

## Der DGB-Index Gute Arbeit in Betrieben, Verwaltungen, Organisationen:



### Das Kurzprofil

Der DGB-Index Gute Arbeit liefert Kennzahlen zur Qualität der Arbeitsbedingungen auf der Basis von Beschäftigtenumfragen. Für die bundesweite Arbeitswelt werden die Indexwerte auf der Grundlage von Repräsentativerhebungen ermittelt, in den Betrieben geschieht das durch Mitarbeiterbefragungen.

### Die Umfrage

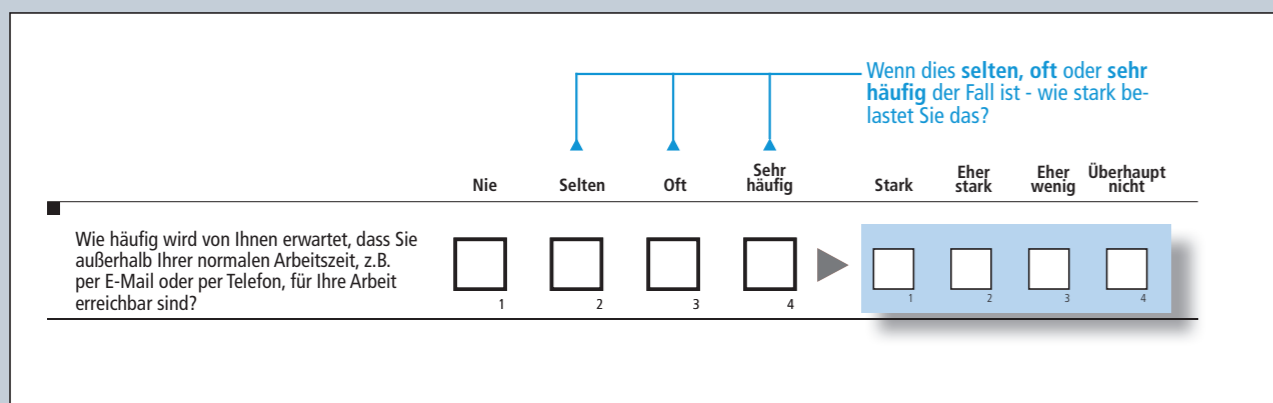
Index-Befragungen im Betrieb werden Online oder per Papierfragebogen durchgeführt. Der Index wird aus den Angaben zu 42 Fragen errechnet (in Kurzform auf Seite 6), die insgesamt 480 Antwortmöglichkeiten bieten. Dabei wird zum einen erhoben, ob und in welchem Ausmaß qualitätsrelevante Beschwerden (wie z. B. Arbeitshetze)

### Der Hintergrund

- ▶ Die Beschäftigten leisten die Arbeit in den Betrieben und Behörden.
- ▶ Die Beschäftigten kennen die Bedingungen, unter denen sie arbeiten, so gut wie niemand anders.
- ▶ Die Beschäftigten sind die berufene Instanz, die Qualität der Arbeitsbedingungen zu beurteilen.

**Wenn die Beschäftigten das höchste Gut in einem Unternehmen sind, gilt ihr Urteil zur Arbeitsqualität als Richtwert für Gestaltungserfordernisse.**

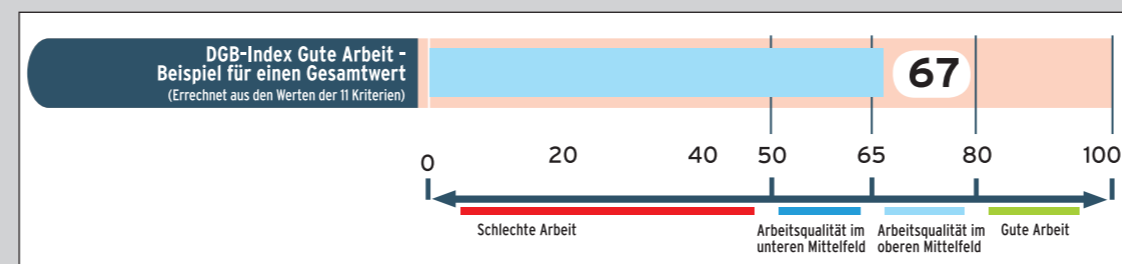
und Ressourcen (wie etwa Einflussmöglichkeiten in Sachen Arbeitszeitgestaltung) für die Beschäftigten vorhanden sind. Außerdem werden die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aber auch nach dem Grad der Belastung gefragt, der sie sich durch die Präsenz oder Absenz solcher Faktoren ausgesetzt sehen. Dazu ein Beispiel:



