

Inhaltsverzeichnis

<u>Inhaltsverzeichnis</u>	3
<u>Kurzreferat</u>	6
<u>Summary</u>	7
<u>Résumé</u>	8
I. <u>Zur Einführung</u>	9
II. <u>Zur Definition und Typologie von Callcentern</u>	11
II.1 <u>Ergebnisse der Expertenbefragung</u>	11
II.2 <u>Ergebnis der Fragebogen-Erhebung</u>	12
II.2.1 <u>Allgemeine Angaben</u>	12
II.2.2 <u>Personal</u>	12
II.2.3 <u>Technische und räumliche Ausstattung</u>	14
II.2.4 <u>Arbeitszeit</u>	17
II.2.5 <u>Aufabengestaltung</u>	18
III. <u>Empirische Untersuchung von Callcentern - Detailanalyse</u>	20
III.1 <u>Vorgehensweise</u>	22
III.2 <u>Beschreibung der Instrumente und Methoden</u>	25
III.2.1 <u>Interview / Fragebogen</u>	25
III.2.2 <u>Arbeitsplatzanalyse</u>	27
III.2.3 <u>Messungen zur Akustik und zum Klima</u>	29
III.3 <u>Ergebnisse</u>	31
III.3.1 <u>Allgemeine Beschreibung</u>	32
III.3.2 <u>Arbeitspsychologische Ergebnisse</u>	34
III.3.3 <u>Ergebnisse der Arbeitsplatzanalyse und ihre Bewertung durch die Agents</u>	51
III.3.4 <u>Ergebnisse der Umgebungsmessungen und ihre Bewertung durch die Agents</u>	57
III.4 <u>Ergebnisse der Callcenter-Einzelanalysen</u>	70
III.4.1 <u>Callcenter 1</u>	70
III.4.2 <u>Callcenter 2</u>	79
III.4.3 <u>Callcenter 3</u>	88
III.4.4 <u>Callcenter 4</u>	97
III.4.5 <u>Callcenter 5</u>	102
III.4.6 <u>Callcenter 6</u>	109
III.4.7 <u>Callcenter 7</u>	116

IV.	<u>Konsequenzen für die Praxis – Umsetzungskonzepte</u>	126
IV.1	<u>Optimierung aus arbeitspsychologischer Perspektive</u>	126
IV.2	<u>Konzepte „idealisierte“ Callcenter</u>	127
IV.2.1	<u>Arbeitsplatzgestaltung im Callcenter A</u>	127
IV.2.1	<u>Arbeitsplatzgestaltung im Callcenter B</u>	129
IV.3	<u>Akustik</u>	132
IV.4	<u>Beleuchtung</u>	137
IV.5	<u>Arbeitsmittel Callcenter-Arbeitsplätze</u>	139
IV.6	<u>Praxisbeispiele</u>	144
V.	<u>Literatur</u>	154
	<u>ANHANG</u>	158
	<u>Fragebogen zur Detailanalyse</u>	159
	<u>Skalenzusammensetzung des Fragebogens zur Detailanalyse</u>	180
	<u>Interview zur Detailanalyse mit Kategoriensystem</u>	181
	<u>Messverfahren / Messgeräte</u>	198
	<u>Messdaten</u>	199
	<u>Gestaltungsvorschläge</u>	206
	<u>Abkürzungsverzeichnis zu den Gestaltungsvorschlägen</u>	225