



Fragebogen Telearbeit/Call Center

Anschrift der befragten Einrichtung:

Ansprechpartner für Nachfragen:

bitte zurück an:

EDBI - Ehemaliges Deutsches Bibliotheksinstitut
Referat Bibliotheksmanagement
Dr. Michaela Mautrich
Kurt-Schumacher-Damm 12-16

13405 Berlin

Tel. 030/ 410 34 430

Fax 030/ 410 34 100

1. Wie groß ist Ihre Einrichtung?

- bis 25 Mitarbeiter
- 26 bis 50 Mitarbeiter
- 51 bis 100 Mitarbeiter
- 101 bis 150 Mitarbeiter
- mehr als 150 Mitarbeiter

2. Wenden Sie in Ihrem Unternehmen/ Ihrer Organisation bereits Telearbeit an?

- ja
- nein
(weiter mit 14.)

3. Über wieviel Telearbeitsplätze verfügen Sie?

Anzahl: (bitte genaue Zahl benennen)

4. Wieviel Telearbeiter beschäftigen Sie?

Anzahl: (bitte genaue Zahl benennen)

**5. In welcher Funktionsebene sind die Telearbeiter tätig?
(Mehrfachnennungen möglich)**

- oberste Funktionsebene (Management, Verlagsleitung)
- mittlere Funktionsebene (z.B. Referats-, Team-, Abteilungsleiter, Bestellbuchführer, Cheflektor, Herstellungs-, Vertriebsleiter)
- untere Funktionsebene (z.B. Sachbearbeiter, Buchhalter, Hersteller, Vertrieb)

**6. In welchem Arbeitsbereich setzen Sie Telearbeit ein?
(Mehrfachnennungen möglich)**

- reine Auskunftsdienstleistungen (verbesserte Telefonzentrale)
- Kundenbetreuung (Beratung, Informationsservice, Interviews)
- Abonnementsverwaltung/Zeitschriftenbetreuung
- Übersetzungstätigkeiten
- Recherchetätigkeiten
- Lektorat
- Korrektorat
- Bürodienstleistungen (z.B. Schreibaarbeiten)
- Datenerfassung/-eingabe
- Bestellannahme/Bestellbuch
- Buchhaltung/Controlling (z.B. Fakturierung)
- Retrokonversion
- Erstellung von Konzepten/Materialien (für wissenschaftliche Arbeiten, Public Relations, Marktforschung u.a.)
- Dokumentation (Verwaltung von Dokumentations-/ Archivbeständen)
- Auswertungstätigkeit (z.B. von Zeitungen/Zeitschriften)
- Marketing
- Vertrieb/Versand
- Grafik/Layout
- Programmierarbeiten
- Software- und/oder Systementwicklung
- Sonstiges: *(bitte kurz benennen)*

**7. Welche Form(en) der Telearbeit wenden Sie an?
(Mehrfachnennungen möglich)**

- permanente Telearbeit (ständig, z.B. Teleheimarbeit, Telecenter)
- alternierende Telearbeit (teils Büro, teils außerhalb)
- flexible Telearbeit (bei Bedarf)

8. Gibt es eine vertragliche Vereinbarung/Dienstvereinbarung zur Telearbeit in Ihrer Einrichtung?

ja

nein

**9. Wie erfolgt die Zeiteinteilung Ihrer Telearbeiter zur Erfüllung der gestellten Aufgaben?
(Mehrfachnennungen möglich, bei Anwendung verschiedener Modelle)**

festgelegt vom Arbeitgeber

Mitspracherecht des Mitarbeiters

freie Zeiteinteilung

**10. Welche technischen Möglichkeiten zur Erledigung der Arbeitsaufgaben und zur Kommunikation mit dem zuständigen Arbeitsbereich erhielt der Telearbeiter? (PC + Drucker als Grundvoraussetzung nicht aufgeführt)
(Mehrfachnennungen möglich)**

Telefon

Fax

e-Mail

Zugang Internet

Zugang Intranet

Sonstiges: *(bitte kurz benennen)*

11. Wie werden die entstehenden Kosten abgerechnet?

pauschale finanzielle Abgeltung von Anschaffungen und/oder laufenden Kosten

Einzelnachweis nach Aufwand, mit Beleg

**12. Welche Effekte (positive/negative) wurden nach Ihrer Einschätzung mit Hilfe der Telearbeit erzielt?
(Mehrfachnennungen möglich)**

Kostenreduzierung (z.B. räumliche Unterbringung, bessere Mitarbeiterauslastung, Mobiliar...)

Mehrkosten durch Koordination und Kontrolle von Telearbeitsplätzen

Steigerung der Motivation

Wiedereinstieg von qualifizierten Fachkräften/Erhalt von Arbeitsplätzen (beispielsweise nach Mutterschaftsurlaub, längerer Krankheit...)

