



## Arbeitsbedingungen in Dienstleistungs-Branchen.

# Wie die Beschäftigten die Gestaltung der Arbeit beurteilen

## Vorwort

Gute Arbeit braucht eine Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten .....4

## 1. Die Arbeitsqualität im Gesamtüberblick:

Am schlechtesten ist es in den Augen der Beschäftigten um ihre Einkommenssituation bestellt, um die Aufstiegschancen und die Arbeitsplatzsicherheit – am höchsten schätzen die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer den sozialen Nutzen ihrer Arbeit sowie die Kollegialität ein. ....7

## 2. Arbeit mit Kunden, Klienten, Patienten:

Für drei von vier Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern der Dienstleistungs-Branchen ist die interaktive Arbeit mit Kunden, Klienten oder Patienten der Regelfall. ....10

## 3. Professionelle Freundlichkeit, emotionaler Stress:

Die Arbeit unter der Anforderung, ständig Gefühle verbergen zu müssen, wird von fast einem Viertel der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer als erhebliche Belastung eingestuft. ....13

## 4. Sinnansprüche, soziale Nützlichkeit:

Beschäftigte im Dienstleistungs-Sektor sind in besonders starkem Maße davon überzeugt, eine gesellschaftlich sinnvolle Tätigkeit auszuüben, und bewerten den sozialen Nutzen auch als Qualitätskriterium Guter Arbeit überdurchschnittlich hoch. ....15

## 5. Arbeitsintensität, Krisenwirkungen:

Beispiel Finanzdienstleistung: Die Krise wurde in beträchtlichem Umfang genutzt, um die Beschäftigten härter arbeiten zu lassen. ....18

## 6. Arbeitszeiten, Arbeitsdauer – die Kerndaten:

Beispiel Wochenarbeitszeit: Drei von vier Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern arbeiten länger als vertraglich vereinbart, jeder vierte Beschäftigte im Durchschnitt sogar mehr als 5 Stunden. ....20

## 7. Krank zur Arbeit:

Beispiel Telekommunikation: An die 90 Prozent der Beschäftigten sind innerhalb eines Jahres mindestens einmal zur Arbeit gegangen, obwohl sie sich »richtig krank fühlten«. ....22

## 8. Einkommenssituation, Lohngerechtigkeit – die Kerndaten:

Nach Auffassung der Beschäftigten wird in den Dienstleistungs-Branchen nur eine Minderheit leistungsgerecht bezahlt. ....25

## 9. Zukünftige Arbeitsfähigkeit:

Beispiel Sozialwesen: Nur gut ein Drittel der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gehen davon aus, unter ihren derzeitigen Arbeitsbedingungen bis zum Rentenalter durchhalten zu können. ....27

## 10. Gute Arbeit – Anspruch und Wirklichkeit:

Für jede Tätigkeit lassen sich Bedingungen schaffen, durch die sie zu einer Guten Arbeit wird. ....31

**Erfasste Dienstleistungs-Branchen,**  
bundesweite Repräsentativität .....5

**Arbeitssetze** geht auch zu Lasten von Kunden,  
Patienten und Klienten .....14

**Beamte:** Arbeitsplatzsicherheit über dem Durch-  
schnitt, Betriebskultur darunter .....17

**Datenschutz im Betrieb:** Jeder fünfte Beschäftigte  
hält den Schutz seiner Persönlichkeitsrechte nicht für  
gewährleistet .....19

**Minijobber:** Arbeitsintensität passabel, Einkommen  
miserabel, Qualifizierungsmöglichkeiten schwach .....21

Wie der **Index Gute Arbeit** zur Verbesserung der Arbeitsqualität  
in den Betrieben und Verwaltungen eingesetzt wird .....24

Wo **Personalräte, Mitarbeitervertretungen** oder  
**Betriebsräte** wirken, sind die Arbeitsbedingungen  
insgesamt besser .....26

**Beschäftigte mit außerberuflicher Pflegeverpflichtung**  
sehen sich in überdurchschnittlichem Maße von Auspowerung bedroht .....30

### Gute Arbeit braucht eine Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten

Die Qualität der Arbeit ist ein Thema, das es verdient, in den innerbetrieblichen und politischen Öffentlichkeiten einen erstrangigen Platz einzunehmen. Wie die Arbeitsbedingungen gestaltet sind, hat starken Einfluss auf die Gesundheit, die Lebensqualität und die Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten, wirkt massiv auf die Arbeitsproduktivität und berührt auch das gesamte gesellschaftliche Leben in erheblichem Umfang. In welchem Ausmaß die Arbeitsbedingungen den Kriterien für Gute Arbeit gerecht werden, ist der bedeutendste Gradmesser für die Höhe ihrer Arbeitskultur, aber auch ein Benchmark für Lebensqualität.

Ver.di hat sich vor diesem Hintergrund in ihrer Grundsatzerklärung 2010 – als erste Gewerkschaft in der Bundesrepublik – zum »Recht auf gute Arbeit« bekannt und setzt sich auch für die soziale Verankerung dieses Rechts ein. Klar benannt sind dabei die Kriterien: Gut ist eine Arbeit, die der Gesundheit und der Persönlichkeitsentwicklung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer förderlich ist, die sie ausfüllt und fordert, in der sie Wertschätzung und Respekt erfahren; eine Arbeit, die gesellschaftlich nützlich ist, die eine vernünftige Lebensplanung ermöglicht, durch die ein Einkommen zu erzielen ist, das von den Beschäftigten als leistungsgerecht empfunden wird, und nicht zuletzt: Gut ist eine Arbeit, die auf Teilhabe basiert.

Dies ist der Schlüssel zur Verbesserung der Arbeitsqualität: Gute Arbeit, Demokratisierung und Partizipation gehören zusammen – das eine gibt es ohne die anderen nicht. Als gut kann für ver.di nur die Arbeit gelten, die im Urteil der Beschäftigten selbst eine gute Arbeit ist. Darum braucht es eine Arbeitsberichterstattung gerade auch für die Arbeit in Dienstleistungsbereichen aus der Sicht der Beschäftigten als Grundlage für die Gestaltung der Dienstleistungsarbeit.

Diese Orientierung soll mit der neuen ver.di-Publikationsreihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten* fortgeführt und ausgebaut werden. Dabei geht es um branchen- und themenbezogene Veröffentlichungen zur Arbeitsqualität als Service-Wissen für die Gestaltungsarbeit auf allen arbeits- und gewerkschaftspolitisch relevanten Ebenen. Mit dem DGB-Index Gute Arbeit steht dafür ein Instrument zur Verfügung, das im Rahmen einer gemeinschaftlichen Initiative der Gewerkschaften unter der Federführung von ver.di entwickelt wurde und übrigens auch in den Arbeitswissenschaften mittlerweile starke Unterstützung gefunden hat.

Der Index Gute Arbeit misst Arbeitsqualität am Urteil der Beschäftigten – bundesweit, aber auch auf Branchen-, Regions-, Personengruppen- und Betriebsebene – und bringt auf diese Weise auch ihre Belange öffentlich zur Sprache. Er basiert auf dem Definitionsrecht der Beschäftigten in Sachen Gute Arbeit und auf der Anerkennung ihres Expertenstatus zum Thema.

In der kurzen Zeit seit seiner Entwicklung hat das Instrument in der gewerkschaftlichen Arbeit bereits wertvolle Dienste geleistet, so in Tarifeinsetzungen insbesondere bei den Kita-Beschäftigten, in diversen Betrieben verschiedener Branchen, in der Potenzialanalyse zur Arbeitsqualität, etwa für die Beschäftigten in der Altenpflege und im Krankenhaus, in der Öffentlichkeitsarbeit, z.B. zum Thema Rente mit 67, und wirkt damit langfristig auch in der Mitgliederwerbung. Das Fazit aus all dem kann also nur lauten: Es lohnt sich, für Gute Arbeit zu streiten!

Lothar Schröder,  
Mitglied des ver.di-Bundesvorstands

### Erfasste Dienstleistungs-Branchen, bundesweite Repräsentativität

Die vorliegende Publikation, die als Nr. 1 der ver.di-Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten* erscheint, beruht auf Daten, die bei den bundesweiten Repräsentativumfragen zum DGB-Index Gute Arbeit 2009 und 2010 unter den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern erhoben wurden. Die im Folgenden präsentierten Ergebnisse sind bundesweit repräsentativ für das Urteil der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer des Dienstleistungssektors, die in den folgenden Wirtschaftszweigen beschäftigt sind\*:

- Verlags- und Druckgewerbe
- Ver- und Entsorgung
- Handelsvermittlung und Großhandel
- Einzelhandel
- Transport und Verkehr (Schiene und Straße)
- Telekommunikation
- Finanzdienstleistung
- Informationstechnologie (IT)
- Forschung und Entwicklung
- Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen
- Öffentliche Verwaltung und Sozialversicherung
- Verteidigung und Polizei
- Erziehung und Unterricht
- Gesundheitswesen
- Sozialwesen
- Interessenvertretungen, kirchliche und sonstige Vereinigungen

Repräsentativ befragt wurden im Jahre 2009 insgesamt 5.123 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aus den genannten Wirtschaftszweigen (die Zusammensetzung der Beschäftigten nach Geschlecht, Alters- und Einkommensgruppen, Beschäftigungsverhältnisse usw. dokumentiert **Abbildung 1**), 2010 waren es 2.696 Beschäftigte. Bei den Repräsentativumfragen werden, zusätzlich zu den indexbildenden Fragen zur Arbeitsqualität (siehe Seite 9), jährlich wechselnd Themen neu oder vertieft angesprochen, 2009 etwa »Krank zur Arbeit« und Arbeitshetze, 2010 Krisenfolgen, Pflegeverpflichtung und Datenschutz. Der Rückgriff auf den Datenbestand zweier verschiedener Jahre ermöglicht es also, ein breiteres Spektrum von Themen zu behandeln.

\* Einteilung und Bezeichnungen folgen weitgehend der Klassifikation des Statistischen Bundesamtes aus dem Jahre 2003. Eine Liste der Berufe, die zu den jeweiligen Wirtschaftszweigen gehören, ist veröffentlicht unter <http://www.destatis.de> »Klassifikationen der Wirtschaftszweige«.

## 1. Die Arbeitsqualität im Gesamtüberblick:

Am schlechtesten ist es in den Augen der Beschäftigten um ihre Einkommenssituation bestellt, um die Aufstiegschancen und die Arbeitsplatzsicherheit – am höchsten schätzen die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer den sozialen Nutzen ihrer Arbeit sowie die Kollegialität ein.

Als mittelmäßig ist nach dem Urteil der in den Dienstleistungs-Branchen Beschäftigten die durchschnittliche Qualität ihrer Arbeitsbedingungen einzustufen. Dabei liegt der Indexwert von 60 Punkten, der aus den Bewertungen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer errechnet wurde und mittelmäßige Arbeitsbedingungen signalisiert, nur um 11 Punkte über der Grenze zu Schlechter Arbeit (unter 50 Punkte), aber um 20 Punkte unter den Anforderungen für Gute Arbeit (80-100 Punkte).

Nähere Aufschlüsse zum Qualitätsprofil der Arbeitsbedingungen verschaffen die Wertungen nach Arbeitsdimensionen (Abbildung 2). Dabei zeigt sich: Am besten ist es in den Augen der Beschäftigten um den gesellschaftlichen Nutzen ihrer Arbeit bestellt (80 Indexpunkte) und um die Kollegialität (77 Punkte). Am schlechtesten steht es um die Einkommen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer (41 Indexpunkte), um ihre Aufstiegsmöglichkeiten (47 Punkte) sowie um ihre Arbeitsplatzsicherheit und beruflichen Zukunftsaussichten (52 Indexpunkte).

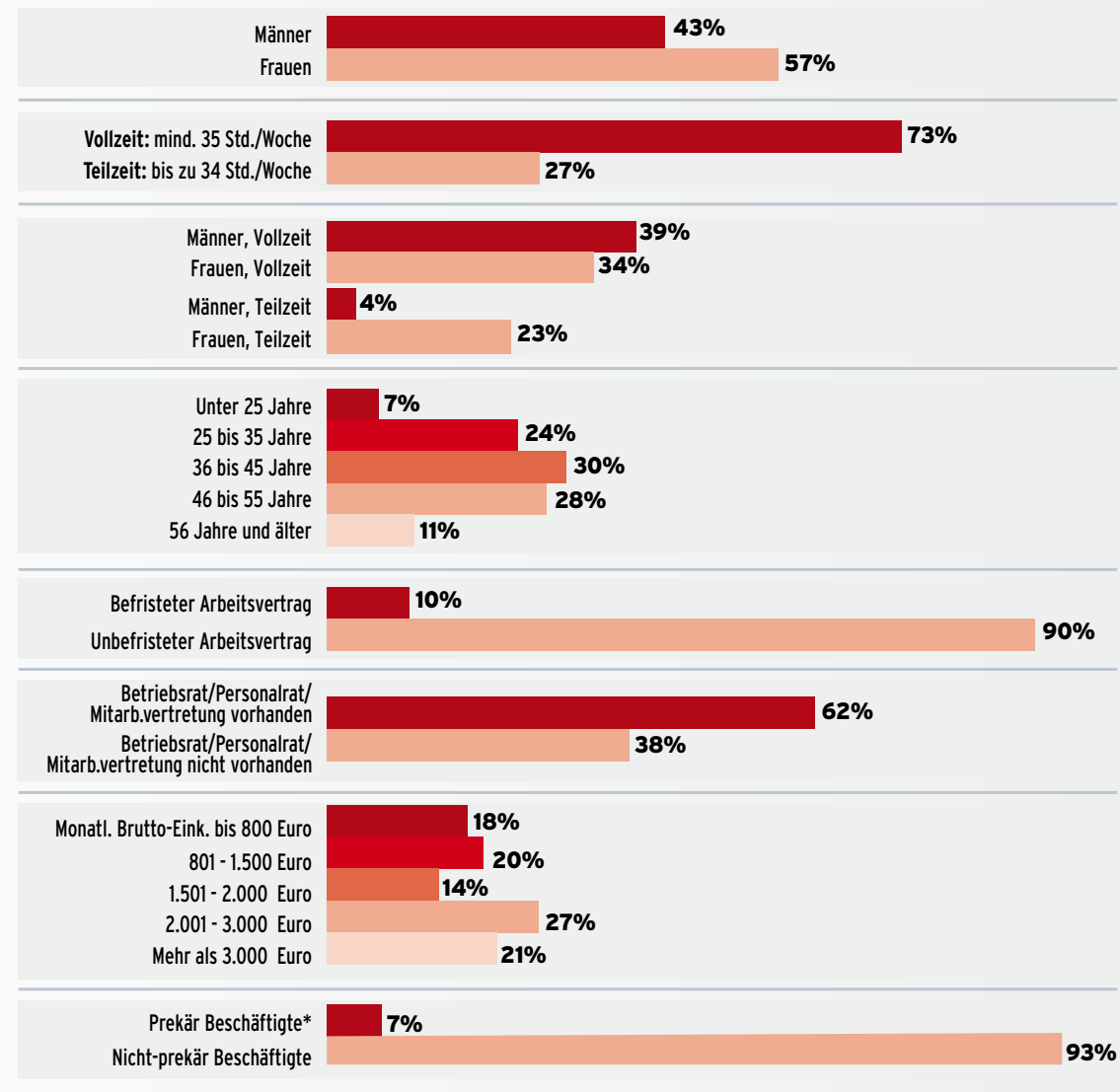
Diese Durchschnittswerte basieren auf einer Vielfalt von Arbeitsqualitäten, deren Differenzen durch den Blick aufs Ganze nicht einzuebnen sind.

