lebensabends ist die betriebliche Altersversorgung. Auch hierfür bieten die VPV Versicherungen Lösungen an, die sowohl den Beschäftigten als auch dem Unternehmen Vorteile bringen. Gerne beraten wir Betriebsräte und Unternehmen über die verschiedenen Möglichkeiten und deren Vor- und Nachteile.

Ansprechpartner für Fragen der privaten und betrieblichen Altersvorsorge bei den VPV Versicherungen ist Herr Karl-Heinz Kindsvogel, Abt. Vereine, Verbände, Gewerkschaften, Telefon 07 11/13 91 46 40 oder per Email an Karl-Heinz.Kindsvogel@vpv.de.

VPV
Power-System

ERTRAGSSICHERHEIT

testiert durch Prof. Dr. Schradin
von der Universität zu Köln

Powermäßig vorsorgen – staatlich abkassieren

Die *VPV Power-Riester* bietet durch das Anlagensystem *ISS®* den einzigartigen Vorteil der Ertrags-sicherheit. Das bedeutet zu wissen, mit welchen Renditen Sie in den einzelnen Börsenverläufen rechnen können. Egal, wie sich die Märkte entwickeln. Das bieten nur wir! Einzigartige Anlage-strategie, hohe Renditechancen und Zulagen durch Vater Staat machen die *VPV Power-Riester* aus. Warten Sie nicht länger. Vereinbaren Sie einfach ein Beratungsgespräch unter **0 18 03 / 45 55 34**. (0,09 €/Min. aus dem dt. Festnetz, ggf. abweichende Mobilfunkpreise)

VPV

Der Vorsorgeberater des
öffentlichen Dienstes seit 1827



Wer täglich für andere da ist,
braucht jemanden, der zu 100 % für ihn da ist.

Gute Arbeit im IKT-Sektor.

Bei der privaten Vorsorge will man genau wissen, worauf man sich verlassen kann - und auf wen. Wir engagieren uns schon seit langem für den öffentlichen und privaten Dienstleistungsbereich. Wir wissen um die Probleme der Beschäftigten in diesem Arbeitsbereich. Deshalb wirken wir an der Studie „Gute Arbeit im IKT-Sektor“ maßgeblich mit: Damit wir nachhaltige Lösungen für Sie und Ihre Kollegen finden. Sie wollen mehr erfahren? Dann besuchen uns unter www.vpv.de. **SO VIEL IST SICHER. IHRE ZUKUNFT.**



Der Vorsorgeberater des
öffentlichen Dienstes seit 1827