



Berlin, 13. Mai 2022
ise/hu

Repräsentativumfrage macht deutlich: Gute Arbeitsbedingungen, bessere Dienstleistungsqualität

5 Gute Arbeitsbedingungen kommen auch der Kundschaft, Patientinnen und
Patienten, Klientinnen und Studierenden zugute und dienen dem Gemein-
wohl. Dies ist das zentrale Ergebnis einer Sonderauswertung der Repräsen-
tativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit unter den Beschäftigten des Dienst-
leistungssektors. Die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) hat die Re-
sultate jetzt veröffentlicht. Deutlich wird dabei, wie sehr die Qualität der
10 Dienstleistung mit der Qualität der Arbeitsbedingungen zusammenhängt. Sind
die Arbeitsbedingungen insgesamt schlecht, müssen 51 Prozent der Beschäf-
tigten sehr häufig oder oft Abstriche bei der Dienstleistungsqualität machen.
Bei guten Arbeitsbedingungen beträgt der Anteil hingegen nur vier Prozent.

15 Die schlechtesten Ergebnisse gibt es ausgerechnet in Sektoren, die für das Ge-
meinwohl von außerordentlicher Bedeutung und auf eine qualitätssichernde
Ausstattung durch die öffentliche Hand angewiesen sind. Im Bereich Erziehung
und Unterricht beträgt der Anteil derjenigen, die bedingt durch ein übergroßes
Arbeitspensum häufig Abstriche an der Dienstleistungsqualität machen müs-
20 sen, 38 Prozent, bei den Gesundheits- und Sozialberufen sind es 35 Prozent.

Abstriche bei der Dienstleistungsqualität machen zu müssen widerstrebt dem
Arbeitsethos der Beschäftigten. Auch das zeigt die Repräsentativumfrage: 77
25 Prozent empfinden es als belastend, wenn sie sich dazu genötigt sehen. Dies
geschieht in überdurchschnittlichem Maße dort, wo Beschäftigte ihre Arbeit
häufig in Hetze erledigen müssen und wo sie wenig Einfluss auf die Arbeits-
menge und die Arbeitsgestaltung nehmen können.

30 ver.di-Bundesvorstandsmitglied **Christoph Schmitz**: "Das Ergebnis zeigt:
Durch schlechte Arbeitsbedingungen werden keineswegs nur Beschäftigte ge-
schädigt – auch Kundinnen und Kunden, Patientinnen und Patienten, die All-
gemeinheit geraten in Mitleidenschaft. Gute Arbeit ist also kein Partikularan-
liegen. Gute Arbeit ist systemrelevant – oder das System taugt nichts."

35 *Alle Resultate sind in einer Broschüre "Gute Arbeit, Dienstleistungsqualität,
Gemeinwohl" veröffentlicht.*
Link zur Online-Ausgabe: [https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/gute-
arbeit/materialien-und-studien/ver-di-
arbeitsberichterstattung/++co++5d2275de-c5ff-11ec-9ec1-001a4a160111](https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/gute-arbeit/materialien-und-studien/ver-di-arbeitsberichterstattung/++co++5d2275de-c5ff-11ec-9ec1-001a4a160111)

MEDIENINFORMATION