
Arbeitsqualität messen

DGB-INDEX GUTE ARBEIT

Rolf Schmucker, Institut DGB-Index Gute Arbeit

Dezember 2020 (Update)

Mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens misst der DGB-Index Gute Arbeit, wie Arbeitnehmer/innen die Qualität ihrer Arbeitsbedingungen bewerten. Neben der bundesweiten Befragung kann er auch für betriebliche Zwecke eingesetzt und angepasst werden.

Inhalt

1	Was ist der DGB-Index Gute Arbeit?	3
2	Wie kann man „Gute Arbeit“ messen?	3
3	Wie kann der DGB-Index Gute Arbeit für Mitarbeiterbefragungen genutzt werden?	4
4	Können betriebsspezifische Themen in die Befragung integriert werden?	5
5	Wie kann eine Befragung die Arbeitsbedingungen verbessern?	5
6	Welche Unterstützung leisten die externen Berater/innen?	6
7	Wie lange dauert ein Befragungsprozess?	7
8	Wie wird der Datenschutz gewährleistet?	7
9	Welche Beteiligungsrechte haben Betriebs-/ Personalräte bei Mitarbeiterbefragungen?	8
10	Kann der DGB-Index Gute Arbeit auch bei der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung eingesetzt werden?	8
11	Was kostet der Einsatz im Betrieb?	9
12	Weiterführende Informationen	9
	Über den Autor	10

1 Was ist der DGB-Index Gute Arbeit?

Der DGB-Index Gute Arbeit ist ein Instrument zur Messung der Arbeitsqualität aus Sicht der Beschäftigten. Grundlage ist ein standardisierter Fragebogen, mit dem Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu ihren Arbeitsbedingungen befragt werden.

Der DGB-Index Gute Arbeit wurde von DGB und Gewerkschaften in Kooperation mit Arbeits- und Gesundheitswissenschaftlern entwickelt. Seit 2007 wird damit einmal pro Jahr eine bundesweit repräsentative Befragung von abhängig Beschäftigten in Deutschland durchgeführt. Die Ergebnisse beschreiben die Arbeitsbedingungen aus Sicht der Kolleginnen und Kollegen.

Neben der bundesweit repräsentativen Befragung wird der DGB-Index Gute Arbeit auch für Mitarbeiterbefragungen in Betrieben, Verwaltungen und Organisationen genutzt. Auch hier beurteilen die Beschäftigten als Experten ihrer eigenen Arbeitsbedingungen ihre Arbeits- und Belastungssituation. Aus den Ergebnissen werden Maßnahmen der Arbeitsgestaltung abgeleitet.



2 Wie kann man „Gute Arbeit“ messen?

Der Fragebogen des DGB-Index Gute Arbeit erfasst unterschiedliche Bereiche der Arbeitsgestaltung und der Arbeitsorganisation. Die Teilbereiche orientieren sich an den Merkmalen, die von den Beschäftigten als Kriterien „Guter Arbeit“ angeführt werden. Dazu gehört eine umfassende Ausstattung mit Arbeitsressourcen (z.B. Gestaltungs- und Entwicklungsmöglichkeiten, Betriebskultur, Sinn der Arbeit), eine gesundheitsverträgliche Belastungssituation (z.B. körperliche und psychische Anforderungen, Arbeitszeitlage) sowie ein angemessenes Einkommen und eine sichere Beschäftigung.

Die 42 Einzelfragen, die den Kern des Fragebogens bilden, sind an einem doppelten Befragungsprinzip ausgerichtet. Zuerst wird nach dem Vorliegen eines Belastungsfaktors in der Arbeit gefragt. Tritt dieses Merkmal auf, wird in einem zweiten Schritt danach gefragt, wie stark diese Anforderung subjektiv als Belastung empfunden wird. Auf diese Weise kann ermittelt werden, wie stark bestimmte Arbeitsbedingungen von den Beschäftigten als beeinträchtigend empfunden werden.

Wenn dies selten, oft oder sehr häufig der Fall ist - wie stark belastet Sie das?

