

soCa

Präsentation für
„Menschen machen Innovationen“
- 6.4.2005, Bremen -



Das Projekt soCa

Das Projekt **soCa** ist ein BMBF-Verbundprojekt

- ☎ der Arbeitnehmerkammer Bremen und
- ☎ der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di

Die Ziele des Projektes **soCa** sind:

- ☎ Verbesserung der Arbeitsbedingungen in Call- und Service-Centern durch die Entwicklung und Beschreibung sozialer Standards;
- ☎ Definition von sozialen Benchmarks, um einzelne Felder der Arbeitsgestaltung in Betrieben miteinander vergleichbar zu machen.

Das Projekt startete im März 2002 und ist befristet bis Herbst 2005.

- Als Benchmarking bezeichnet man in der Wirtschaft das Vergleichen und Bewerten von Leistungen, Prozessen und Praktiken anhand von Kennzahlen oder Indikatoren. (Benchmarks = Höhenmarken)
- Benchmarking ist ein Analyseinstrument, das zeigt, wo Unternehmen im Vergleich zu Wettbewerbern stehen und das ihnen Anregungen zur Verbesserung gibt.



- ☎ An die Stelle betriebswirtschaftlicher Kennzahlen treten Leitsätze zur Gestaltung der Arbeit in Call- und Service-Centern
- ☎ das Wissen der Beschäftigten und ihre Wahrnehmung werden ins Zentrum der Beurteilung gerückt
- ☎ und werden zum Ausgangspunkt eines gezielten betrieblichen Kommunikations- und Verbesserungsprozesses



Soziales Benchmarking ist ein beteiligungsorientierter Bewertungsprozess mit dem Ziel

- ☎ die Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten zu erhalten und zu fördern, Arbeitszufriedenheit, Motivation und Engagement der Beschäftigten zu erhöhen und
- ☎ damit die Serviceleistung zu verbessern und
- ☎ den Bestand des Unternehmens langfristig zu sichern.

- Wir nutzen ein verbreitetes Instrument für gewerkschaftliche Zwecke, als „Türöffner“
- Benchmarking wird zu einem sozialen Benchmarking als zusätzliches gewerkschaftliches Instrument humaner Arbeitsgestaltung weiterentwickelt. Die Beschäftigten selbst wurden bei der Entwicklung des Instruments einbezogen. Ihre Wahrnehmung ist der Ausgangspunkt des Benchmarkings.
- Arbeitnehmerorientierung und Nachhaltigkeit sind Grundgedanken des sozialen Benchmarkings:
Alle Akteure werden von Anfang an einbezogen, keine/r hat Informationsvorsprünge. Ideen zur Weiterarbeit werden gemeinsam entwickelt.

Was haben Beschäftigte selbst vom sozialen Benchmarking?

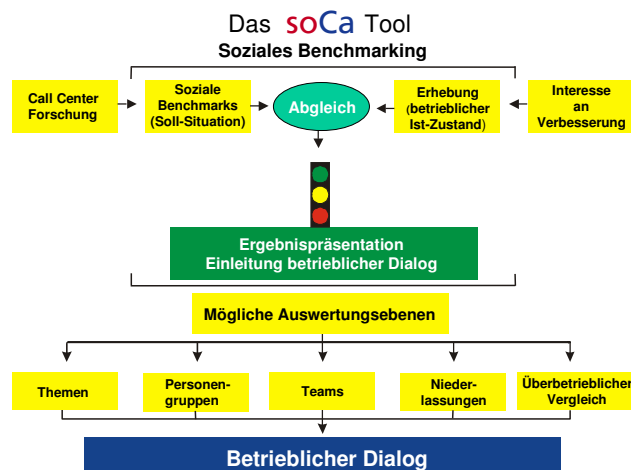
- Sie erhalten die Möglichkeit, ihre Sichtweise über die Arbeitsbedingungen in ihrem Betrieb zu kommunizieren.
- Sie erhalten die Möglichkeit, konkreten Verbesserungsbedarf bei einzelnen Aspekten der Arbeitsbedingungen aufzuzeigen, aber auch deutlich zu machen, wo es gut läuft.
- Sie erhalten die Möglichkeit, an der Verbesserung ihrer Arbeitsbedingungen mitzuwirken.

