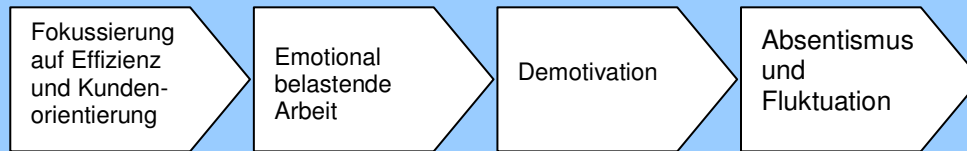


Problem- und Fragestellung

_ Call Center sind stark auf Effizienz und Kundenorientierung fokussiert.

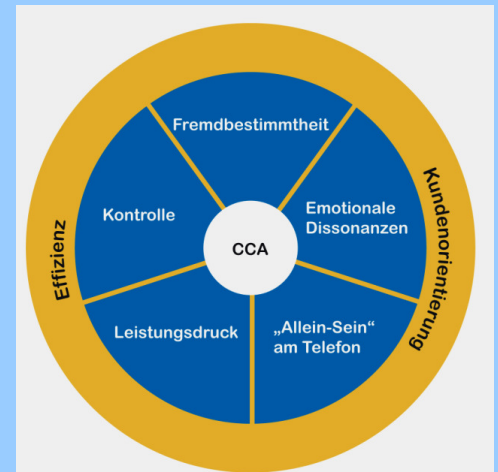
_ Die daraus resultierenden Arbeitsbedingungen werden von den Call Center-Agenten (CCA) überwiegend als belastend und demotivierend empfunden.



_ Frage (a): Beinhaltet die Call Center-Arbeit Motivationspotenzial?

_ Frage (b): Werden die Call Center-Leistungsdaten als relevant und ich-bezogen wahrgenommen?

_ Frage (c): Ist die Veröffentlichung von Leistungsdaten für die Mitarbeitermotivation geeignet?



Methode

Standardisierter Fragebogen

_ Teil A: soziodemographische Merkmale

_ Teil B: Skalen des Job Diagnostic Surveys zur Berechnung des Motivationspotenzials der Arbeitssituation (MPA)

_ Teil C: Wahrnehmung und Beurteilung von Call Center-spezifischen Leistungsdaten

$$MPA = \left(\frac{\text{Anforderungsvielfalt} + \text{Aufgabengeschlossenheit} + \text{Bedeutsamkeit}}{3} \right) \cdot \text{Autonomie} \cdot \text{Rückmeldung}$$

Ergebnisse

_ Niedrige Bewertung der Autonomie → typisch für Call Center

_ Niedrige Bewertung der Rückmeldungen über die Arbeit → Es besteht eine Informationslücke.

_ Hoher Wert der intrinsischen Motivation → Durch entsprechende Arbeitsgestaltung können Mitarbeiter gezielt motiviert werden.

_ Verschiedene Leistungsdaten werden als relevant und ich-bezogen empfunden. → Diese Leistungsdaten sind zur Mitarbeitermotivation geeignet.

_ Die Veröffentlichung der Leistungsdaten beinhaltet einen informierenden und kontrollierenden Aspekt. → Bei der Präsentation der Leistungsdaten müssen negativen Rückwirkungen bedacht werden.

Handlungsempfehlung

_ Verstärkte Information der Mitarbeiter mittels Leistungsdaten

_ Einbeziehung der Mitarbeiter in die Ausgestaltung des Feedbackprozesses

_ Betonung des Informationsaspektes und Reduzierung des Kontrollaspektes