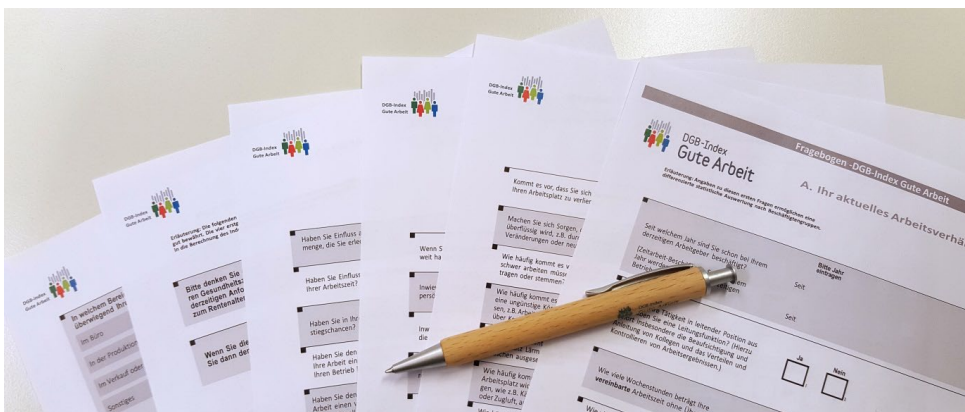
Nie Selten Oft Sehr häufig Stark Eher stark Eher wenig Überhaupt nicht

Wie häufig wird von Ihnen erwartet, dass Sie außerhalb Ihrer normalen Arbeitszeit, z.B. per E-Mail oder per Telefon, für Ihre Arbeit erreichbar sind?

1 2 3 4 1 2 3 4

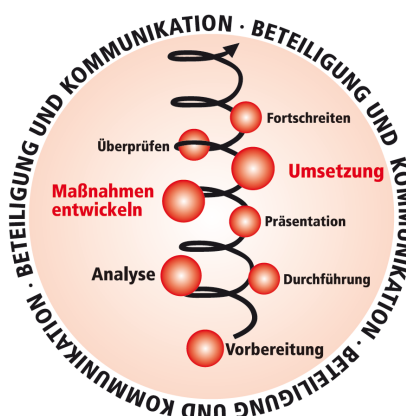
Je nach Antwortkombination wird eine Punktzahl zwischen Null und Hundert vergeben. Damit wird ein Indexwert für die Arbeitsqualität insgesamt sowie für einzelne Teilbereiche ermittelt. Mit dem Indexwert wird eine zusammengefasste Information über die Qualität der Arbeit verschiedener Beschäftigtengruppen bereitgestellt.

3 Wie kann der DGB-Index Gute Arbeit für Mitarbeiterbefragungen genutzt werden?



Der DGB-Index Gute Arbeit wurde so konzipiert, dass er auch für Befragungen in Betrieben, Verwaltungen und Organisationen eingesetzt werden kann. Die Befragungsergebnisse können genutzt werden, um Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsqualität zu entwickeln. Der Vergleich mit den bundesweiten Durchschnittswerten, zum Beispiel auf Ebene von Branchen oder Berufsgruppen, ermöglicht eine Einordnung der Ergebnisse auf Betriebsebene.

Wichtig ist, dass eine Befragung alleine noch keine Verbesserung der Arbeitsbedingungen bewirkt. Vielmehr sollte die Erhebung in einen Gesamtprozess eingebunden sein: Nach Planung, Durchführung und Auswertung der Befragung sollten weitere Schritte der Maßnahmenentwicklung und -umsetzung folgen. Die Befragungsergebnisse dienen als Aus-



gangspunkt, um Problembereiche zu identifizieren und im Rahmen von Workshops mit den Beschäftigten konkrete Gestaltungsmaßnahmen zu entwickeln. Die Beteiligung der Beschäftigten ist die Voraussetzung für erfolgreiche Verbesserungsprozesse auf dem Weg zu Guter Arbeit.

Der Gesamtprozess wird durch externe Beraterinnen und Berater unterstützt und begleitet, welche die für die Durchführung von Befragungen mit dem DGB-Index Gute Arbeit notwendige Erfahrung und methodische Kompetenz mitbringen (vgl. [Themenkarte 6](#)).

Hat ein Betriebsrat oder ein Unternehmen Interesse an einer Befragung, so kann er sich an das Institut DGB-Index Gute Arbeit wenden (vgl. [Themenkarte 12](#)). Dort gibt es eine erste Beratung über die Möglichkeiten und Voraussetzungen einer Befragung. Nach der Erstberatung wird dann auf Wunsch der Kontakt mit einem Berater hergestellt.