## Worüber die Indexwerte Auskunft geben

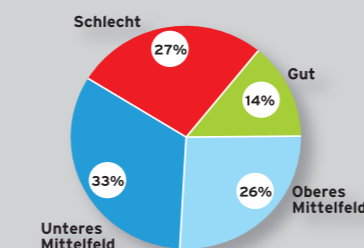
### 1. Die durchschnittliche Arbeitsqualität

Diese ist am Gesamtwert abzulesen. Er beziffert die Durchschnitts-Qualität der Arbeitsbedingungen für alle Arbeitsplätze in einem Betrieb oder für eine dort arbeitende Gruppe (zum Beispiel Vollzeit beschäftigte Frauen oder die MitarbeiterInnen der Abteilung A) unter allen erhobenen Qualitätskriterien.



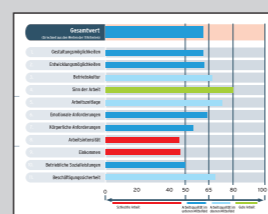
Die Indexwerte, wie z.B. die 67 Punkte, werden in einem arbeitswissenschaftlich fundierten Verfahren aus den Angaben der Beschäftigten zu den 42 Fragen errechnet. Resultate zwischen 80 und 100 Punkten erhalten das Prädikat Gute Arbeit, weniger als 50 Punkte signalisieren Schlechte Arbeit, das obere Mittelfeld reicht von 65-79 Punkten, das untere von 50 bis 64 Punkten.

Die Punktelimits basieren auf einer Grundlagenstudie, die im Rahmen der Initiative Neue Qualität der Arbeit (inqa) erarbeitet wurde. Dabei wurden die Kriterien ermittelt, die für die Beschäftigten erfüllt sein müssen, damit eine Arbeit »gut« genannt zu werden verdient.



Erhellend ist auch die Dokumentation der Ergebnisse nach Anteilen, wie in der nebenstehenden Abbildung. Gezeigt wird dabei: Wie viel Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer haben Gute Arbeit, wie viel arbeiten unter schlechten, wie viel unter mittleren Bedingungen.

### 2. Das Profil der Arbeitsqualität



Eine themenkompakte Dokumentation der Ergebnisse liefern Abbildungen und Tabellen nach dem Muster der ► Grafik auf der Titelseite. Dabei wird das Urteil der Beschäftigten differenziert nach elf Kriterien ausgewiesen, an denen die Qualität der Arbeitsbedingungen abzulesen ist – von Gestaltungsmöglichkeiten bis Beschäftigungssicherheit. Die Darstellung ist besonders geeignet, als ein Stärke-Schwächen-Profil der Arbeitsqualität gelesen zu werden.

#### ► ► ► Betriebsspezifische Ergänzungsfragen

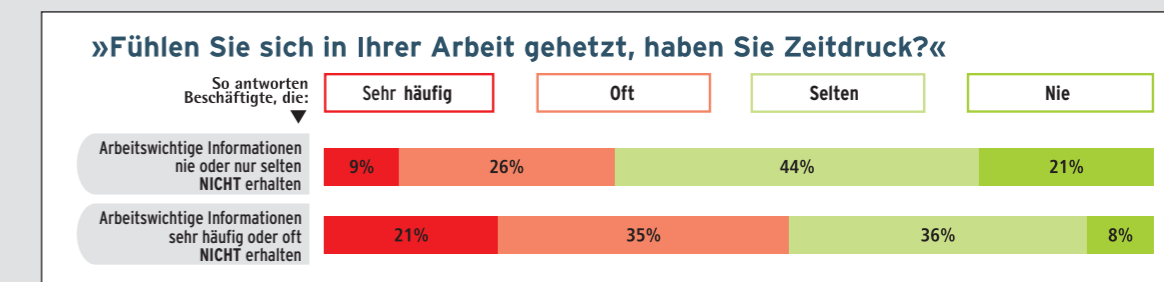
Der DGB-Index Gute Arbeit prüft die Qualität von Arbeitsbedingungen anhand von Kriterien, die für alle Arbeitsstellen relevant sind. In jedem Betrieb stel-

len sich aber selbstverständlich auch je eigene Qualitätsfragen, resultierend z.B. aus besonderen Arbeitsanforderungen, speziellen Managementmethoden oder

Kultureigenheiten. Für einen solchen betriebs- oder interesse-spezifischen Fragenteil ist in den Index-Mitarbeiterbefragungen Platz reserviert.