- Die Auswertung der Erhebung ermöglicht den Vergleich zwischen der eigenen Beurteilung der Arbeitsbedingungen im CC mit der aus der Sicht der Beschäftigten.
- Relevante Handlungsfelder werden deutlich.
- Die Diskussion mit den Beschäftigten kann so systematisch und aus Beschäftigtenperspektive weiterentwickelt werden.

Perspektiven: Nutzen für Arbeitgeber

- ☎ **Der gesamtwirtschaftliche Schaden, der in der Bundesrepublik in 2001 durch unengagierte Mitarbeiter entstand, betrug 225 Millionen Euro.**
Gallup Organisation (2001)
- ☎ **Im Gegensatz zu Finanz- und Sachwerten kann die Konkurrenz immaterielle Werte – u.a. Personal – nur schwer imitieren. Das macht sie zu einer wichtigen Quelle nachhaltiger Wettbewerbsvorteile.**
Robert S. Kaplan & David P. Norton (Harvard Business Magazin, 2004)
- ☎ **Unternehmen, die 2002 bei einer Befragung der Unternehmensberatung Price-Waterhouse-Coopers angaben, eine integrierte Personalstrategie zu besitzen, hatten einen um rund 35 Prozent höheren Umsatz.**
Zeitschrift Teletalk, 04-2004
- ☎ **Unzufriedenheit am Arbeitsplatz verdoppelt das Risiko von Herz- und Kreislaufkrankheiten sowie depressiven Leiden.**
Internationaler Kongress für Verhaltensmedizin, Sept. 2004 in Mainz

Das soCa-Tool Soziales Benchmarking und betrieblicher Dialog

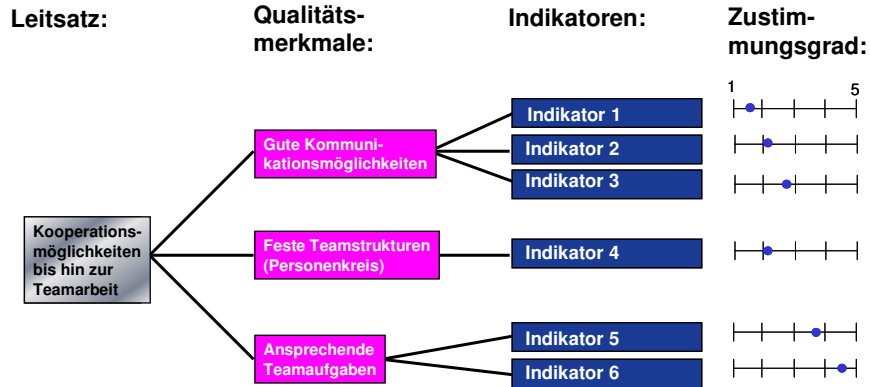


Soziale Gestaltung der Arbeit heißt ...

- Arbeitsgestaltung** ☎ **Handlungs- und Entscheidungsspielräume bei der Arbeit**
- Arbeitsorganisation** ☎ **Kooperationsmöglichkeiten bis hin zur Teamarbeit**
- Führung** ☎ **Partizipation und Unterstützung der Beschäftigten**
- Unternehmenskultur** ☎ **eine Kultur der Anerkennung und Wertschätzung**

Soziale Gestaltung der Arbeit heißt ...

- Lohn und Leistung** ☎ **transparente und leistungsgerechte Entlohnung**
- Arbeits-/Gesundheitschutz** ☎ **Arbeit darf nicht krank machen**
- Personalentwicklung** ☎ **Einarbeitung, Weiterbildung und Entwicklungsmöglichkeiten**
- Unternehmensstrategie** ☎ **durch die Entwicklung des Unternehmens Beschäftigung sichern**
- Interessenvertretung** ☎ **gute Arbeit mit und durch die Interessenvertretung**



soCa Erhebung

III. Bitte bearbeiten Sie nun die Aussagen zum Bereich Arbeitszeit

		trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft teils/teils zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft überhaupt nicht zu	k.A.
18.	Die Lage der Arbeitszeit der einzelnen Teammitglieder wird in den Teams festgelegt.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.	Die Beschäftigten nehmen Einfluss auf die Lage ihrer Arbeitszeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.	Auf persönliche Bedürfnisse bei der Arbeitszeitgestaltung wird Rücksicht genommen. 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21.	Die Gestaltung der Arbeitszeit stellt eine Belastung dar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bitte bewerten Sie nun den Bereich Arbeitszeit insgesamt:

		sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	k.A.
Z3.	Ich bewerte den Bereich Arbeitszeit in meinem Betrieb insgesamt als:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<< speichern & zurück