4 Können betriebsspezifische Themen in die Befragung integriert werden?

Der standardisierte Fragebogen des DGB-Index Gute Arbeit deckt verschiedene Dimensionen der Arbeitsbedingungen umfassend ab. Dennoch kann es auf betrieblicher Ebene Themen und Fragestellungen geben, die mit dem Instrument nicht erfasst werden. In diesem Fall ist eine Ergänzung des Fragebogens um zusätzliche Punkte möglich. Die Entwicklung von ergänzenden Fragen wird durch externe Beraterinnen und Berater professionell begleitet, damit die Befragung den methodischen Standards der Sozialforschung entspricht.

In den vergangenen Jahren wurden bei betrieblichen Befragungen – je nach Bedarf – ganz unterschiedliche Themenfelder ergänzt. Dabei ging es zum Beispiel um die Bewertung des Betrieblichen Gesundheitsmanagements, um die Auswirkungen von Restrukturierungsmaßnahmen, um ergänzende Fragen zu psychischen Belastungsfaktoren (z.B. im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung), um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie oder auch um die Themen Leistungsbewertung und Eingruppierung.

5 Wie kann eine Befragung die Arbeitsbedingungen verbessern?

Eine Mitarbeiterbefragung trägt dazu bei, Themen auf die betriebliche Agenda zu setzen, die von den Beschäftigten als besonders relevant bewertet werden. Die Ergebnisse machen auf Probleme aufmerksam, die im Arbeitsalltag oftmals vernachlässigt werden. Durch die Diskussion der Ergebnisse mit den Beschäftigten wird die Möglichkeit geschaffen, sich gemeinsam über die Arbeitsbedingungen auszutauschen und ein Bewusstsein für Probleme und mögliche Lösungen zu entwickeln. Ein zentrales Kriterium für den Erfolg einer Mitarbeiterbefragung ist die umfassende Beteiligung der Kolleginnen und Kollegen.

Damit sich die Arbeitsbedingungen wirklich verbessern, müssen aus den Befragungsergebnissen konkrete Gestaltungsmaßnahmen entwickelt und umgesetzt werden. Die Vorstellung und Diskussion der Befragungsergebnisse ist nur ein Zwischenschritt, dem konkrete Konsequenzen folgen müssen. Bleibt die Befragung folgenlos, führt dies zur Frustration in der Belegschaft.

In der Regel sind die betrieblichen Interessenvertretungen die treibende Kraft bei der Entwicklung und Umsetzung von Gestaltungsmaßnahmen. Hilfreich ist, die vorgeschlagenen Maßnahmen zu priorisieren und auf besonders dringliche Veränderungen zu konzentrieren. Ein wichtiger Garant für die Realisierung sind verbindliche Vereinbarungen mit der Geschäftsführung und in der Projektgruppe. Hier werden Ziele, personelle Verantwortlichkeiten, notwendige Ressourcen und Zeitpläne festgehalten. Die Umsetzung der Maßnahmen ist mit einigem zeitlichen Abstand zu kontrollieren. Durch eine Wiederholungsbefragung kann überprüft werden, wie wirksam die Maßnahmen waren.

6 Welche Unterstützung leisten die externen Berater/innen?

Mitarbeiterbefragungen mit dem DGB-Index Gute Arbeit werden von qualifizierten und erfahrenen Beraterinnen und Beratern begleitet. Sie leisten wertvolle Unterstützung bei der Planung und Durchführung der Befragung und helfen, Fehler zu vermeiden, die den Erfolg der Befragung gefährden können.

Die Berater/innen begleiten den gesamten Prozess und unterstützen die Projektgruppe, in der die relevanten betrieblichen Akteure vertreten sind. Dabei geht es um die Ziele und Inhalte der Befragung, die Gestaltung des Fragebogens, die Entscheidung über Papier- oder Online-Befragung und andere Aspekte, die für die Durchführung der Erhebung relevant sind. Darüber hinaus können die Berater/innen Diskussionen in der Projektgruppe moderieren und bei Meinungsverschiedenheiten vermitteln.

Nach der Befragung werten die Berater/innen in Absprache mit der Projektgruppe die Daten aus und präsentieren die Ergebnisse. In gemeinsamen Workshops mit verschiedenen Beschäftigtengruppen werden die Ergebnisse diskutiert, Hintergründe erörtert und Verbesserungsmaßnahmen mit Blick auf die Arbeitsbedingungen vorgeschlagen. Wenn dies gewünscht wird, können die Berater/innen auch den Prozess der Maßnahmenumsetzung begleiten.