► Stets mitzubedenken sind insbesondere die unterschiedlichen Wertungen von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern. Der Index für Vollzeit arbeitende Frauen liegt mit 57 Punkten um 4 Punkte niedriger als der Index für Vollzeit arbeitende Männer (61 Punkte) – bei den Teilzeit-Beschäftigten hingegen sind die Werte annähernd gleich (60 Indexpunkte Arbeitnehmerinnen, 59 Punkte Arbeitnehmer).

► Bedeutsam ist der Unterschied zwischen der Arbeitsqualität der prekär Beschäftigten (Definition siehe Fußnote **Abbildung 1**), für die DGB-Index 55 Punkte gemessen wurde, und der nicht-prekär Beschäftigten, die DGB-Index 60 beträgt.

► Nicht zu übersehen sind die Unterschiede zwischen den Branchen. Beispiel Berufliche Zukunftsaussichten & Arbeitsplatzsicherheit: Die 52 Indexpunkte, mit der die Dimension aus der Sicht der Dienstleistungs-Beschäftigten insgesamt zu bewerten ist, resultieren aus Branchen-Ergebnissen, die eine Spanne von 42 Punkten aufweisen. Die besten Werte sind für die Beschäftigten im Bereich Verteidigung und Polizei (81 Indexpunkte) ausgewiesen, die schlechtesten mit 39 Punkten für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Verlags- und Druckgewerbe.

**Abb. 1** Beschäftigte in Dienstleistungs-Branchen – Anteile nach Vergleichsgruppen



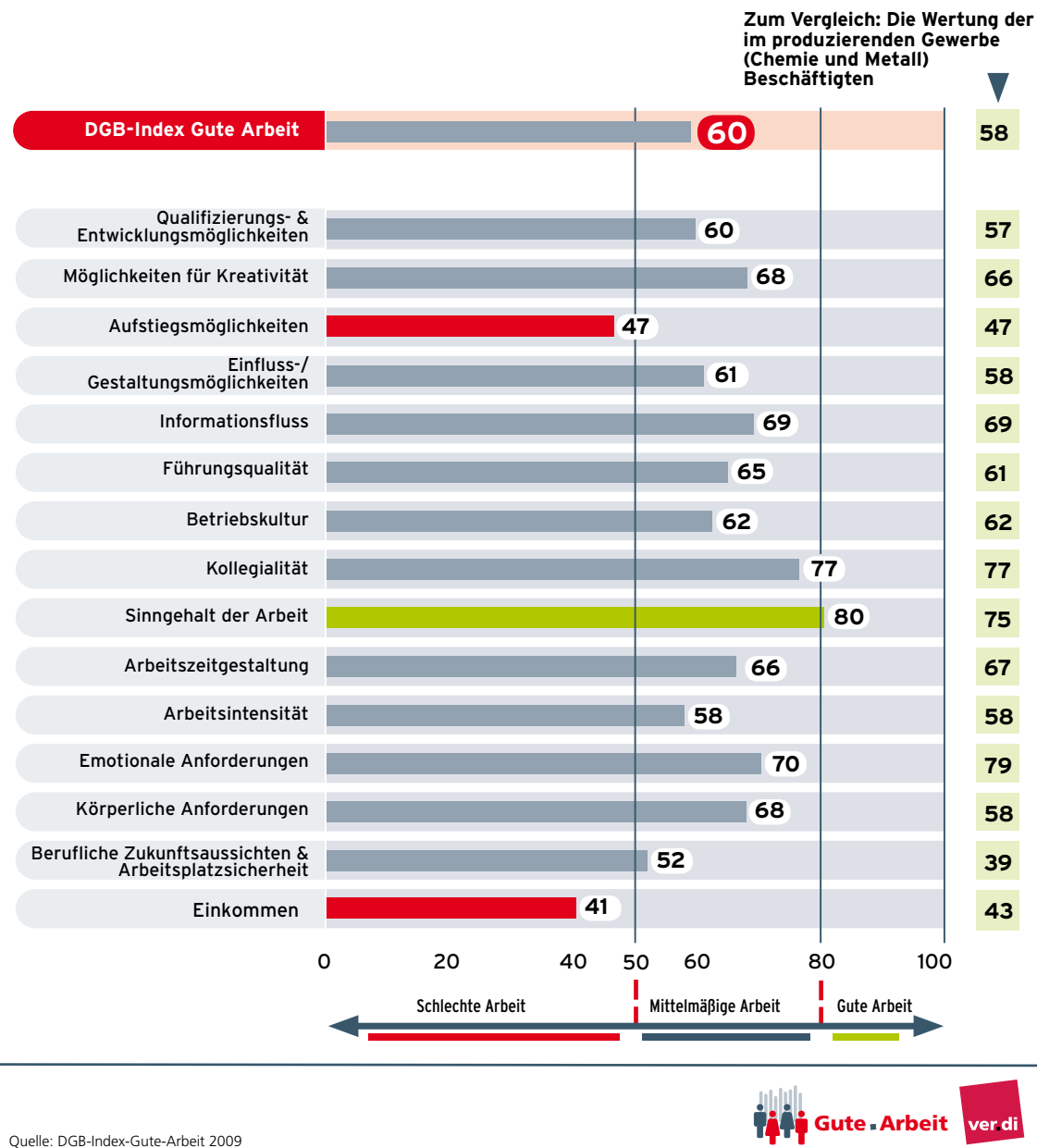
\*Befristet und/oder in Leiharbeit Beschäftigte mit einem Monatseinkommen bis 2.000 Euro Brutto bei Vollzeit, 1.500 Euro bei Teilzeit.

Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009





**Abb. 2 Die Indexwerte nach Arbeitsdimensionen - So bewerten die in Dienstleistungs-Branchen Beschäftigten die Arbeitsqualität**



Trotz aller Heterogenitäten weisen die Arbeitsbedingungen im Dienstleistungs-Sektor allerdings ein eigenes Profil auf, das insbesondere im Vergleich mit anderen Teilen der Arbeitswelt deutlich zu erkennen ist (Abbildung 2). Dabei sind die Eigenheiten auch damit in einem Zusammenhang zu sehen, dass der Arbeitsalltag von drei Viertel aller Dienstleistungs-Beschäftigten durch den Umgang mit Kunden, Patienten und Klienten geprägt ist (siehe Kapitel 2, Abbildung 3). Die Unterschiede gegenüber dem produzierenden Gewerbe (Chemie- und Metallindustrie), pauschal formuliert: Die in den Dienstleistungs-Branchen Arbeitenden werden emotional stärker,

aber körperlich weniger beansprucht. Außerdem zeigen sie sich in höherem Maße vom gesellschaftlichen Nutzen ihrer Arbeit überzeugt.

Dagegen ist das – im Vergleich zum produzierenden Gewerbe – deutlich bessere Ergebnis für die Dimension Berufliche Zukunftsaussichten & Arbeitsplatzsicherheit ein Stück weit zu relativieren. Zum einen ist zu bedenken, dass es in dieser Hinsicht auch innerhalb des Dienstleistungs-Sektors (s.o.) große Unterschiede gibt. Zum anderen bewerteten die Beschäftigten des produzierenden Gewerbes – anders als die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer der Dienstleistungs-Branchen – die Arbeitsplatzsicherheit im Krisenjahr 2009 mit 39 Indexpunkten besonders niedrig. In den Jahren 2010 und übrigens auch 2008 bewerteten sie die Dimension mit jeweils 45 Indexpunkten.

### Die Beschäftigten bewerten ihre Arbeitsbedingungen – So wird der DGB-Index Gute Arbeit berechnet

Die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten der Dienstleistungs-Branchen basiert auf Daten, die bei der Repräsentativerhebung zum DGB-Index Gute Arbeit erhoben wurden. Im Kernstück dieser Erhebung beurteilen die Beschäftigten ihre Arbeitssituation in 15 Dimensionen. Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer beantworten dazu 31 Fragen – zum Beispiel: »Können Sie Ihre Arbeit selbständig planen und einteilen?« Falls die Befragten »Nein« oder »In geringem Maße« antworten, werden sie zusätzlich gefragt, ob und in welchem Maße sie die Situation als belastend empfinden. Die Liste der indexbildenden Fragen ist auf [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de) unter dem Titel »Mein Index« veröffentlicht.

Die Antworten der Beschäftigten werden in einem arbeitswissenschaftlich begründeten Verfahren in Indexwerte übertragen. Indizes werden für jede der 15 Arbeitsdimensionen ermittelt. Der Gesamtindex wird zu gleichen Teilen aus den drei Teilindizes – Ressourcen, Belastungen, Einkommen & Sicherheit – errechnet, zu denen die 15 Dimensionen gruppiert sind. Der aus den beiden Dimensionen »Einkommen und Sicherheit« und »Berufliche Zukunftsaussichten & Arbeitsplatzsicherheit« bestehende Teilindex geht mit einem Drittel und das heißt mit einem relativ hohen Gewicht in die Berechnung des Gesamtindex ein, weil die beiden Aspekte in den Augen der Beschäftigten eine besonders starke Bedeutung für die Qualität der Arbeit haben.

Die Werte des DGB-Index signalisieren, in welchen Aspekten und Graden die Arbeitsgestaltung den Kriterien für Gute Arbeit entspricht. Werte im Bereich 80 bis 100 erhalten das Prädikat Gute Arbeit, 50 bis 80 Indexpunkte sind als Mittelmäßige Arbeit einzustufen, weniger als 50 Punkte ein Zeichen Schlechter Arbeit. Die Einteilung in die drei Qualitätsklassen – Gute, Mittelmäßige und Schlechte Arbeit – basiert auf den Angaben der Beschäftigten zur Frage, welche Qualitätsansprüche erfüllt zu sein haben, damit eine Arbeit als gut einzustufen ist. Gestützt werden diese Ansprüche durch arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse zu den Kriterien für eine gesundheitsförderliche, humane Arbeitsgestaltung.

## 2. Arbeit mit Kunden, Klienten, Patienten:

### Für drei von vier Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern der Dienstleistungs-Branchen ist die interaktive Arbeit mit Kunden, Klienten oder Patienten der Regelfall.

Die Tätigkeit in Dienstleistungs-Branchen ist in starkem Maße von der direkten interaktiven Arbeit mit weiblichen und/oder männlichen Kunden, Patienten, Klienten, zu Unterrichtenden, Bürgern, Organisationsmitgliedern und anderen Dienstleistungs-Bedürftigen geprägt. **Abbildung 3** dokumentiert Ausmaß und Intensität im Vergleich zum produzierenden Gewerbe: Insgesamt drei Viertel der in den Dienstleistungs-Branchen Beschäftigten arbeiten ständig (56 Prozent) oder oft (20 Prozent) mit Kunden, Patienten oder Klienten. Selten (10 Prozent) oder fast nie (14 Prozent) mit ihnen arbeiten insgesamt nur ein Viertel der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Im produzierenden Gewerbe arbeiten dagegen insgesamt nur ein Drittel der Beschäftigten ständig (13 Prozent) oder oft (22 Prozent) mit Kunden, Patienten oder Klienten, insgesamt zwei Drittel aber fast nie (45 Prozent) oder selten (20 Prozent).

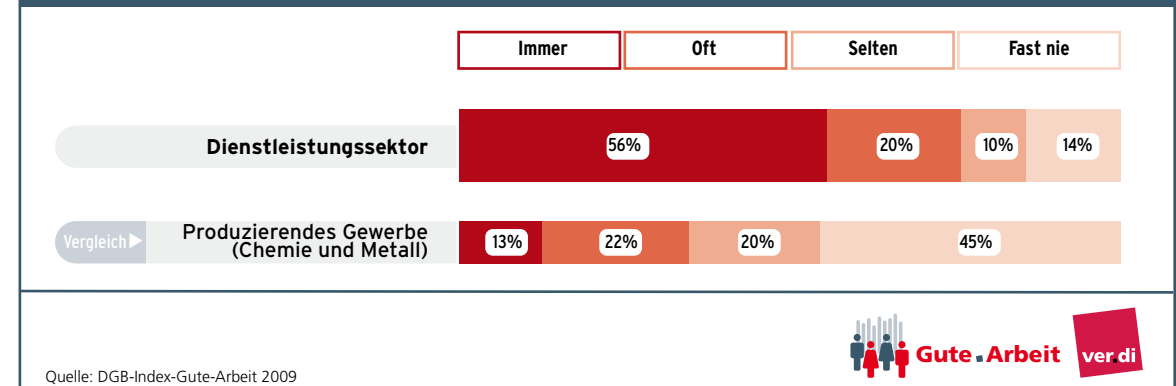
**Abbildung 4** zeigt die Verteilung nach Dienstleistungs-Branchen: Die höchsten Anteile Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die ständig oder oft mit Kunden, Klienten, Patienten arbeiten, sind mit 91 Prozent für das Gesundheitswesen dokumentiert. Danach folgen mit 86 Prozent der Bereich Sozialwesen (dazu zählen insbesondere Beschäftigte in Altenheimen, Pflege- und anderen Sozialdiensten) und mit 85 Prozent der Einzelhandel. Selbst in den Wirtschaftszweigen mit dem geringsten Anteil – im Verlags- und Druckgewerbe sowie im Bereich Forschung und Entwicklung – hat jeder zweite Beschäftigte ständig oder oft mit Kunden, Patienten oder Klienten zu tun.

