

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	7
2	Zielsetzung der Untersuchung	9
3	Call Center- Was ist das ?	11
3.1	Definition und Einsatzziele	11
3.2	Einsatzmöglichkeiten: inhouse Call Center vs externe Dienstleister, outbound vs inbound	11
3.3	Arbeitsaufgaben und Arbeitsgestaltung in Call Centern	13
3.4	Beschäftigtenstruktur, Aufstiegsmöglichkeiten, Hierarchien	13
3.5	Untersuchungen zu Belastungen und Beanspruchungen bei der Arbeit in Call Centern	14
4	Beschreibung des untersuchten Call Centers	17
5	Beschreibung der Untersuchungsmethoden	19
5.1	Interview mit dem Leiter des Telefonstudios	19
5.2	Screening-Instrument zur Bewertung und Gestaltung menschengerechter Arbeitstätigkeiten (SIGMA)	20
5.3	Fragebogen zur Belastungseinschätzung	23
5.4	Fragebogen zu Beschwerden und Befindlichkeits- beeinträchtigungen	24
5.5	Demographische Daten und Zusatzfragen	25
6	Durchführung der Untersuchung	27
7	Darstellung der Ergebnisse	29
7.1	Auswertung des Interviews mit dem Leiter des Telefonstudios	29
7.2	Demographische Daten der Befragten	35
7.3	Ergebnisse des Screening-Instruments zur Bewertung und Gestaltung menschengerechter Arbeitstätigkeiten (SIGMA)	37
7.5	Ergebnisse des Fragebogens zur Erfassung von Beschwerden und Befindlichkeitsbeeinträchtigungen	48
8	Diskussion der Ergebnisse	51
8.1	Vergleichende Diskussion der Belastungsdaten	51
8.2	Diskussion der Beschwerden	56
8.3	Exkurs: Freie Mitarbeiter im Call Center	58
8.4	Kritische Anmerkungen zur Untersuchung	61
9	Empfohlene Arbeitsgestaltungsmaßnahmen	65
	Literaturverzeichnis	73
	Anhang	
	Fragebogen zur Belastungs- und Beschwerdeneinschätzung	77
	Tabellen	83