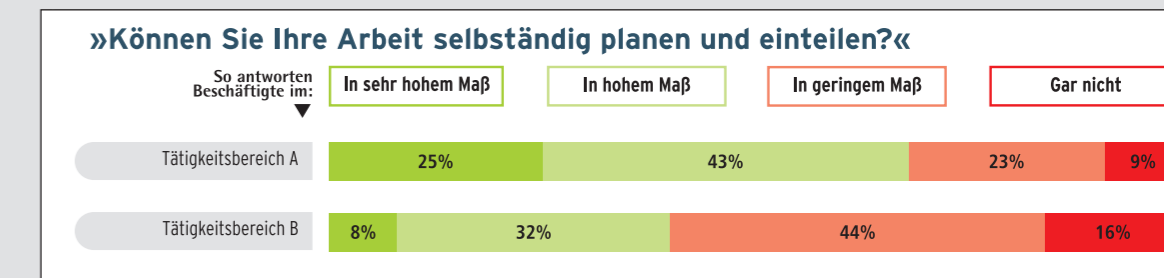
### 3. Die Arbeitsgestaltung in Einzelaspekten und Zusammenhängen

Aufschlüsse bietet auch die Dokumentation der Antwortverteilung bei den Einzelfragen sowie der Zusammenhänge, die zwischen den Angaben bestehen, zum Beispiel:



### 4. Differenzierung und Vergleich

Hilfreich bei der Identifikation von spezifischen Verbesserungspotenzialen sind außerdem Vergleiche, z.B. zwischen den Wertungen der Beschäftigten verschiedener Tätigkeitsbereiche (z.B. Back Office und Front Office) oder Altersgruppen oder mit Werten, die für die Branche bundesweit ermittelt wurden.



### Den Daten folgen Taten

Was für betriebswirtschaftliche Kennzahlen gilt – von Vorständen aber gerne mal vergessen wird –, trifft auch für die Indexwerte zu: einen imperativen Charakter haben Zahlen nicht. Richtig ist aber auch: **Wenn die Beschäftigten das höchste Gut in einem Unternehmen sind, werden ihre Angaben zu den Arbeitsbedingungen auf allen Etagen diskutiert und als ein Auftrag zur Qualitätsverbesserung verstanden werden. Nägel mit Köpfen werden aber erst daraus, wenn auf dieser Basis Verbesserungsprozesse gestartet werden.**

Darauf ist der Index ausgelegt und so ist er in den Betrieben bisher auch eingesetzt worden: Umfrage und Auswertung bilden das Material für die Verständigung der Ak-

teure über das Qualitätsprofil der Arbeitsbedingungen, für die Erforschung der Ursachen von Fehlentwicklungen und für die Identifikation der dringlichsten Handlungsfelder. Auf dieser Basis werden Gestaltungsziele verbindlich formuliert und die nötigen Änderungen im Arbeitsprozess vorgenommen. In welchem Umfang die Maßnahmen greifen sollte nach geraumer Zeit durch eine weitere Beschäftigtenumfrage überprüft werden.

**Das A und O der Aktion Bessere Arbeitsbedingungen ist dabei die Beteiligung der Beschäftigten in allen Prozessphasen. Wo sie über die Bedingungen ihrer Arbeit nicht wenigstens mitbestimmen können, kann von Guter Arbeit keine Rede sein.**

**Geeignet für:** Index-Befragungen eignen sich für Betriebe und Verwaltungseinheiten mit einer Belegschaft ab 200 Beschäftigten, gleich welcher Branche.

**Bewährt in:** Index-Befragungen wurden bereits in zahlreichen Betrieben unterschiedlicher Größe und verschiedenen Typs durchgeführt.