Auffällig ist, dass Frauen überproportional in dem Bereich vertreten sind, in dem die Beschäftigten permanent mit Kunden, Patienten oder Klienten zu tun haben. Unter diesen Arbeitsanforderungen arbeiten im Dienstleistungs-Sektor 62 Prozent der Arbeitnehmerinnen, aber nur 47 Prozent der Arbeitnehmer.

Beschäftigte, die permanent mit Kunden, Patienten oder Klienten arbeiten, bewerten ihre Arbeitsbedingungen mit einem Wert von DGB-Index 58 und damit um drei Punkte schlechter als Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die fast nie mit Kunden arbeiten. Aufschluss darüber, wo derzeit die besonderen Ressourcen und Belastungen der Arbeit mit Kunden liegen, verschafft der Vergleich zwischen den Bewertungen der Arbeitsdimensionen durch die Beschäftigten mit ständigem und mit fast keinem Kundenkontakt.

Deutlich schlechter gestaltet sind die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten mit permanentem Kundenkontakt unter den Kriterien der Emotionalen Anforderungen (65 Punkte ständig Kundenkontakt, 79 kaum Kundenkontakt – siehe dazu auch Kapitel 3), der Arbeitsintensität (56 Index-

**Abb. 3** Beschäftigte, die mit Kunden, Patienten oder Klienten arbeiten

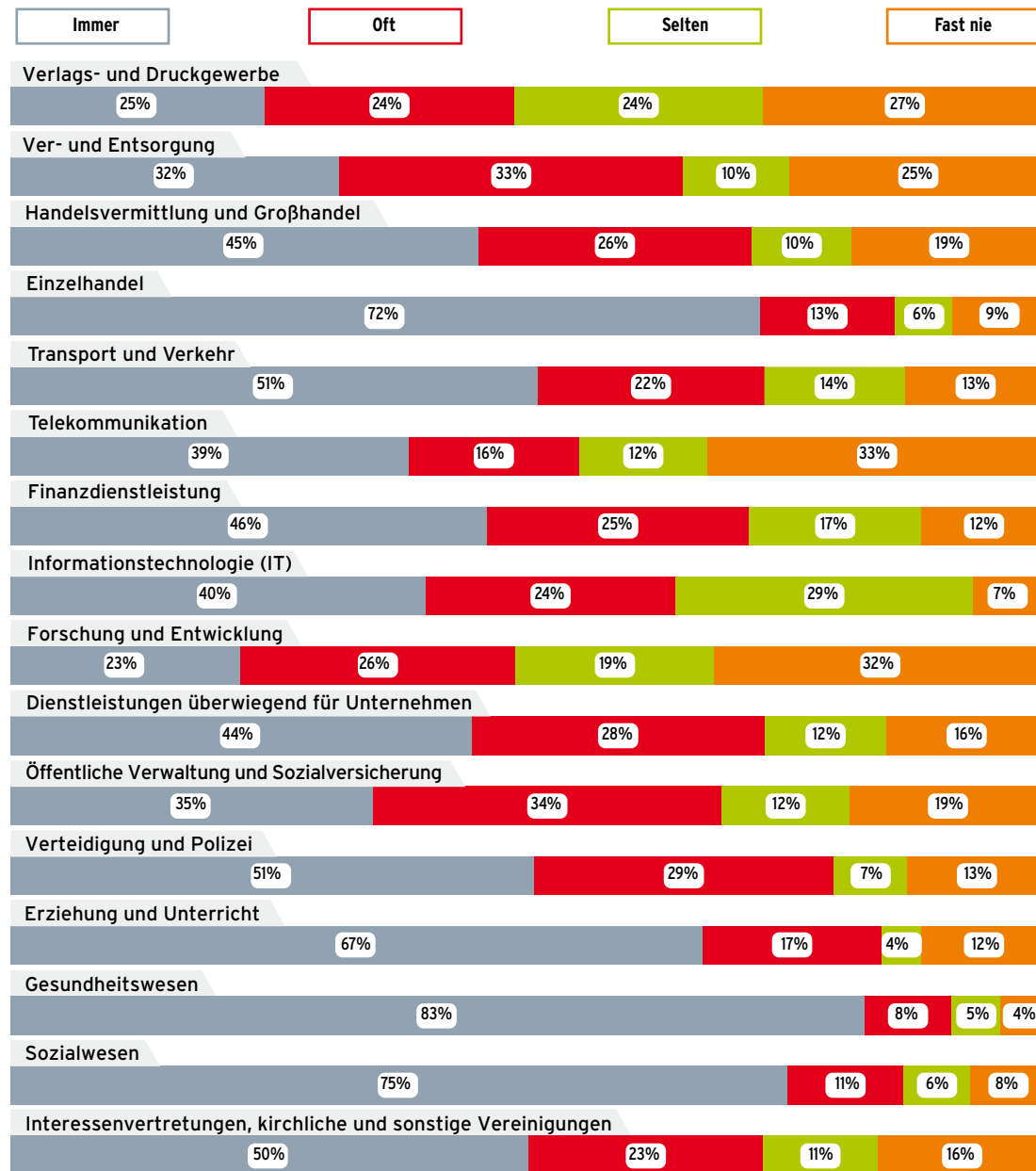


punkte zu 68 Indexpunkte) und der Arbeitszeitgestaltung (64 Punkte zu 70 Punkte). Als deutlich besser schätzen die Beschäftigten mit ständigem Kundenkontakt die soziale Nützlichkeit ihrer Arbeit ein (siehe dazu auch Kapitel 4). 84 Indexpunkte erhält die Dimension bei den Beschäftigten mit permanentem, 77 Punkte mit fast keinem Kundenkontakt.

### Qualitätsarbeit braucht Arbeitsqualität

Die nächste Veröffentlichung der ver.di-Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten* dokumentiert die Arbeitssituation von Dienstleistungs-Beschäftigten, die mit Kunden, Patienten und Klienten arbeiten. Basierend auf den Daten der bundesweiten Repräsentativumfragen zum DGB-Index Gute Arbeit liefert die Veröffentlichung dabei u.a. Material zur Frage, warum auch Kunden, Patienten und Klienten an guten Arbeitsbedingungen Anteil und Interesse nehmen sollten.

**Abb. 4** Beschäftigte, die mit Kunden, Patienten oder Klienten arbeiten, nach Wirtschaftszweigen



Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009



### 3. Professionelle Freundlichkeit, emotionaler Stress:

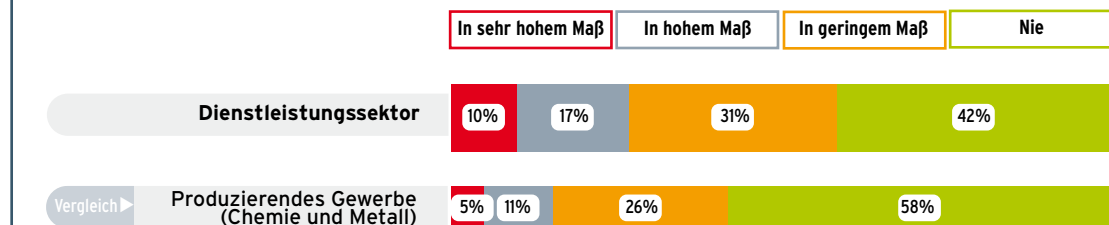
**Die Arbeit unter der Anforderung, ständig Gefühle verbergen zu müssen, wird von fast einem Viertel der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer als erhebliche Belastung eingestuft.**

Beschäftigte in Dienstleistungs-Branchen arbeiten überdurchschnittlich stark unter der Anforderung, Gefühle verbergen zu müssen (Abbildung 5). Mehr als ein Viertel, 27 Prozent, haben dieser Vorgabe bei ihrer Arbeit in hohem oder sehr hohem Maße gerecht zu werden. Zum Vergleich: Nur 16 Prozent beträgt der entsprechende Anteil unter den Beschäftigten des produzierenden Gewerbes (Chemie und Metall).

Professionelle Freundlichkeit ist eine Anforderung, die nicht ausschließlich im Umgang mit Kunden, Patienten, Klienten etc. verlangt wird, dort aber überdurchschnittlich stark. In hohem oder sehr hohem Maße ihre Gefühle verbergen müssen 34 Prozent der in Dienstleistungs-Branchen Arbeitenden, die ständig, 21 Prozent, die oft mit Kunden, Patienten oder Klienten tätig sind. Von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die selten oder fast nie mit Kunden arbeiten, sind es dagegen nur 18 bzw. 16 Prozent.

Gefühle verbergen ist eine Arbeitsanforderung, die bei weitem nicht immer, aber häufig als belastend empfunden wird. In den Dienstleistungs-Branchen beträgt der Anteil Beschäftigter insgesamt 23 Prozent, die es als starke oder sehr starke Belastung empfinden, dass sie ihre Gefühle in erheblichem Maße verbergen müssen. Bemerkenswert: Mit 25 Prozent liegt der Anteil stark Belasteter unter Beschäftigten, die permanent mit Kunden, Patienten, Klienten arbeiten, nur geringfügig über dem Durchschnitt. Der Blick auf die Branchen: Besonders hoch ist der Anteil derjenigen, die sich durch die von ihnen verlangte professionelle Freundlichkeit stark oder sehr

**Abb. 5** Arbeit unter der Maßgabe, Gefühle verbergen zu müssen



Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009



stark belastet sehen, unter den Beschäftigten in der Telekommunikation (40 Prozent), im Einzelhandel (30 Prozent) und im Sozialwesen (29 Prozent).

Gibt es Arbeitssituationen, unter denen der Zwang zur professionellen Freundlichkeit eher als belastend erlebt wird? Die Daten der Repräsentativumfrage lassen auf jeden Fall den Schluss als plausibel erscheinen, dass das Belastungsempfinden weniger von der Arbeitsaufgabe als von den Arbeitsbedingungen in ihrer Gesamtheit abhängt. Unter den Beschäftigten mit Guter Arbeit (DGB-Index 80 Punkte und mehr), die ihre Gefühle in erheblichem Maße verbergen müssen, fühlen sich 0 Prozent dadurch stark belastet – unter den Beschäftigten mit Schlechter Arbeit (DGB-Index unter 50 Punkte) sind es dagegen 39 Prozent.

Besonders schwer mit der professionellen Freundlichkeit haben es Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die bei ihrer Arbeit in hohem oder sehr hohem Maße herablassend oder entwürdigend behandelt werden. Zu dieser Gruppe zählen 10 Prozent der in den Dienstleistungs-Branchen Beschäftigten. In diesem Zusammenhang auch noch Gefühle verbergen zu müssen, empfinden 67 Prozent der Beschäftigten als in sehr hohem Maß belastend. (Dem Thema »Respekt und Missachtung am Arbeitsplatz« wird sich eine der nächsten Publikationen in der ver.di-Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten* widmen.)

### Arbeitshetze geht auch zu Lasten von Kunden, Patienten und Klienten

»Kommt es vor, dass Sie Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen, um Ihr Arbeitspensum zu schaffen?« Auf diese Frage antworten insgesamt 18 Prozent der in Dienstleistungs-Branchen Beschäftigten »In sehr hohem Maße« (5 Prozent) oder »In hohem Maße« (13 Prozent), 45 Prozent sagen »In geringem Maße«, 37 Prozent »Nie«. Besonders hoch ist der Anteil Beschäftigter, die in hohem oder sehr hohem Maße Abstriche bei der Service- und Produktqualität machen müssen, im Bereich der medizinischen und sozialen Dienstleistungen – im Gesundheitswesen beträgt dieser Anteil 28 Prozent, im Sozialwesen 26 Prozent.

Ein enger Zusammenhang ist zwischen Qualitätsabstrichen und Arbeitshetze dokumentiert. Von den Dienstleistungs-Beschäftigten, die sich einer sehr starken Arbeitshetze ausgesetzt sehen, müssen 32 Prozent sehr starke Abstriche bei der Arbeits- und Produktqualität machen. Von den nie Gehetzten sind es dagegen nur 1 Prozent.

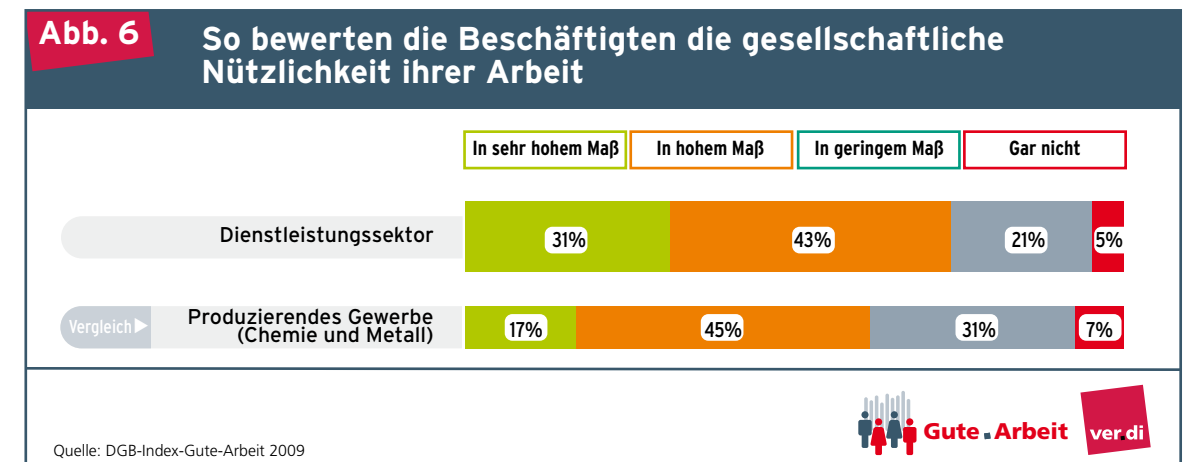
Weniger Service- und Produktqualität geht zu Lasten von Kunden, Patienten, Klienten, ist aber auch für viele Dienstleistungs-Beschäftigte eine zusätzliche Quelle der Belastung. Insgesamt 37 Prozent derjenigen, die bedingt durch Arbeitshetze starke Qualitätsabstriche machen müssen, fühlen sich durch die ihnen abgezwungene mangelnde Sorgfalt in hohem und sehr hohem Maße belastet. Unter den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die permanent in direktem Kontakt mit Kunden, Patienten oder Klienten arbeiten, sind es sogar 42 Prozent.