Verlust der Kontrolle der Mitarbeiter in der Arbeitszeit

- Erhöhung der Effizienz der Arbeit, Steigerung der Arbeitsleistung
- Leistungsdefizite
- Reduzierung von Störungen des Arbeitsablaufs
- Steigerung des ergebnisorientierten Arbeitens
- Verbesserung des Kundenservice
- Informationsmangel der Telearbeiter
- Probleme mit Weisungsbefugnis innerhalb der Organisation
- erhöhter Koordinierungsbedarf
- gestiegene technische Probleme
- Isolation der Telearbeiter
- fehlende Kontrollmechanismen
- Steigerung der Flexibilität (flexible Einsatzzeiten)
- Stärkung der Eigenverantwortung der Mitarbeiter
- Probleme bezüglich Arbeitsschutz
- Probleme bezüglich Datensicherheit
- Sonstiges: *(bitte kurz benennen)*

13. Welche Rolle spielen Ihrer Einschätzung nach folgende Fähigkeiten/Kompetenzen für den Einsatz von Telearbeit?

	keine	geringe	große
Soziale und persönliche Kompetenz			
insbesondere			
- Teamfähigkeit, Lernbereitschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- verbale und schriftliche Kommunikationskompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Selbstmanagementfähigkeit (Motivation, Belastbarkeit, Zeiteinteilung, Abgrenzung von Störungen...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Flexibilität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Managementkompetenz			
insbesondere			
- Entscheidungsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Mitarbeiterführung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Organisations- und Koordinierungsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fach- und Expertenwissen			
insbesondere			
- Kenntnis/Anwendung aller Medienformen von Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Beurteilungs- und Auswahlkompetenz zur Informationsanwendung/-vermittlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Kenntnisse über angrenzende Fachgebiete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Fremdsprachenkompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

informationstechnologische Kompetenz
insbesondere

- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - erweiterte Kenntnisse im Umgang mit Informationstechnik eines Multimedia-arbeitsplatzes (selbständige Lösung kleinerer Probleme) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Kenntnis der Grundstrukturen des Telekommunikationsnetzes und dessen Nutzung (File-Transfer, Download, CD-ROM-Datenbanken, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Kenntnis des eigenen LAN | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Kenntnis der genutzten Betriebssysteme und entsprechenden Oberflächen/ der Standard-Anwenderprogramme | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Sonstige: <i>(bitte benennen)</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(weiter mit Frage 16)

14. Weshalb setzen Sie in Ihrer Einrichtung keine Telearbeit (=TA) ein? (Mehrfachnennungen möglich)

- bisher nicht damit beschäftigt (Informationsmangel zu TA)
- Organisations- oder Aufgabenstruktur ermöglichen keine Telearbeit
- zu hohe Kosten
- fehlende Kontrolle hinsichtlich Zeit und Qualität der Telearbeit
- Probleme bezüglich Arbeitsschutz
- Probleme bezüglich Datensicherheit
- fehlendes Mitarbeiterinteresse
- Vergütungsfragen
- technische Probleme
- Organisationsprobleme
- Sonstiges: *(bitte kurz benennen)*

15. In welchen Bereichen könnten Sie sich in Ihrer Einrichtung die Anwendung von Telearbeit als effizient und sinnvoll vorstellen? (Mehrfachnennungen möglich)

- gar nicht
- reine Auskunftsdienstleistungen (verbesserte Telefonzentrale)
- Kundenbetreuung (Beratung, Informationsservice, Interviews)
- Abonnementsverwaltung/ Zeitschriftenbetreuung

- Übersetzungstätigkeiten
- Recherchetätigkeiten
- Lektorat
- Korrektorat
- Bürodienstleistungen (z.B. Schreibearbeiten)
- Datenerfassung/-eingabe
- Bestellannahme/Bestellbuch
- Buchhaltung/ Controlling (z.B. Fakturieren)
- Retrokonversion
- Erstellung von Konzepten/Materialien (für wissenschaftliche Arbeiten, Public Relations, Marktforschung u.a.)
- Dokumentation (Verwaltung von Dokumentations-/ Archivbeständen)
- Auswertungstätigkeit (z.B. von Zeitungen/Zeitschriften)
- Marketing
- Vertrieb/ Versand
- Grafik/ Layout
- Programmierarbeiten
- Software- und/oder Systementwicklung
- Sonstiges: (bitte kurz benennen)

16. In welchem Maße würden Sie folgende Beratungsangebote zum Einsatz von Telearbeit (=TA) nutzen, wenn diese zur Verfügung gestellt werden?

	gar nicht	wenig	viel
- Pauschalberatung (allgemeiner Überblick über Formen und Einsatzmöglichkeiten der TA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- begleitende Beratung bei Einsatzvorhaben von TA (von der Planung bis hin zur Umsetzung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Fortbildung der Telearbeiter (Anpassung an Kompetenzänderungen/ -erweiterungen ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Begutachtung vorhandener TA-Plätze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Halten Sie für Ihr Unternehmen/ Ihre Organisation die Einrichtung eines Call Centers für sinnvoll?

- ja nein

17.1 Wenn ja, in welchem Arbeitsbereich?

- reine Auskunftsdienstleistungen
- Marketing und Verkauf
- Befragungen
- Kundenberatung (z.B. Hotline)
- Abonnementsverwaltung/Zeitschriften
- Beschwerdemanagement
- sonstige Bereiche: *(bitte kurz benennen)*

17.2 Mit welcher Anbindung?

- spezielle Abteilung der eigenen Einrichtung
- eigenständiges Tochterunternehmen
- Aufgaben durch Outsourcing erledigt

Haben Sie weitere Hinweise/Kritiken/Anregungen usw. zur Problematik Telearbeit und/oder Callcenter ?

Bitte hier benennen:

Vielen Dank für die Beantwortung des Fragebogens. Die Veröffentlichung der Auswertung erfolgt im Rahmen des Projektes NBE_BIS und auf dem Server des EDBI.