**Sinnlos falls:** Index-Befragungen sind, eminent praxisorientiert, nur als Auftakt zu beteiligungs-basierten Verbesserungsprozessen sinnvoll zu starten. Falls nicht ernsthaft die Absicht besteht, die Umfrageergebnisse im Kreis der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu diskutieren und daraus Schlussfolgerungen zu ziehen, ist der Index nicht das geeignete Mittel.

## • Erprobt und Bewährt

Befragungen mit dem Index Gute Arbeit wurden bereits in zahlreichen Betrieben erfolgreich durchgeführt, u.a. bei der Deutschen Angestellten-Akademie DAA, den Bau- und Liegenschaftsämtern in sechs Bundesländern, der Münchner Verkehrsgesellschaft mbH und weiteren Betrieben des Öffent-

## • Die Auftragsvergabe

Betriebliche Umfragen mit dem DGB-Index Gute Arbeit werden zumeist vom Betriebs- oder Personalrat in Zusammenarbeit mit dem Arbeitgeber initiiert und in Auftrag gegeben. In einzelnen Fällen führen betriebliche Interessenvertretungen

## • BeraterInnen helfen

Bei der Vorbereitung und Durchführung der Umfrage sowie in allen anderen Phasen des Prozessmanagements helfen professionell ausgebildete, erfahrene BeraterInnen. In der Zusammenarbeit mit ihnen erfolgt die Abstimmung auf die besonderen betrieblichen oder Fachgruppen-Anliegen.

## • Datenschutz gesichert

Die Auswertung der Fragebögen - Online oder Papier - erfolgt auf Basis anonymisierter Daten. Der Auftraggeber der Umfrage erhält keinen Zugang zu den Rohdaten. Eine Identifizierung der Personen ist ausgeschlossen.

## ► Gemeinsam für Gute Arbeit – Ihre Ansprechpartner

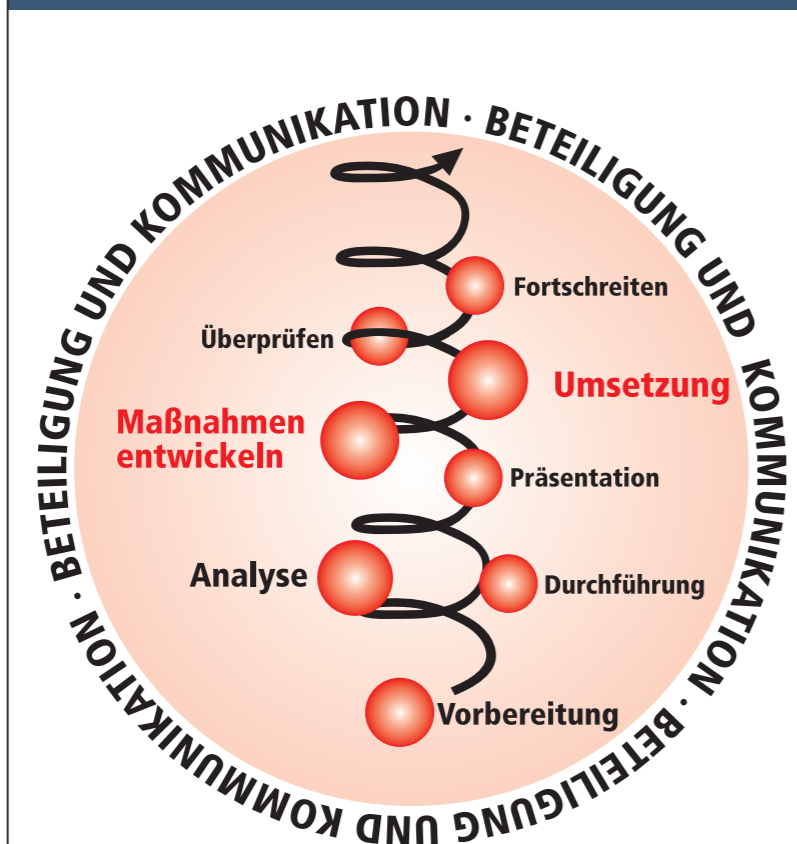
Für Erhebungen in Betrieben des Dienstleistungs-Sektors ist ver.di die richtige Adresse.