## 4. Sinnansprüche, soziale Nützlichkeit:

**Beschäftigte im Dienstleistungs-Sektor sind in besonders starkem Maße davon überzeugt, eine gesellschaftlich sinnvolle Tätigkeit auszuüben, und bewerten den sozialen Nutzen auch als Qualitätskriterium Guter Arbeit überdurchschnittlich hoch.**

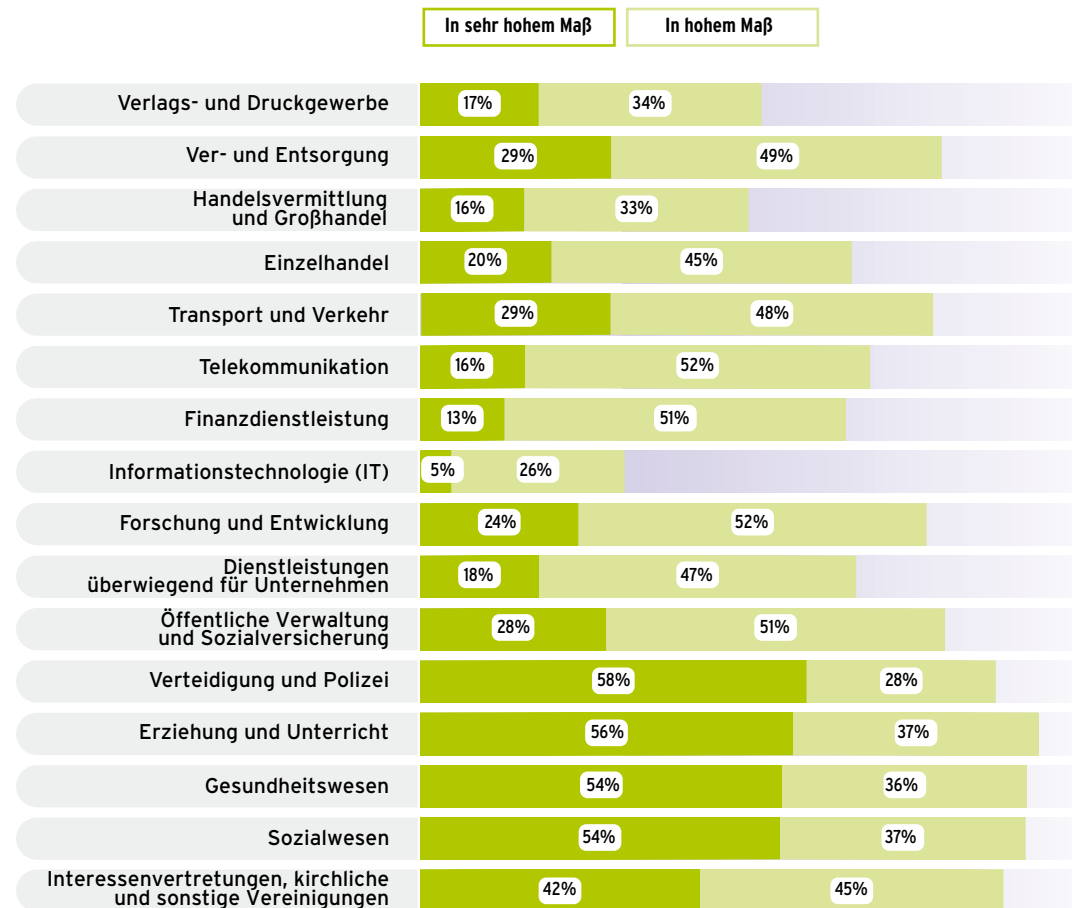
Das Beste an ihrer Arbeit ist, dass sie gesellschaftlich nützlich ist – so lautet das Urteil der Beschäftigten des Dienstleistungssektors über die Qualität ihrer Arbeitsbedingungen. Mit einem Indexwert von 80 Punkten geben sie der Arbeitsgestaltung unter dem Kriterium »Sozialer Sinn« eine bessere Bewertung als jedem anderen Aspekt (siehe **Abbildung 2**). Aufschlussreich ist auch der Vergleich mit den Wertungen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern des produzierenden Gewerbes (Chemie und Metall). **Abbildung 6** dokumentiert: Der Anteil Beschäftigter, die ihre Arbeit als in sehr hohem Maße gesellschaftlich nützlich einschätzen, liegt unter den Dienstleistungs-Beschäftigten mit 31 Prozent fast doppelt so hoch wie unter den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern des produzierenden Gewerbes (17 Prozent). Auffällig sind auch die Unterschiede innerhalb des Dienstleistungs-Sektors:

- Die höchsten Anteile Beschäftigter, die ihre Arbeit als in hohem oder sehr hohem Maße gesellschaftlich nützlich einstufen, gibt es innerhalb des Dienstleistungs-Sektors mit 93 Prozent im Bereich Erziehung und Unterricht (**Abbildung 7**). Den zweithöchsten Anteil weist mit 91 Prozent das Sozialwesen auf, danach folgen mit 90 Prozent das Gesundheitswesen und mit 87 Prozent der Bereich Interessenvertretungen. Deutlich unter dem Durchschnitt liegt der Anteil in der IT-Branche. Von den dort Beschäftigten sind nur 31 Prozent der Meinung, dass ihre Arbeit in hohem oder sehr hohem Maße gesellschaftlich nützlich sei.





**Abb. 7** So bewerten die Beschäftigten der einzelnen Dienstleistungs-Branchen die gesellschaftliche Nützlichkeit ihrer Arbeit



Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009



► Beschäftigte, die ständig mit Kunden, Patienten oder Klienten arbeiten, bewerten die Dimension »Sozialer Sinngehalt« mit 84 Indexpunkten und damit besser als Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die oft (77 Indexpunkte), selten (72 Punkte) oder nie (77 Punkte) mit Kunden, Patienten oder Klienten zu tun haben.

► Beamte bewerten die gesellschaftliche Nützlichkeit ihrer beruflichen Tätigkeit mit einem Indexwert von 86 und damit um 6 Punkte höher als Nicht-Beamte den sozialen Sinn ihrer Arbeit (80 Punkte).

Die Beschäftigten in den Dienstleistungs-Branchen stufen nicht nur ihre derzeit ausgeübte Tätigkeit zu einem hohen Anteil als sozial sinnvoll ein, auch als Qualitätskriterium Guter Arbeit messen sie der gesellschaftlichen Nützlichkeit eine überdurchschnittlich hohe Bedeutung zu. »Wie wichtig ist es für Sie persönlich, dass Ihre Arbeit für die Gesellschaft nützlich und wichtig ist?« Auf diese Frage, die unter dem Titel »Ihre Ansprüche an Gute Arbeit« gestellt wurde, antworteten zusammen 66 Prozent der in Dienstleistungs-Branchen Beschäftigten »Sehr wichtig« (27 Prozent) oder »Eher Wichtig« (39 Prozent). Zum Vergleich: Im produzierenden Gewerbe (Chemie und Metall) liegt der entsprechende Anteil bei 61 Prozent, das sind 5 Prozentpunkte weniger.

Besonders stark sind die Ansprüche auf eine sozial nützliche Tätigkeit unter den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern im Bereich Interessenvertretungen (87 Prozent), im Sozialwesen (82 Prozent), in Erziehung und Unterricht (79 Prozent) sowie im Gesundheitswesen (79 Prozent).

Auffällig sind die Unterschiede in den Angaben der Beschäftigten nach Altersgruppen: Mit 56 Prozent deutlich unter dem Durchschnitt liegt in der Gruppe der 25- bis 35-Jährigen der Anteil derjenigen, die es für sehr wichtig oder wichtig halten, eine gesellschaftlich nützliche Tätigkeit ausüben zu können. Bei den unter 25-Jährigen liegt der entsprechende Anteil hingegen bei 64 Prozent, in der Gruppe 36 bis 45 Jahre bei 66 Prozent, unter den 46- bis 55-Jährigen bei 70 Prozent und bei den Beschäftigten über 55 Jahre bei 77 Prozent. Einen hohen Anteilsunterschied zeigt auch die Auswertung nach Geschlechtern: Eine gesellschaftlich sinnvolle Tätigkeit ausüben zu können ist 70 Prozent der Arbeitnehmerinnen wichtig oder sehr wichtig – bei den Arbeitnehmern sind es 61 Prozent.

#### Beamte: Arbeitsplatzsicherheit über dem Durchschnitt, Betriebskultur darunter

Beamtinnen und Beamte stellen mit 8 Prozent nur eine kleine Minderheit der repräsentativ Befragten der Dienstleistungs-Branchen. Ihre Arbeitsqualität liegt bei DGB-Index 66 und damit um insgesamt 7 Punkte besser als die der Nicht-Beamten. Der Blick aufs Qualitätsprofil offenbart allerdings ein differenziertes Bild:

► Deutlich besser sind die Arbeitsbedingungen der Beamten unter dem Aspekt der Beruflichen Zukunftsaussichten & Arbeitsplatzsicherheit (Beamte 77 Indexpunkte, Nicht-Beamte 49) sowie unter Einkommenskriterien (Beamte 56, Nicht-Beamte 39 Indexpunkte). Beachtlich ist, dass die Bewertung der Arbeitsplatzsicherheit und der Zukunftsaussichten auch bei den verbeamteten Beschäftigten bei weitem nicht an die Maximalpunktzahl von 100 heranlangt – auch in diesen Beschäftigungsverhältnissen scheint es Verunsicherung zu geben.

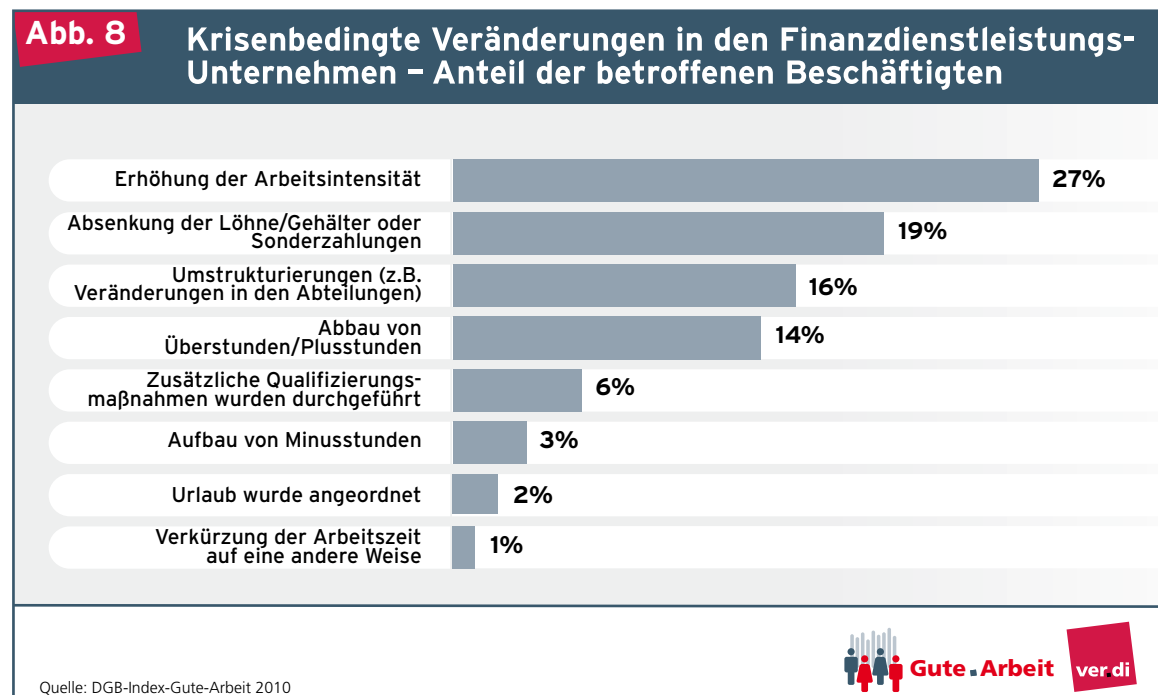
► Schlechtere Arbeitsbedingungen als Nicht-Beamte haben Beamte in den Dimensionen Betriebskultur (55 Indexpunkte Beamte, 63 Punkte Nicht-Beamte), Informationsfluss (65 Punkte Beamte, 70 Punkte Nicht-Beamte) und Aufstiegsmöglichkeiten (Beamte 42 Indexpunkte, Nicht-Beamte 47 Punkte).

## 5. Arbeitsintensität, Krisenwirkungen:

### Beispiel Finanzdienstleistung: Die Krise wurde in beträchtlichem Umfang genutzt, um die Beschäftigten härter arbeiten zu lassen.