speichern & weiter >>

Fortschritt: 24%

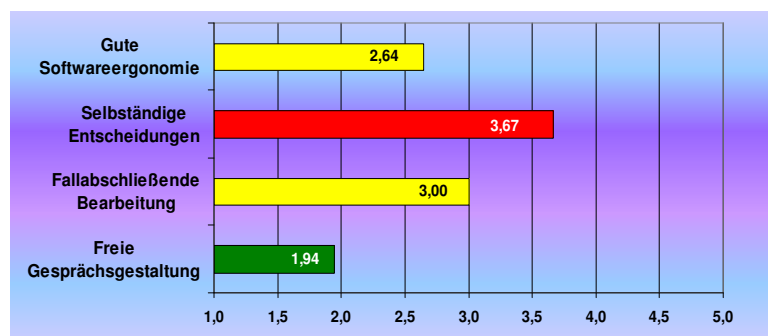
Die Auswertung zeigt Stärken und Verbesserungspotentiale auf.



Stärken
☎ grüner Bereich

Stärken mit Einschränkung
☎ gelber Bereich

Verbesserungspotential
☎ roter Bereich

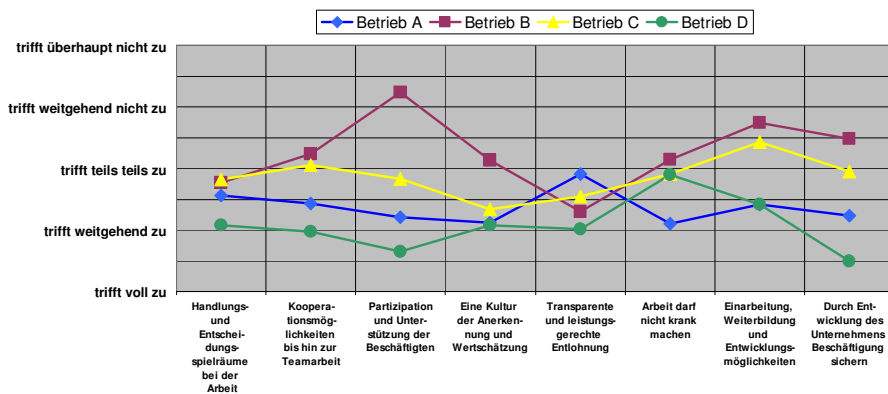


- **Präsentation der zusammengefassten Ergebnisse im Betrieb vor allen Beteiligten**
- **Moderierte Diskussion**
 - **Stimmigkeit des dargestellten Bildes**
 - **Priorisierung betrieblicher Themen**
 - **Identifizierung erster Handlungsansätze**
 - **Feedback und Verabredung der nächsten Schritte**
- **Diskussionsergebnisse werden verschriftlicht und zugesandt**

- **Datenschutz: Unsicherheit der Beschäftigten über gespeicherte Daten – Datenerfassung wurde transparenter gestaltet**
- **„Gesundheitszirkel“ zur Bearbeitung von Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes wurde eingerichtet**
- **Unterforderung der Teams: Übertragung von mehr Eigenverantwortung (z.B. Gestaltung der Arbeitszeit, der Auswertung von Betriebskennzahlen (Servicelevel u.a.) und der Planung von Qualifizierungsmaßnahmen)**
- **Ein Maßnahmenkatalog zur Qualifizierung der direkten Vorgesetzten hinsichtlich Gesprächsführung, Coaching u.a. wurde in Angriff genommen**

Ziele des überbetrieblichen Dialogs

- Kritische Bereiche der Arbeitsgestaltung auffinden
- Überbetrieblicher Probleme identifizieren
- erfolgreiche Beispiele - successful practice - ermitteln
- Empfehlungen/Hilfsmittel zur Verfügung stellen



- Der Akzeptanztest für den Einsatz des Instruments ist abgeschlossen
- Das Projekt ist bis Oktober 2005 - kostenneutral - verlängert
- Einzelne Pilotbetriebe werden noch „gebenchmarkt“ (Projektinteresse). Kostendeckung wird angestrebt
- Derzeit wird ein am Markt durchsetzbares Verwertungsmodell entwickelt, Verwertungsrechte bei ver.di.
- Kontakt zum Projekt soCa: Tel. 0421 36301944, info@soca-online.de, Internet: www.soca-online.de

soCa



Danke für Ihre Aufmerksamkeit.