Betriebliche Erhebungen im Dienstleistungs-Sektor werden vom ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit begleitet und unterstützt. Ansprechpartner dort ist Hans-Joachim Schulz unter der Telefonnummer 030/6956-1361.

lichen Personennahverkehrs, beim Ruhrverband, in der Universität Göttingen (Zentralverwaltung und mehrere Fachbereiche), von der ver.di-Fachgruppe Telekom, in diversen Krankenhäusern, in der Stadtverwaltung Weiden in der Oberpfalz und bei der Agentur für Arbeit Nordbayern.

die Umfrage in Eigenregie durch. Außerdem fungieren ver.di-Fachgruppen als Auftraggeber betrieblicher Index-Umfragen. Der ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit leistet Hilfestellung bei der Suche nach dem besten Weg zum Index.

## Indexbefragungen sind Beteiligungsprozesse



Die Beschäftigten sind nicht das Objekt der Index-Befragung.

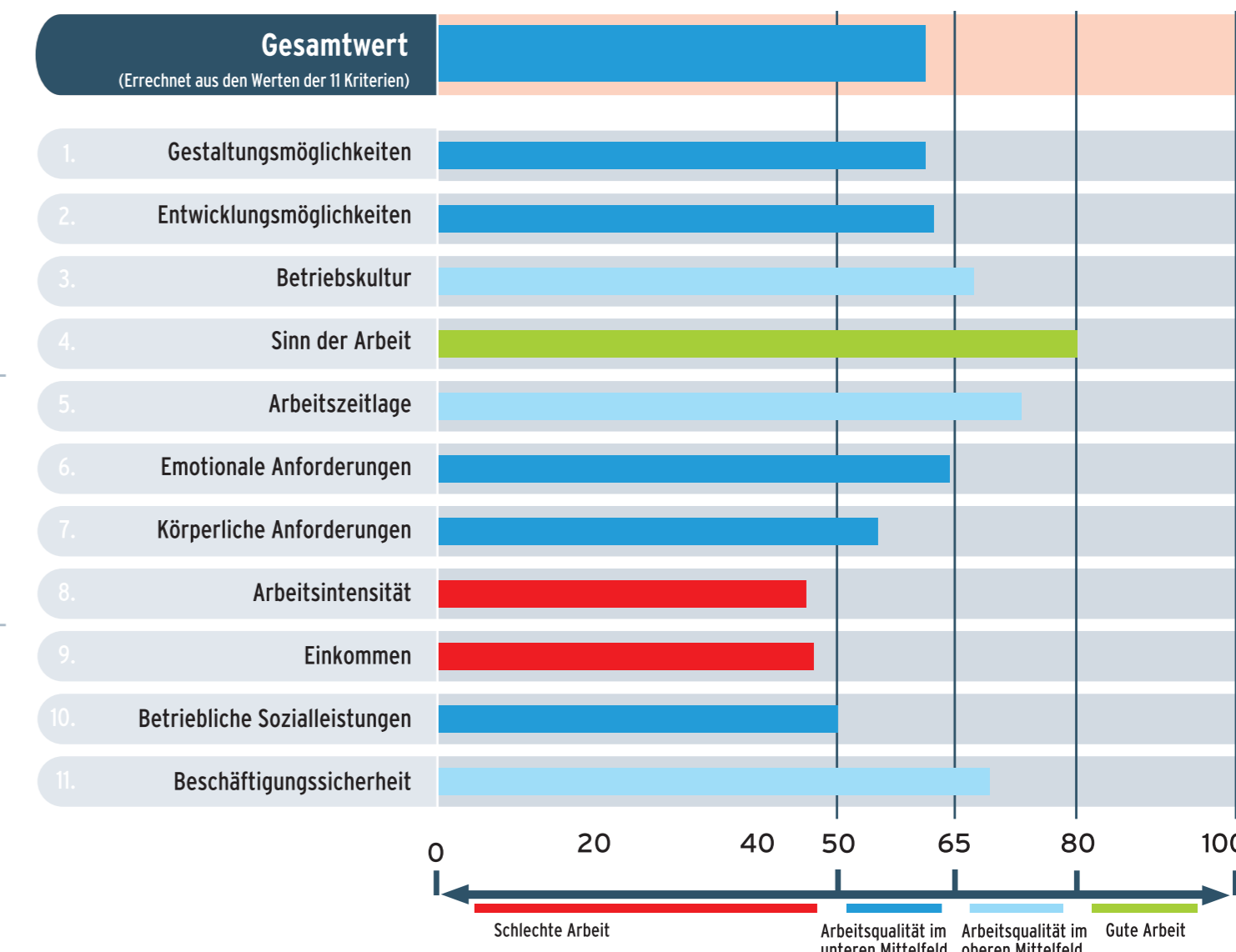
Im Gegenteil: Der Index ist ein Medium, durch das die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ihre Urteile und Ansprüche betriebsöffentlich machen. Je mehr sie in allen Phasen am Prozess beteiligt sind, desto größer ist der Schub zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen.