Die Erhöhung der Arbeitsintensität nimmt insbesondere im Krisenmanagement der Finanzbranche einen erstrangigen Platz ein (Abbildung 8). Dieser Befund ergibt sich aus der 2010 durchgeführten Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit. Dabei wurden die Beschäftigten, ergänzend zu den indexbildenden Standardfragen, explizit nach krisenbedingten Veränderungen in ihren Betrieben gefragt, die auf die Arbeitsgestaltung einwirken. Das Ergebnis für die Finanzdienstleistungs-Branche (Banken und Versicherungen): 27 Prozent der Beschäftigten sind oder waren von einer Verstärkung der Arbeitsintensität betroffen. In keiner anderen Branche bundesweit sind für einen derart hohen Anteil der Belegschaften die Arbeitsanforderungen hochgeschraubt worden (näheres dazu im Report zum DGB-Index Gute Arbeit 2010).

Die Intensivierung der Arbeit trifft eine Branche, in der viele Beschäftigte bereits vor der Krise von massivem Leistungsdruck, überzogenen Verkaufsvorgaben, Arbeitshetze, rigider Entgrenzung und daraus resultierenden Burnouts berichtet hatten. Ein vernünftiges Risikomanagement und seriöse Kundenberatung setzen gute Arbeitsbedingungen voraus. Deren Verbesserung liegt also im gemeinsamen Interesse von Beschäftigten, Kunden und Allgemeinheit. Die Umfragedaten legen den Schluss nahe, dass beträchtliche Teile des Managements diese Lehre, die aus der Krise zu



ziehen wäre, schlichtweg ignorieren. Stattdessen setzen sie auf weitere Leistungsverdichtungen und damit die Radikalisierung von Maßnahmen, die desaströse Geschäftspraktiken fördern, wie sie während der Krise deutlich wurden.

Zu Lasten der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer geht auch ein Großteil der anderen Maßnahmen, die unter dem Vorzeichen der Finanz- und Wirtschaftskrise in den Finanzdienstleistungs-Betrieben durchgesetzt wurden. 23 Prozent der Beschäftigten berichten, in ihrem Unternehmen habe es Entlassungen gegeben.\* Insgesamt 19 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sind oder waren von einer Reduzierung von Löhnen/Gehältern oder Sonderzahlungen betroffen, 16 Prozent von Umstrukturierungen, 14 Prozent vom Überstunden-Abbau. Sonstige Maßnahmen zur Arbeitszeitverkürzung spielten dagegen – anders als in anderen Branchen – fast keine Rolle. Das Resultat: In der Finanzdienstleistung arbeiten Vollzeit-Beschäftigte, die von krisenbedingten Veränderungen im Betrieb betroffen sind, mit durchschnittlich 43 Wochenstunden eine Stunde mehr als ihre nicht-betroffenen Kolleginnen und Kollegen. Wenig Wert wird im Management offenkundig auch auf Weiterbildung zur Krisenbewältigung gelegt: Zusätzliche Qualifizierungsmaßnahmen in Folge der Krise wurden für nur 6 Prozent der Beschäftigten eingeführt.

Vor dem Hintergrund des Maßnahmenpakets zum Krisenbewältigungs-Management erstaunt es wenig, dass die direkt krisenbetroffenen Beschäftigten der Branche ihre Arbeitsbedingungen um 9 Indexpunkte schlechter bewerten als die Nicht-Betroffenen – 58 zu 67 Indexpunkte lautet das Verhältnis. Die größten Differenzen zeigen sich bei den Bewertungen der Dimensionen Berufliche Zukunftsaussichten & Arbeitsplatzsicherheit (39 Punkte Krisenbetroffene, 56 Indexpunkte Nicht-Betroffene) sowie bei der Arbeitsintensität (50 Indexpunkte Krisenbetroffene, 66 Punkte Nicht-Betroffene).

\* Arbeitslose sind in der Repräsentativumfrage unter den abhängig Beschäftigten nicht erfasst. Beim Thema Entlassungen sind daher die Angaben der Befragten zur eigenen Betroffenheit weniger aussagekräftig als ihre Berichte über Geschehnisse im Betrieb.

### Datenschutz im Betrieb: Jeder fünfte Beschäftigte hält den Schutz seiner Persönlichkeitsrechte nicht für gewährleistet

Vor dem Hintergrund zahlreicher Datenkandale wurden die Beschäftigten bei der Repräsentativumfrage 2010 zum ersten Mal nach ihrer Meinung zum Umgang mit ihren Persönlichkeitsrechten gefragt: »Glauben Sie, dass mit Ihren persönlichen Daten im Betrieb sorgsam umgegangen wird?« Das Ergebnis: 25 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten sehen den Schutz ihrer Persönlichkeitsrechte im Betrieb in sehr hohem Maße, 56 Prozent in hohem Maße gewährleistet. Fast ein Fünftel (19 Prozent) der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sieht dagegen jenen Sicherheitsstandard, der im Bereich des Datenschutzes ein unbedingtes Muss ist, als nicht gegeben an: 16 Prozent stufen den Umgang mit ihren Daten als nur in geringem Maße sorgfältig ein, 3 Prozent sehen ihn gar nicht gewährleistet.

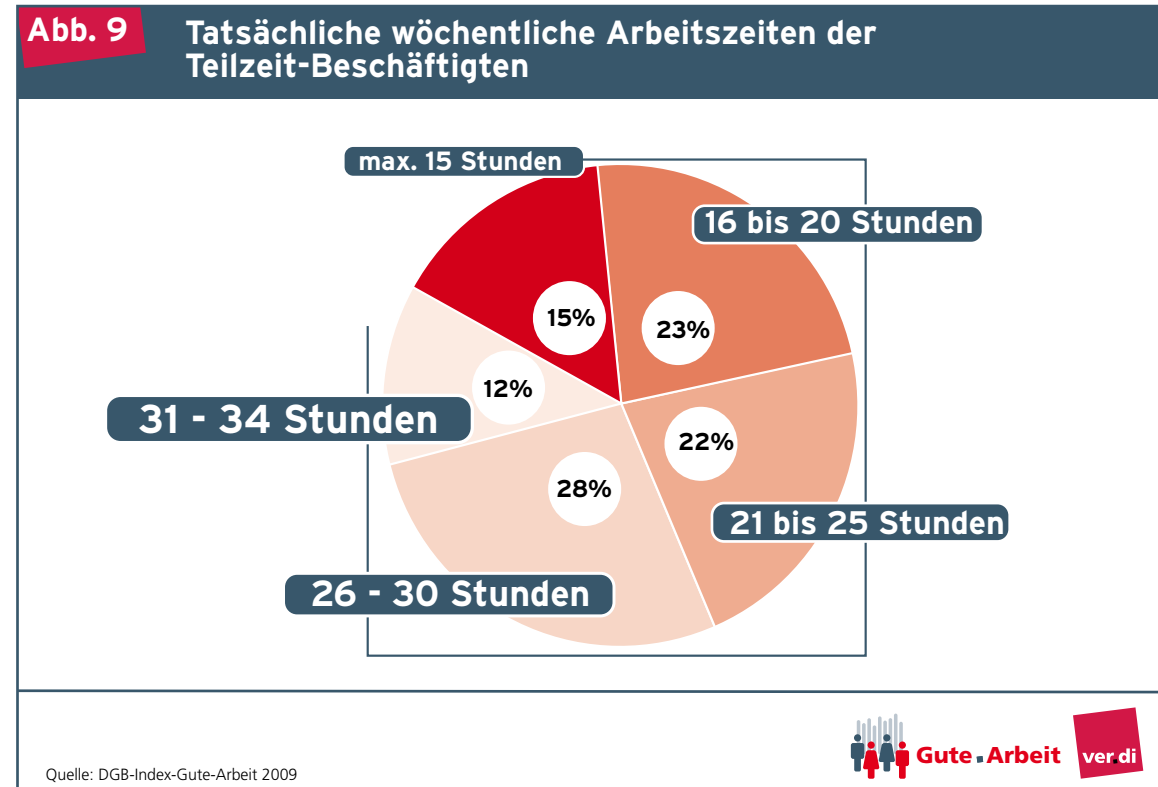
Der Blick auf die Branchen: Der schlechteste Sicherheitsstandard herrscht in den Augen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Bereich Transport und Verkehr sowie in der IT-Branche – dort hält jeweils ein Drittel der Beschäftigten (34 Prozent bzw. 33 Prozent) einen sorgsamen Umgang mit ihren Daten für nicht oder kaum gewährleistet.

Bemerkenswert ist das Altersgefälle in den Einschätzungen der Beschäftigten des Dienstleistungs-Sektors: In der Gruppe der über 55-Jährigen liegt der Anteil Beschäftigter, die nicht an einen sorgsamen Umgang mit ihren Daten glauben, mit 26 Prozent fast dreimal so hoch wie in der Gruppe der unter 25-Jährigen (9 Prozent).

## 6. Arbeitszeiten, Arbeitsdauer – die Kerndaten:

### Beispiel Wochenarbeitszeit: Drei von vier Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern arbeiten länger als vertraglich vereinbart, jeder vierte Beschäftigte im Durchschnitt sogar mehr als 5 Stunden.

- ▶ Mit einer tatsächlichen Wochenarbeitszeit von 44 Stunden arbeiten Vollzeit-Beschäftigte in Dienstleistungs-Branchen fünf Stunden länger als vereinbart (39 Stunden) und sieben Stunden mehr, als sie es sich wünschen (37 Stunden). Bei den Teilzeit-Beschäftigten lauten die Zahlen: 23 Stunden tatsächliche, 21 Stunden vereinbarte, 27 Stunden erwünschte wöchentliche Arbeitszeit. Die größte Differenz zwischen tatsächlichen und vereinbarten Arbeitszeiten gibt es sowohl bei den Vollzeit- als auch bei den Teilzeit-Beschäftigten im Bereich Forschung und Entwicklung: Sieben Stunden Differenz beträgt dort die Differenz bei den Vollzeit-Arbeitenden (43 Stunden tatsächliche, 36 Stunden vereinbarte Arbeitszeit), fünf Stunden bei den Teilzeit-Arbeitenden (27 Stunden tatsächliche, 22 Stunden vereinbarte Arbeitszeit).
- ▶ Die tatsächliche und die vereinbarte Arbeitszeit stimmen nur bei 27 Prozent der Beschäftigten überein. 45 Prozent arbeiten pro Woche durchschnittlich 1 bis 5 Stunden länger, 18 Prozent



6 bis 10 Stunden, 9 Prozent sogar mehr als 10 Stunden. Weniger als vereinbart arbeiten dagegen nur 1 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer.

- ▶ Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitszeit haben nur 43 Prozent der in Dienstleistungs-Bran-chen Arbeitenden in sehr hohem oder hohem Maße, 34 Prozent dagegen nur in geringem Maße, 23 Prozent überhaupt nicht.
- ▶ Überlange Arbeitszeiten (mehr als 45 Stunden wöchentlich) sind für insgesamt 24 Prozent der Vollzeit-Beschäftigten Realität: 15 Prozent arbeiten 46 bis 50 Stunden, 3 Prozent 51 bis 55 Stunden, 6 Prozent über 55 Stunden.
- ▶ Die tatsächlichen Arbeitszeiten von Teilzeit-Beschäftigten (das sind immerhin 27 Prozent aller im Dienstleistungs-Sektor Arbeitenden) variieren beträchtlich. **Abbildung 9** dokumentiert das Spektrum: Auf der einen Seite steht eine Gruppe von 15 Prozent, die maximal 15 Stunden pro Woche arbeiten, auf der anderen Seite arbeiten 12 Prozent 31 bis 34 Stunden.
- ▶ Unbezahlte Überstunden leisten 22 Prozent der in Dienstleistungs-Bran-chen Beschäftigten. Zum Vergleich: Im produzierenden Gewerbe (Metall und Chemie) beträgt dieser Anteil 18 Prozent und damit vier Prozentpunkte weniger.
- ▶ Außerhalb der Kernarbeitszeiten arbeiten oft oder sehr häufig: An Samstagen 35 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer der Dienstleistungs-Bran-chen, an Sonntagen 20 Prozent, am Abend (18-22 Uhr) 35 Prozent, in der Nacht (22-5 Uhr) 11 Prozent.
- ▶ Völlig unregelmäßige Arbeitszeiten sind für 12 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitneh-mer der Regelfall. Bei längeren Arbeitszeiten steigt dieser Anteil: Von den Beschäftigten mit 51 bis 55 Wochenstunden haben 17 Prozent völlig unregelmäßige Arbeitszeiten, von den über 55 Stunden Arbeitenden 35 Prozent.

### Minijobber: Arbeitsintensität passabel, Einkommen miserabel, Qualifizierungsmöglichkeiten schwach

In den Dienstleistungs-Bran-chen gehen 7 Prozent der Beschäftigten einer sog. geringfügigen Beschäf-tigung nach, auch Minijobs genannt. Während die durchschnittliche Arbeitsqualität der Minijobber mit DGB-Index 59 nur ganz knapp unter dem Durchschnitt für alle Beschäftigungsverhältnisse liegt, offenbart der Blick auf die Bewertung der Arbeitsdimensionen deutliche Profilunterschiede. Die größte Dif-ferenz gibt es in der Bewertung der Arbeitsintensität – bei den Minijobbern ist sie mit einem Indexwert von 73 um 16 Punkte besser gestaltet als bei den anderen Beschäftigten. Besser bewerten die gering-fügig Beschäftigten der Dienstleistungs-Bran-chen auch die Emotionalen Anforderungen (Minijobber 79, andere 70 Punkte) und die Betriebskultur (71 zu 62 Indexpunkte). Deutlich schlechter ist es um das Einkommen der Minijobber bestellt (geringfügig Beschäftigte 28 Indexpunkte, andere 41) sowie um ihre Qualifizierungsmöglichkeiten (Minijobber 50 Indexpunkte, andere Beschäftigte 61 Punkte).

## 7. Krank zur Arbeit:

**Beispiel Telekommunikation: An die 90 Prozent der Beschäftigten sind innerhalb eines Jahres mindestens einmal zur Arbeit gegangen, obwohl sie sich »richtig krank fühlten«.**

Ist der niedrige Krankenstand das Zeichen eines gestiegenen gesundheitlichen Wohlbefindens der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer? Oder sind die geringen Fehlzeiten zumindest auch auf Arbeitsbedingungen zurückzuführen, unter denen Beschäftigte sich gezwungen sehen, krank zur Arbeit zu gehen? Materialien zu dieser Frage liefern die Angaben der Beschäftigten bei der Repräsentativumfrage 2009.

