

# ■ Inhalt

Einleitung ..... 7

## ■ Soziales Benchmarking – Ein Ergebnis des soCa-Projektes

Petra Höfers/Lothar Schröder

**Wie alles begann – oder: Was lange währt, wird endlich gut** ..... 11

Tanja Marita Brinkmann

**Call-Center: Stand der empirischen Forschung  
und theoretischen Diskussion** ..... 15

Heinz-Josef Itkowiak/Hans-Joachim Schulz

**Der Ansatz des sozialen Benchmarking** ..... 39

## ■ Das soziale Benchmarking im Lichte arbeitswissenschaftlicher Fragestellungen

Edelgard Kutzner

**Soziales Benchmarking als Element  
partizipativer Arbeitsgestaltung** ..... 61

✓ Tanja Marita Brinkmann

**Arbeitszufriedenheit, Mitarbeitermotivation und Arbeitsfähigkeit  
als Erfolgsfaktoren interaktiver Dienstleistungen** ..... 84

Sven Hinrichs

**Soziales Benchmarking und Mitarbeiterbefragungen** ..... 113

Hans L. Endl

**Soziales Benchmarking – ein Schritt zur Wertschätzung  
der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** ..... 131

Alexander Frevel  
**Übertragbarkeit des sozialen Benchmarking** ..... 143

Lothar Schröder  
**Soziales Benchmarking und Call-Center-Arbeit:  
eine Zukunftsvision** ..... 158

**■ Anhang**

**Erhebungsbogen für die Beschäftigten** ..... 164

**Das Institut für soziales Benchmarking** ..... 174