# Das Kernstück der Umfrage

## DGB-Index Gute Arbeit – Die 11 Kriterien zur Ermittlung der Arbeitsqualität, alle Fragen in Kurzform

Kriterium	Frage	Teilindex
1.	<b>Gestaltungsmöglichkeiten</b> Können die Beschäftigten Einfluss auf die Arbeitsmenge nehmen? Ist es ihnen möglich, die Gestaltung ihrer Arbeitszeit zu beeinflussen? Können sie ihre Arbeit selbständig planen?	Ressourcen
2.	<b>Entwicklungsmöglichkeiten</b> Bietet der Betrieb berufliche Weiterbildungsmöglichkeiten? Können die Beschäftigten eigene Ideen in ihre Arbeit einbringen? Ihr Wissen und Können weiterentwickeln? Haben sie Aufstiegschancen?	
3.	<b>Betriebskultur</b> Gibt es Wertschätzung durch Vorgesetzte? Hilfe von KollegInnen? Ein offenes Meinungsklima? Wird rechtzeitig informiert? Planen die Vorgesetzten gut? Wird Kollegialität gefördert?	
4.	<b>Sinn der Arbeit</b> Haben die Beschäftigten den Eindruck, dass sie mit ihrer Arbeit einen wichtigen Beitrag für die Gesellschaft leisten? Einen wichtigen Beitrag für den Betrieb? Identifizieren sie sich mit ihrer Arbeit?	
5.	<b>Arbeitszeitlage</b> Wird am Wochenende gearbeitet? In den Abendstunden? In der Nacht? Wird von den Beschäftigten erwartet, ständig für die Arbeit erreichbar zu sein? Leisten sie auch unbezahlte Arbeit für den Betrieb?	Belastungen
6.	<b>Emotionale Anforderungen</b> Sind die Beschäftigten respektloser Behandlung ausgesetzt? Müssen sie ihre Gefühle bei der Arbeit verbergen? Kommt es zu Konflikten oder Streitigkeiten mit KundInnen, PatientInnen, KlientInnen?	
7.	<b>Körperliche Anforderungen</b> Muss in ungünstigen Körperhaltungen gearbeitet werden? Bei Kälte, Nässe, Zugluft? Müssen die Beschäftigten körperlich schwer arbeiten? Sind sie bei der Arbeit Lärm ausgesetzt?	
8.	<b>Arbeitsintensität</b> Gibt es Arbeitshetze? Unterbrechungen des Arbeitsflusses? Schwer zu vereinbarende Anforderungen? Werden alle arbeitswichtigen Informationen geliefert? Müssen Abstriche bei der Qualität der Arbeitsausführung gemacht werden?	
9.	<b>Einkommen</b> Wird die Arbeit leistungsgerecht bezahlt? Hat das Einkommen ein Niveau, das sich davon leben lässt? Wird die Rente, die sich aus der Erwerbstätigkeit ergibt, später zum Leben reichen?	Einkommen & Sicherheit
10.	<b>Betriebliche Sozialleistungen</b> Gibt es ausreichend Angebote zur Altersvorsorge im Betrieb? Werden Maßnahmen zur Gesundheitsförderung offeriert? Werden weitere Sozialleistungen geboten, z.B. Kinderbetreuung, Fahrtkosten- oder Essenzuschüsse?	
11.	<b>Beschäftigungssicherheit</b> Sind die Beschäftigten in Sorge, dass ihr Arbeitsplatz durch technische Veränderungen oder Umstrukturierungen überflüssig wird? Machen sie sich Sorgen um ihre berufliche Zukunft? Um den Arbeitsplatz?	

## Der DGB-Index Gute Arbeit im Betrieb



## Gute Arbeit!

Wie durch den DGB-Index die Qualität der Arbeitsbedingungen im Betrieb ermittelt und verbessert wird