Das Ergebnis für die in Dienstleistungs-Branchen Arbeitenden: Insgesamt 78 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sind innerhalb eines Jahres mindestens einmal zur Arbeit gegangen, obwohl sie sich »richtig krank fühlten« – 27 Prozent einmal, 51 Prozent zweimal oder öfter. 36 Prozent der Beschäftigten insgesamt haben dabei sogar entgegen ärztlichem Rat gehandelt – 19 Prozent einmal, 17 Prozent öfter. 46 Prozent ließen sich Medikamente verschreiben, um fit für die Arbeit zu sein – 21 Prozent einmal, 25 Prozent zweimal oder öfter. Die Spitzenwerte nach Branchen:

► Den größten Anteil Beschäftigter, die krank zur Arbeit gehen, gibt es in der Telekommunikation mit 87 Prozent (30 Prozent einmal, 57 Prozent öfter) sowie im Bereich Erziehung und Unterricht mit 85 Prozent (30 Prozent einmal, 55 Prozent mehrmals).

► Der ärztliche Rat wurde nach Anteilen am häufigsten im Einzelhandel ignoriert (22 Prozent taten es einmal, 21 Prozent öfter, zusammen 43 Prozent) sowie im Sozialwesen (16 Prozent einmal, 26 Prozent öfter, zusammen 42 Prozent).

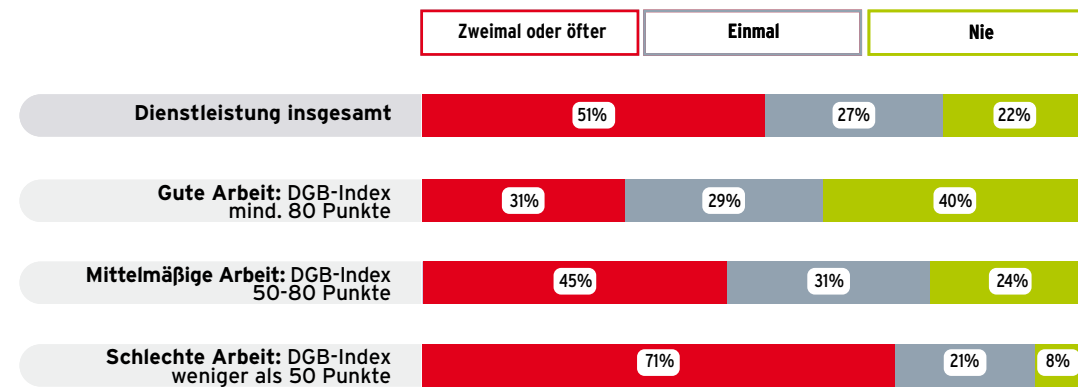
► Für den Einzelhandel ist mit 51 Prozent auch der höchste Anteil Beschäftigter dokumentiert, die sich Medikamente verschreiben ließen, um für die Arbeit gerüstet zu sein (21 Prozent taten es einmal, 30 Prozent öfter). Den zweithöchsten Anteil weisen mit 49 Prozent die in der Öffentlichen Verwaltung beschäftigten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer auf (20 Prozent einmal, 29 Prozent öfter).

Generell gilt: Je schlechter ihre Arbeitsbedingungen insgesamt sind, desto öfter gehen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer krank zur Arbeit (**Abbildung 10**). Unter den Dienstleistungs-Beschäftigten mit schlechten Arbeitsbedingungen beträgt der Anteil derjenigen, die einmal oder mehrmals krank zur Arbeit gingen, 92 Prozent, unter den Beschäftigten mit Guter Arbeit dagegen nur 60 Prozent.

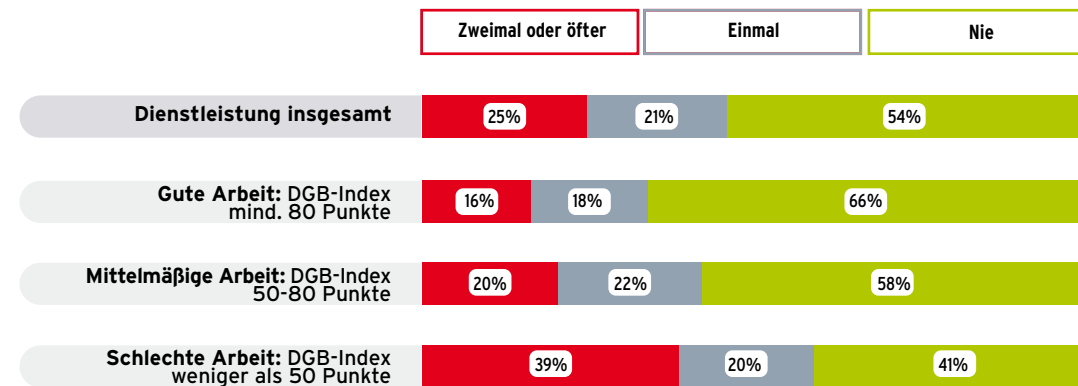
Deutlich ist der Zusammenhang mit der Angst um den Arbeitsplatz. Unter den Dienstleistungs-Beschäftigten, die in großer Sorge um den Erhalt ihres Arbeitsplatzes sind, gingen 75 Prozent zweimal oder öfter krank zur Arbeit – von den Beschäftigten, die keine Angst um ihren Arbeitsplatz haben, sind es hingegen nur 43 Prozent.

**Abb. 10 Krank zur Arbeit und Arbeitsqualität - der Zusammenhang bei den Dienstleistungs-Beschäftigten**

**»Wie oft ist es in den letzten 12 Monaten vorgekommen, dass Sie zur Arbeit gegangen sind, obwohl sie sich richtig krank gefühlt haben?«**



**»Wie oft ist es in den letzten 12 Monaten vorgekommen, dass Sie sich vom Arzt ein Medikament verschreiben ließen, um fit für die Arbeit zu sein?«**



Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009





## Wie der Index Gute Arbeit zur Verbesserung der Arbeitsqualität in den Betrieben und Verwaltungen eingesetzt wird

Der soziale Ort, an dem Gute Arbeit zu realisieren ist, sind die Arbeitsverhältnisse vor Ort in den Betrieben und Verwaltungen. Der DGB-Index Gute Arbeit ist daher als ein Instrument konzipiert, mit dem die Arbeitsqualität, außer auf bundesweit repräsentativer Ebene, auch in Unternehmen, Behörden und Organisationen zu messen ist.

Betriebliche Index-Erhebungen sind Ausdruck und Motor einer Beschäftigten-Beteiligung zur Förderung der Arbeitsqualität im Betrieb. Sie sind ein Gradmesser und zugleich ein Richtungsgeber auf dem Weg zur Guten Arbeit. Index-Umfragen und darauf basierende Verbesserungsprozesse wurden mit Unterstützung von ver.di bereits in einer großen Zahl von Dienstleistungs-Betrieben in unterschiedlichen Branchen bzw. der öffentlichen Verwaltung durchgeführt.

### ► So läuft das Verfahren:

Der Index Gute Arbeit im Betrieb und die damit verbundenen Stärken- und Schwächen-Profile zu den Arbeitsbedingungen werden in Mitarbeiterbefragungen auf der Grundlage des Fragebogens ermittelt, der auch für die Repräsentativumfrage verwendet wird. (Die Liste der indexbildenden Fragen ist unter [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de) in der Rubrik »Mein Index« veröffentlicht.) In der Regel wird der Fragebogen dabei durch betriebspezifische Fragestellungen ergänzt. Die Umfragen werden meist im Einvernehmen von Arbeitgebern und Betriebschaftsvertretungen durchgeführt, in einigen Fällen von den Betriebs- und Personalräten bzw. Betriebsgruppen in Eigenregie. Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung werden den innerbetrieblichen Öffentlichkeiten vorgestellt und dort debattiert, die Beschäftigten sind auch an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen beteiligt. Eine Vorstellung davon, wie ein Ergebnisbericht aussehen kann, vermittelt die Auswertung der Umfrage unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Zentralverwaltung der Universität Göttingen, die von den Verantwortlichen der Hochschule unter [www.uni-goettingen.de/mitarbeiterbefragung](http://www.uni-goettingen.de/mitarbeiterbefragung) veröffentlicht worden ist.

**Der Index Gute Arbeit ist für Betriebe aller Branchen ab etwa 250 Beschäftigte geeignet. In kleineren Betrieben hat sich die Verwendung von Umfrage-Wandzeitungen bewährt, für die über [www.verdi-gute-arbeit.de](http://www.verdi-gute-arbeit.de) Musterexemplare zu beziehen sind. Weitere Informationen und Materialien sind über die genannte Adresse zu erhalten sowie über [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de) unter den Titeln »Betriebliche Anwendungen«.**

## 8. Einkommenssituation, Lohngerechtigkeit – die Kerndaten:

### Nach Auffassung der Beschäftigten wird in den Dienstleistungs-Branchen nur eine Minderheit leistungsgerecht bezahlt.

► Eine Bezahlung, die ihrer Arbeitsleistung nicht gerecht wird, bekommen insgesamt 66 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in den Dienstleistungs-Branchen (26 Prozent sagen, die Bezahlung wird ihrer Leistung gar nicht gerecht, 40 Prozent in geringem Maße). Nur 34 Prozent sind dagegen der Auffassung, dass ihr Arbeitseinkommen ihrer Arbeitsleistung in hohem (31 Prozent) oder in sehr hohem Maße (3 Prozent) angemessen ist.

► Am wenigsten leistungsgerecht geht es nach Auffassung der Beschäftigten im Gesundheits- und im Sozialwesen zu. Dort sind 79 bzw. 75 Prozent der Meinung, ein Einkommen zu beziehen, das ihrer Leistung nur in geringem Maße oder gar nicht gerecht wird. Dagegen ist überhaupt nur in zwei Branchen – IT sowie Finanzdienstleistung – eine allerdings auch nur knappe Mehrheit (56 bzw. 55 Prozent) der Auffassung, angemessen bezahlt zu werden.

► Ein Einkommen, von dem sich der Lebensunterhalt nicht bestreiten lässt, beziehen nach den Umfrageergebnissen 8 Prozent der Vollzeit- und 28 Prozent der Teilzeit-Beschäftigten in den Dienstleistungs-Branchen. Den größten Anteil Vollzeit-Beschäftigter, bei denen das Einkommen zum Leben nicht reicht, gibt es mit 21 Prozent unter den im Sozialwesen beschäftigten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern.

► Eine Rente, von der sie nicht leben können, werden aus ihrer Berufstätigkeit 34 Prozent der Vollzeit- und 55 Prozent der Teilzeit-Beschäftigten nach ihrer Einschätzung beziehen. Dass sie mit ihrer Rente gerade ihr Auskommen finden werden, meinen 45 Prozent der Vollzeit- und 32 Prozent der Teilzeit-Beschäftigten. Die Einschätzung, dass ihre Rente vollkommen ausreichen wird oder dass sie sehr gut davon leben können werden, teilen 15 Prozent der Vollzeit- und 7 Prozent der Teilzeit-Beschäftigten. (Jeweils 6 Prozent haben sich zu diesem Thema noch keine Gedanken gemacht.) Außerordentlich hoch ist die Belastungsrate: Zwei Drittel der Dienstleistungs-Beschäftigten, 67 Prozent, geben an, dass sie sich durch die zu erwartende Rentensituation stark oder sehr stark belastet fühlen.

Ein differenziertes Bild ergibt die Auswertung der Angaben getrennt nach Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern – hier die Mängelliste:

► Dass ihr Einkommen ihrer Arbeitsleistung nur in geringem Maße oder gar nicht angemessen ist, sagen unter den Vollzeit-Beschäftigten 69 Prozent der Frauen, 62 Prozent der Männer; bei den Teilzeit-Arbeitenden sind es 63 Prozent der Arbeitnehmerinnen, 69 Prozent der Arbeitnehmer.

► Ein Einkommen, von dem sich der Lebensunterhalt nicht bestreiten lässt, beziehen nach eigenen Angaben unter den Vollzeit-Beschäftigten 10 Prozent der Frauen und 8 Prozent der Männer; unter den Teilzeit-Arbeitenden sind es jeweils 28 Prozent.

► Dass sie von der Rente, die sie aus ihrer Berufstätigkeit beziehen, nicht leben können werden, sagen unter den Vollzeit-Beschäftigten 39 Prozent der Arbeitnehmerinnen und 30 Prozent der Arbeitnehmer; unter den Teilzeit-Arbeitenden sind es 56 Prozent der Frauen und 52 Prozent der Männer.

### Wo Personalräte, Mitarbeitervertretungen oder Betriebsräte wirken, sind die Arbeitsbedingungen insgesamt besser

62 Prozent der Befragten sind in einem Betrieb beschäftigt, in dem ein Personalrat, eine Mitarbeitervertretung oder ein Betriebsrat tätig ist. Die höchsten Anteile gibt es in der Öffentlichen Verwaltung (96 Prozent), im Bereich Verteidigung und Polizei (95 Prozent), in der Finanzdienstleistung (85 Prozent), in den Bereichen Telekommunikation (83 Prozent), Forschung und Entwicklung (83 Prozent), Erziehung und Unterricht (81 Prozent). Die geringsten Anteile sind für die Bereiche Dienstleistungen für Unternehmen (30 Prozent), Einzelhandel (36 Prozent) und IT (38 Prozent) ausgewiesen.

Die Arbeitsqualität in Betrieben mit Belegschaftsvertretung liegt nach dem Urteil der Beschäftigten bei DGB-Index 61, das sind 3 Punkte mehr als in Betrieben ohne Belegschaftsvertretung.

► Die größten Vorsprünge in Sachen Arbeitsqualität weisen Betriebe mit Belegschaftsvertretungen mit 9 Punkten beim Einkommen (44 Indexpunkte Beschäftigte in Betrieben mit, 35 Punkte in Betrieben ohne) und mit 8 Punkten bei der Dimension Berufliche Zukunftsaussichten & Arbeitsplatzsicherheit (55 zu 47 Indexpunkte) auf.

► Schlechter steht es nach dem Urteil der Beschäftigten dagegen um die Arbeitsintensität in Betrieben mit Belegschaftsvertretung – 56 Indexpunkte sind für Betriebe mit, 61 Punkte für Betriebe ohne Belegschaftsvertretung ausgewiesen.

Deutlich schwächer entwickelt ist in Betrieben mit Betriebsrat, Mitarbeitervertretung oder Personalrat das Bedürfnis, den Betrieb zu verlassen. Den Arbeitgeber wechseln, wenn sie die Gelegenheit dazu hätten, würden 19 Prozent der Beschäftigten in Betrieben mit, aber 30 Prozent in Betrieben ohne Belegschaftsvertretung. Nicht wechseln würden 66 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Betrieben mit, 51 Prozent in Betrieben ohne Belegschaftsvertretung (15 bzw. 19 Prozent wissen auf die Frage keine Antwort zu geben).

## 9. Zukünftige Arbeitsfähigkeit:

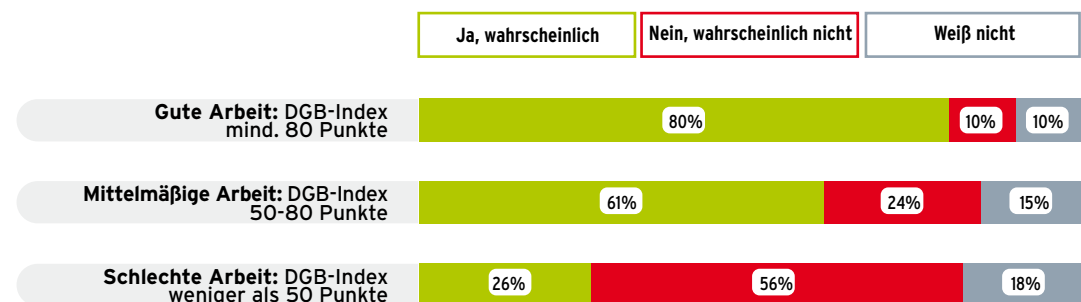
### Beispiel Sozialwesen: Nur gut ein Drittel der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gehen davon aus, unter ihren derzeitigen Arbeitsbedingungen bis zum Rentenalter durchhalten zu können.

Ein erstrangiges Bewertungskriterium für die Qualität von Arbeitsbedingungen sind deren Langzeitwirkungen auf Gesundheit und Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten. Bei den Repräsentativumfragen zum DGB-Index Gute Arbeit werden die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer daher um eine Antwort auf die Frage gebeten: »Bitte denken Sie an Ihre Arbeit und Ihren Gesundheitszustand: Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zur Rente ausüben können?«

Das Resultat: Dem stärksten Zermürbungsprozess sind nach den Angaben der Beschäftigten die im Bereich Sozialwesen Arbeitenden ausgesetzt, dazu zählen u.a. Beschäftigte in Altenheimen, in Pflege- und anderen Sozialdiensten. Nur eine Minderheit von 36 Prozent sind der Auffassung, dass sie unter ihren derzeitigen Arbeitsbedingungen bis zur Rente standhalten können – 47 Prozent hingegen rechnen nicht damit (17 Prozent antworten mit »Weiß nicht«).

**Abb. 11** Derzeitige Arbeitsqualität und zukünftige Arbeitsfähigkeit – der Zusammenhang bei den Dienstleistungs-Beschäftigten

»Bitte denken Sie an Ihre Arbeit und Ihren Gesundheitszustand: Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter ausüben können?«



Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009

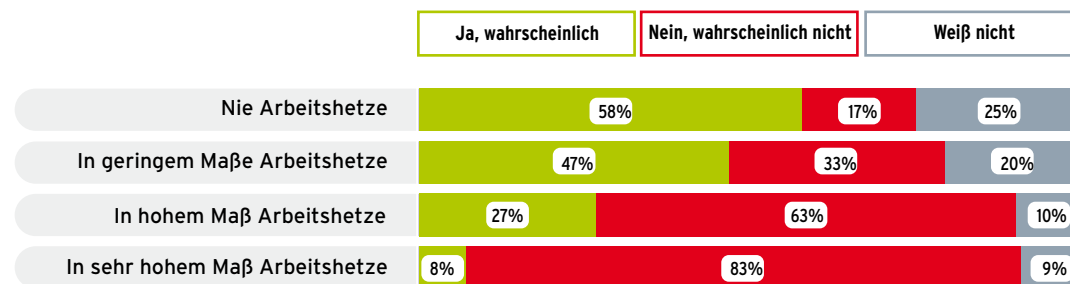
Das Ergebnis, über alle Dienstleistungs-Branchen gerechnet: Nur gut die Hälfte (53 Prozent) der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gehen davon aus, unter ihren derzeitigen Arbeitsbedingungen bis zum Rentenalter durchhalten zu können – ein Drittel (32 Prozent) rechnen dezidiert nicht damit (15 Prozent antwortet »Weiß nicht«). Die düstersten Aussichten haben, nach den im Sozialwesen Arbeitenden, die Beschäftigten im Gesundheitswesen. Auch dort überwiegt der Anteil der Nein-Antworten mit 44 Prozent den der Ja-Antworten, der 42 Prozent beträgt (14 Prozent »Weiß nicht«). Den höchsten Anteil Beschäftigter, die unter ihren derzeitigen Arbeitsanforderungen bis zur Rente durchhalten zu können glauben, gibt es mit 72 Prozent im Bereich Verteidigung und Polizei – dort rechnen nur 15 Prozent nicht damit (13 Prozent »Weiß nicht«).

Signifikant ist der Zusammenhang zwischen der derzeitigen Arbeitsqualität der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer und ihren Zukunftsaussichten (Abbildung 11). Von den Dienstleistungs-Beschäftigten mit Guter Arbeit rechnen 80 Prozent damit, unter ihren jetzigen Arbeitsbedingungen bis zur Rente durchhalten zu können, von denen mit Mittelmäßiger Arbeit sind es 61 Prozent, von den Beschäftigten mit Schlechter Arbeit hingegen nur 26 Prozent. Nicht damit rechnen 10 Prozent der Beschäftigten mit Guter Arbeit, 24 Prozent mit Mittelmäßiger Arbeit, 56 Prozent mit Schlechter Arbeit.

Dokumentiert ist auch, wie stark der Ruin von Gesundheit und Arbeitsvermögen mit Arbeitshetze zusammenhängt. Beispiel Sozialwesen (Abbildung 12): Bis zur Rente durchhalten zu können

**Abb. 12** Arbeitshetze und Zukünftige Arbeitsfähigkeit - so urteilen die Beschäftigten des Sozialwesens\*

»Bitte denken Sie an Ihre Arbeit und Ihren Gesundheitszustand: Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter ausüben können?«



\* Zu diesem Wirtschaftszweig gehören u. a. Beschäftigte in Altenheimen, Pflege- und anderen Sozialen Diensten

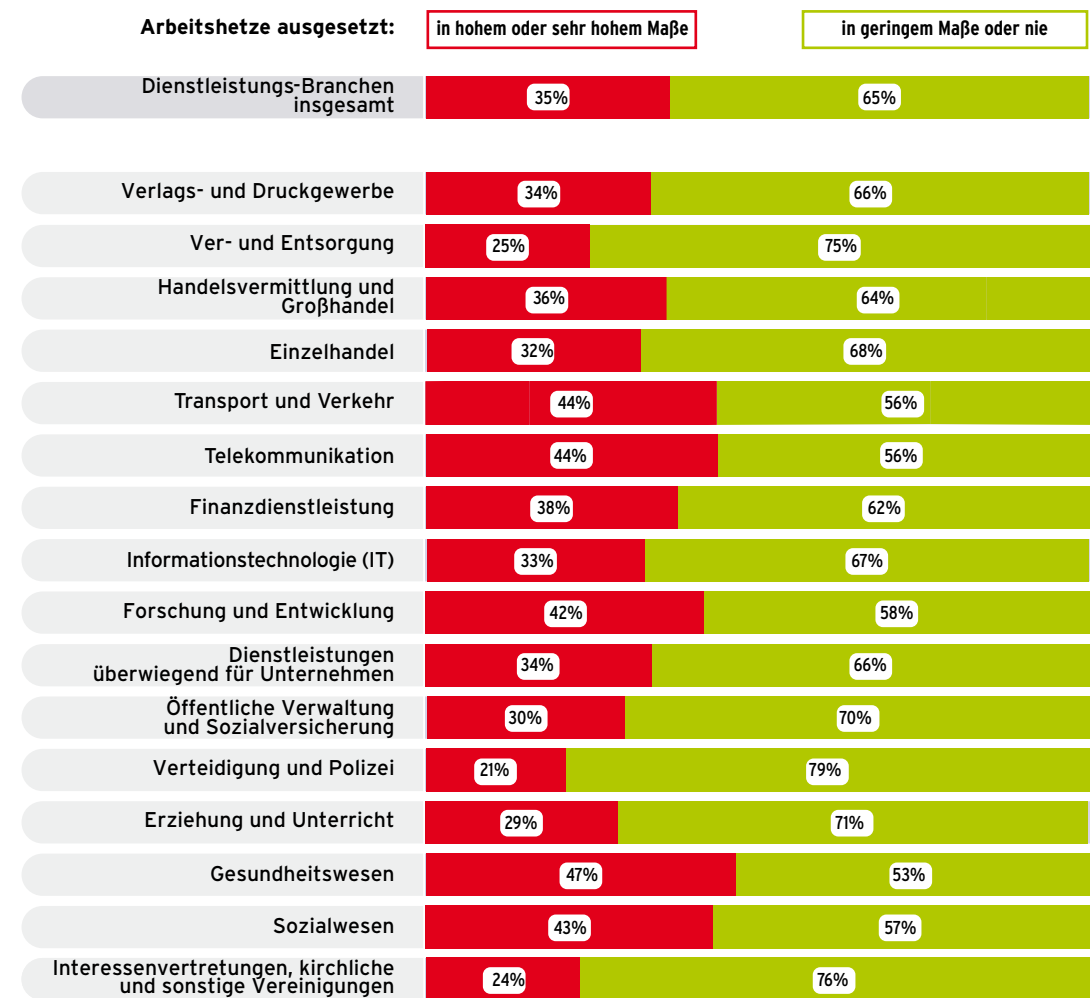
Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009



## Qualitätskiller Arbeitshetze

35 Prozent der Beschäftigten in den Dienstleistungs-Branchen sehen sich in hohem oder sehr hohem Maße Arbeitshetze ausgesetzt (Abbildung 13). Zum Thema Arbeitsintensität und Arbeitshetze erscheint 2011 eine weitere Publikation der Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten*. Auf der Basis der bundesweiten Repräsentativumfragen zum DGB-Index Gute Arbeit wird darin der Frage nachgegangen, wie die Arbeitsqualität in Dienstleistungs-Branchen durch überhohe Arbeitsintensität beschädigt wird und mit welchen Langzeitfolgen gehetzte Beschäftigte rechnen.

**Abb. 13** Arbeitshetze, Zeitdruck - So antworten die Dienstleistungs-Beschäftigten nach Wirtschaftszweigen



Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009



erwarten 58 Prozent der Beschäftigten, die sich keiner Arbeitshetze und 47 Prozent, die sich nur geringer Arbeitshetze ausgesetzt sehen. Von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die in hohem Maße unter Zeitdruck zu arbeiten haben, sind es dagegen nur 27 Prozent, und von den sehr stark Gehetzten sogar nur 8 Prozent.

### **Beschäftigte mit außerberuflicher Pflegeverpflichtung sehen sich in überdurchschnittlichem Maße von Auspowerung bedroht**

Die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf ist ein Thema, das angesichts eines wachsenden Anteils Pflegebedürftiger in der Gesellschaft für die Arbeitsgestaltung zunehmend an Bedeutung gewinnt. Bei der Repräsentativumfrage 2010 zum DGB-Index Gute Arbeit gaben bereits 8 Prozent der Befragten aus dem Dienstleistungs-Sektor an – 9 Prozent der Arbeitnehmerinnen, 6 Prozent der Arbeitnehmer –, eine Person zu pflegen oder zu betreuen, die auf Grund ihres Alters, einer Krankheit oder einer Behinderung hilfs- oder betreuungsbedürftig ist.

Auf die Situation der Beschäftigten mit Pflegeverpflichtung wird in der Arbeitswelt derzeit kaum Rücksicht genommen – dieser Befund ergibt sich aus den Daten der Repräsentativerhebung. So hat rund die Hälfte der Pflegenden (52 Prozent) gar keinen oder nur einen geringen Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitszeit. Schlechter gestaltet sind die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten mit Pflegeverpflichtung gegenüber denen ohne u.a. in den Dimensionen Emotionale Anforderungen um 5 Punkte (66 Indexpunkte Beschäftigte mit, 71 ohne Pflegeverpflichtung) und Arbeitsintensität um 4 Punkte (56 Indexpunkte Beschäftigte mit, 60 ohne Pflegeverpflichtung) sowie in ihrer Gesamtheit (DGB-Index 60 Punkte pflegende, 58 Punkte nicht-pflegende Beschäftigte).

Wie stark die Wirkung der Mehrbelastung der Pflegenden ist, lässt sich aber vor allem an ihren Zukunftsprognosen ablesen. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die außerberuflich Pflege leisten, rechnen in einem deutlich unterdurchschnittlichen Anteil damit, ihre Arbeitsfähigkeit und Gesundheit langfristig erhalten zu können. Auf die Frage, ob sie glauben, unter ihren derzeitigen Arbeitsanforderungen bis zur Rente durchhalten zu können, antworten 40 Prozent der pflegenden Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer mit »Ja, wahrscheinlich« – bei den Beschäftigten ohne Pflegeverpflichtung sind es hingegen 52 Prozent. »Nein, wahrscheinlich nicht« sagen 41 Prozent der Pflege Leistenden – bei den Beschäftigten ohne Pflegeverpflichtung sind es dagegen nur 34 Prozent.

Zeichen der Auspowerung: Je höher das Alter der Beschäftigten, desto weiter driften die Prognosen der Beschäftigten mit und ohne Pflegeverpflichtung auseinander. Von den 36- bis 45-Jährigen glauben 40 Prozent der Pflegenden, 50 Prozent der Nicht-Pflegenden, bis zur Rente durchhalten zu können – eine Differenz von 10 Prozentpunkten. Bei den 46- bis 55-Jährigen beträgt der Unterschied bereits 13 Prozentpunkte (»Ja, wahrscheinlich« antworten 35 Prozent der Beschäftigten mit, 48 Prozent ohne Pflegeverpflichtung), und in der Gruppe der über 55-Jährigen sind es sogar 24 Prozentpunkte (44 Prozent Ja-Antworten bei den Pflegenden, 68 Prozent bei den Nicht-Pflegenden).

## **10. Gute Arbeit - Anspruch und Wirklichkeit:**

### **Für jede Tätigkeit lassen sich Bedingungen schaffen, durch die sie zu einer Guten Arbeit wird.**

Das Profil der Arbeitsanforderungen in den Dienstleistungs-Branchen weist viele übereinstimmende Züge auf. Große Qualitätsunterschiede gibt es allerdings in der Gestaltung der Arbeitsbedingungen. Das Resultat der Repräsentativumfrage unter den Beschäftigten: 14 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer haben Gute Arbeit, 55 Prozent arbeiten unter mittelmäßigen, 31 Prozent unter schlechten Bedingungen.

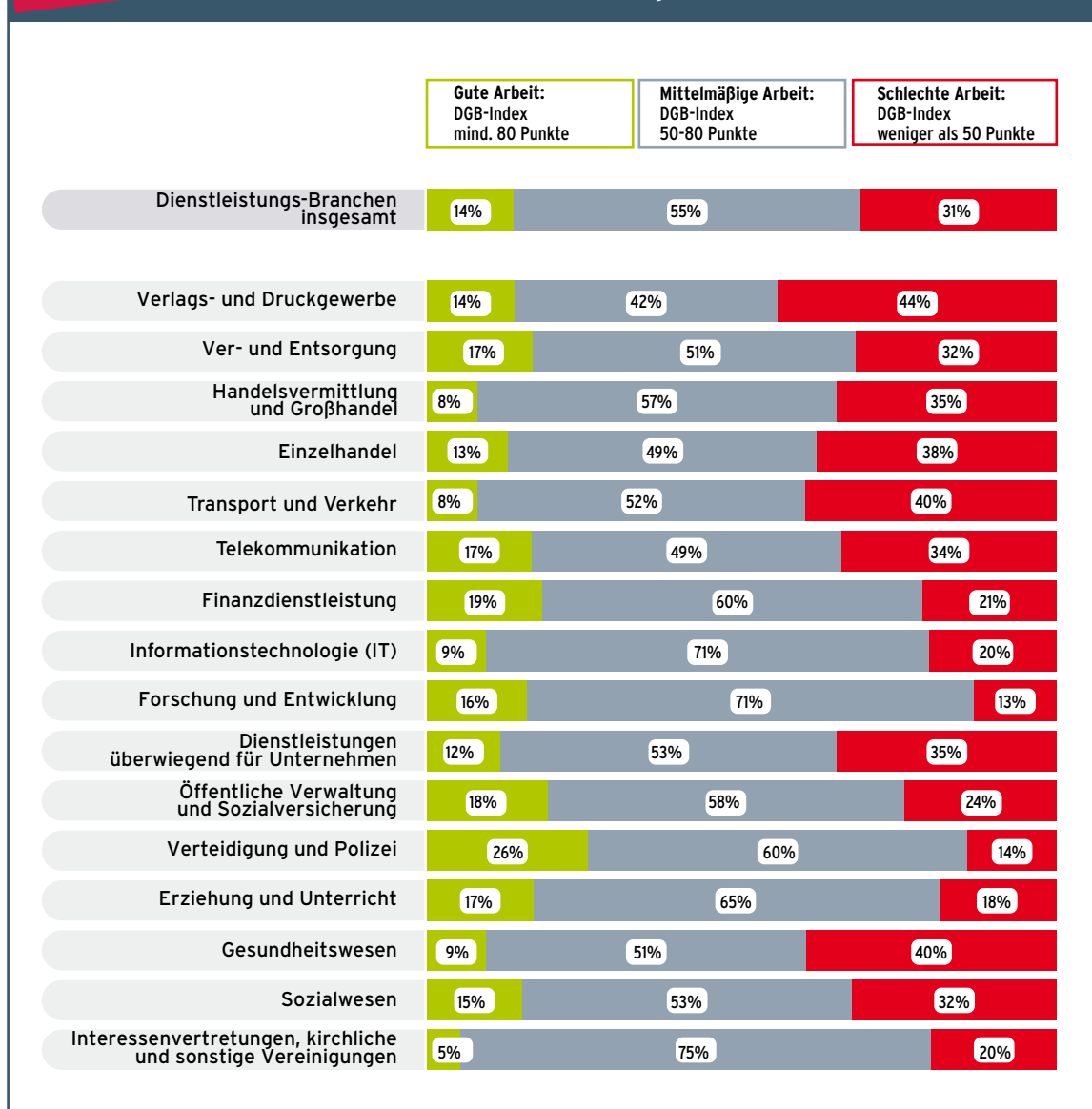
**Abbildung 14** dokumentiert die Anteile der Arbeitsplätze in den einzelnen Dienstleistungs-Branchen nach Indexklassen. Bemerkenswert sind die Größenunterschiede, auffälliger aber ist eine andere Tatsache: In jeder Branche gibt es zumindest einen kleinen Anteil Beschäftigter, die unter guten Bedingungen arbeiten. Der Schluss liegt nahe: Die Qualität der Arbeit hängt weniger vom Tätigkeitsbereich und von der Arbeitsaufgabe als von der Gestaltung der Arbeitsbedingungen ab. Anders formuliert: Für jede Tätigkeit lassen sich Bedingungen schaffen, durch die sie zu einer Guten Arbeit wird.

Welche Arbeitsbedingungen braucht es, damit eine Arbeit zu einer guten wird? Aufschlüsse dazu verschafft der Blick auf den Zusammenhang zwischen insgesamt guten Arbeitsbedingungen und der Gestaltung einzelner Arbeitsdimensionen. Gute Arbeit (Gesamtindex 80 und mehr Punkte) haben von den in Dienstleistungs-Branchen Arbeitenden:

- ▶ **50 Prozent** derjenigen, die ihren Lohn als in sehr hohem Maße leistungsgerecht einschätzen;
- ▶ **35 Prozent** der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die ihren Arbeitsplatz und ihre berufliche Zukunft für sehr sicher halten;
- ▶ **29 Prozent** der Beschäftigten, die in ihrer Arbeit große Möglichkeiten haben, kreativ tätig zu sein;
- ▶ **29 Prozent** der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die durch ihre Vorgesetzten eine sehr hohe Wertschätzung erfahren;
- ▶ **28 Prozent** derjenigen, die sich keiner Arbeitshetze ausgesetzt sehen;
- ▶ **26 Prozent** der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die in sehr starkem Maße Einfluss auf ihre Arbeitszeitregelungen haben.



**Abb. 14 Gute Arbeit in den Dienstleistungs-Branchen - die Anteile**



Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009



Ihre volle Aussagekraft gewinnt die Beschreibung des Ist-Zustandes in den einzelnen Dimensionen durch den Blick auf den Bewertungsmaßstab, der sich aus den Antworten auf die Frage ergibt: Wie hat Arbeit gestaltet zu sein, damit sie als Gute Arbeit zu qualifizieren ist? Maßgeblich dafür sind die Antworten der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, denen – das ist der tragende Gedanke der Projekts *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten* – das Definitionsrecht in Sachen Gute Arbeit zusteht. **Gut ist eine Arbeit, die den Ansprüchen der Beschäftigten gerecht wird.** In diesem Sinne sind die in Abbildung 15 veröffentlichten Daten als Orientierungsmarken für die Gestaltungsarbeit zu lesen. In dieser Tabelle ist dokumentiert, welche Qualitätskriterien nach Ansicht der in den Dienstleistungs-Branchen Arbeitenden erstrangig erfüllt sein müssen, damit eine Arbeit als gut zu qualifizieren ist. ■

### Daten, Argumente, Handlungsoptionen – Materialien zur Guten Arbeit

**DGB-Index Gute Arbeit.** Der Report 2010. Wie die Beschäftigten die Arbeitswelt in Deutschland beurteilen. Mit dem Schwerpunkt: Folgen der Wirtschaftskrise, Arbeitsintensivierung.

► Bestellungen und Download über [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de)

**DGB-Index Gute Arbeit.** Handlungsfelder, Einsatzorte. Arbeitsqualität Messen, Kommunizieren, Verbessern – Wie durch den DGB-Index Gute Arbeit gefördert wird.

► Bestellungen und Download über [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de)

**Gute Arbeit Ausgabe 2011.** Folgen der Krise, Arbeitsintensivierung, Restrukturierung. Hg. von Lothar Schröder und Hans-Jürgen Urban. Frankfurt/Main (Bund-Verlag) 2010.

► Bestellformular der ver.di-Sonderausgabe auf [www.verdi-gute-arbeit.de](http://www.verdi-gute-arbeit.de)

**Hauptsache Gesundheit.** Tarif- und betriebspolitisches Drehbuch zum Arbeits- und Gesundheitsschutz. Hg. von der Tarifpolitischen Grundsatzabteilung von ver.di im Juni 2010.

► Bestellungen über [verdi@ivb-gmbh.de](mailto:verdi@ivb-gmbh.de)

**Gute Arbeit im Krankenhaus.** Hg. vom ver.di-Fachbereich 3 Gesundheit, Soziale Dienste, Wohlfahrt und Kirchen, Betriebs- und Branchenpolitik im März 2010.

► Erhältlich über die ver.di-Bezirke



**Abb. 15** Was macht Gute Arbeit aus? - So antworten die Dienstleistungs-Beschäftigten

	Sehr wichtig oder eher wichtig	Teils, teils	Nicht wichtig oder weniger wichtig
1 Respektvolle Behandlung bei der Arbeit	96%	4%	0%
2 Erhalt aller zur Erledigung der Arbeit notwendigen Informationen	95%	4%	1%
3 Berufliches Einkommen ermöglicht einen angemessenen Lebensstandard	95%	5%	0%
4 Unbefristetes Arbeitsverhältnis	94%	5%	1%
5 Genügend Zeit, um Arbeit zur eigenen Zufriedenheit auszuführen	90%	9%	1%
6 Gesundheitsschutz bei der Arbeit	89%	9%	2%
7 Weiterentwicklung der eigenen Fähigkeiten und Qualifikationen bei der Arbeit	88%	11%	1%
8 Umfassende Unterstützung durch Vorgesetzte	88%	10%	2%
9 Bei Bedarf Hilfe und Unterstützung von Kolleg/innen	86%	12%	2%
10 Betriebskultur fördert Zusammenarbeit und gegenseitige Hilfe	85%	12%	3%

Quelle: DGB-Index-Gute-Arbeit 2009



### Gut ist eine Arbeit, die den Ansprüchen der Beschäftigten gerecht wird – Der Leitgedanke der Arbeitsberichterstattung aus Sicht der Beschäftigten

- ▶ Arbeit braucht ein Maß, das signalisiert, in welchen Aspekten und in welchen Graden die Arbeitsbedingungen der abhängig Beschäftigten den Kriterien für Gute Arbeit entsprechen.
- ▶ Arbeitswelten sind primär Menschenwelten. Ihre Gestaltung ist daher in erster Linie an menschlichen Bedürfnissen, Urteilen und Ansprüchen zu messen.
- ▶ Die Beschäftigten sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten. Daher sind die Beschäftigten auch die berufene Instanz, die Arbeitsbedingungen zu beurteilen und die Kriterien für Gute Arbeit zu bestimmen.
- ▶ Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer kennen ihre Arbeitssituation insgesamt besser als andere Akteure oder Beobachter. Auch deren Einschätzungen zur Arbeitsqualität sind selbstverständlich in Erwägung zu ziehen. Als Primärquelle aber haben die Bewertungen der Beschäftigten zu gelten.
- ▶ Demokratische Teilhabe lässt sich nur verwirklichen, wenn die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die Möglichkeit haben, ihre Belange öffentlich zu artikulieren, sich öffentlich darüber zu verständigen und öffentlich auch mit anderen Akteuren auseinanderzusetzen. Die Gestaltung der Arbeit ist daher ein Thema, das zentral in die innerbetrieblichen und politischen Öffentlichkeiten gehört.

Unter diesen Vorzeichen wurde 2007 der DGB-Index Gute Arbeit ins Leben gerufen – auf diesen Leitgedanken basiert auch die verdi-Reihe Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten.

## ■ Impressum

### Arbeitsqualität in Dienstleistungs-Branchen

### Wie die Beschäftigten die Gestaltung der Arbeit beurteilen

### ver.di-Reihe Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten 1

Dezember 2010

#### **Herausgeber:**

Ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft  
Bereich Innovation und Gute Arbeit  
Paula-Thiede-Ufer 10  
19179 Berlin  
[www.verdi-gute-arbeit.de](http://www.verdi-gute-arbeit.de)  
[kontakt@verdi-gute-arbeit.de](mailto:kontakt@verdi-gute-arbeit.de)

#### **Datenanalyse:**

Charlotte Woldt und Ralf Stuth auf der Basis der von der TNS Infratest Sozialforschung GmbH 2009 und 2010 durchgeführten Repräsentativumfragen zum DGB-Index Gute Arbeit

#### **Redaktion:**

Peter Kulemann, büro für publizistik, Hamburg  
Charlotte Woldt, DGB-Index Gute Arbeit GmbH, Berlin

#### **Satz und Gestaltung:**

kahlfeldt und müller  
Agentur für Kommunikation, Hamburg

#### **Druck:**

Alsterpapier, Hamburg

#### **V.i.S.d.P.:**

Dr. Hans-Joachim Schulz, ver.di