7 Wie lange dauert ein Befragungsprozess?

Häufig wird vom Start eines Befragungsprojekts bis zur Präsentation der Ergebnisse ein Zeitraum von einem halben Jahr veranschlagt. In der Praxis kann die Prozessdauer allerdings stark variieren, in Abhängigkeit von den konkreten betrieblichen Bedingungen und dem Umfang des Projekts. Wichtige Faktoren sind hier:

- Abstimmungsbedarf (z.B. hinsichtlich des Fragebogens),
- Zahl der zu befragenden Beschäftigten und der beteiligten Standorte,
- vorhandene Ressourcen und
- Umfang der gewünschten Auswertungen und Ergebnispräsentationen.

Grundsätzlich ist es wichtig, ausreichend Zeit für die Vorbereitung einzuplanen. Dadurch können Fehler vermieden werden, die aufgrund von Zeitdruck entstehen können. So ist zum Beispiel eine gute Vorabinformation der Beschäftigten über die Inhalte der Befragung, die Anonymität der Ergebnisse und die beabsichtigten Folgemaßnahmen entscheidend für eine hohe Beteiligung (Rücklaufquote).

8 Wie wird der Datenschutz gewährleistet?

Der Schutz der Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten hat bei der Durchführung von Mitarbeiterbefragungen mit dem DGB-Index Gute Arbeit höchste Priorität. Die Gewährleistung des Datenschutzes ist zudem eine entscheidende Bedingung für eine hohe Beteiligung an der Befragung und entsprechend aussagekräftige Ergebnisse. Die Anonymität der Befragung muss sichergestellt sein, das heißt die Antworten dürfen nicht einzelnen Personen zuzuordnen sein. Dies wird insbesondere durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt:

- Die Beteiligung an der Befragung ist freiwillig. Die Befragten werden über die Datenschutzvorkehrungen informiert.
- Die Daten werden ohne direkten Bezug auf Personen erhoben und gespeichert.
- Die erhobenen Daten („Rohdaten“) sind dem Arbeitgeber nicht zugänglich, sondern verbleiben bei den externen Berater/innen und werden nach der Auswertung gelöscht.
- Im Rahmen der Datenanalyse sind ausschließlich Ergebnisdarstellungen zulässig, welche die Anonymität der Daten nicht durch die Auswertung zu kleiner Fallzahlen unterlaufen.

9 Welche Beteiligungsrechte haben Betriebs-/ Personalräte bei Mitarbeiterbefragungen?

Generell besitzen Betriebs- und Personalräte bei Mitarbeiterbefragungen weitreichende Informationsrechte. Entsprechend § 80 Abs. 2 BetrVG muss die Interessenvertretung rechtzeitig und umfassend über eine geplante Befragung informiert werden: Vor Beginn der Durchführungsphase müssen Ziele und Inhalte des Fragebogens, der zu befragende Personenkreis, die durchführenden Personen und der weitere Umgang mit Daten und Ergebnissen bekannt gemacht werden.

Je nach Ausrichtung und Inhalt der Befragung kann der Betriebsrat ein Mitbestimmungsrecht haben. Etwa dann, wenn es sich um Personalfragebögen handelt (§94 Abs. 1 BetrVG), es um die Aufstellung allgemeiner Beurteilungsgrundsätze geht (§ 94 Abs. 2 BetrVG) oder die Einführung und Anwendung technischer Einrichtungen berührt werden (§ 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG), also z.B. wenn die Befragungsdaten mit EDV-Programmen erfasst und ausgewertet werden. Auch aus den Anforderungen des Datenschutzes entstehen Mitbestimmungsrechte, wenn es bei der Befragung um personenbezogene Daten geht (§ 28 BDSG).

10 Kann der DGB-Index Gute Arbeit auch bei der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung eingesetzt werden?

Nach § 5 Arbeitsschutzgesetz ist der Arbeitgeber dazu verpflichtet, die Gefährdungen zu ermitteln, denen die Beschäftigten in ihrer Arbeit ausgesetzt sind. Die Beurteilung umfasst ausdrücklich auch die Gefährdungen, die sich durch die psychischen Belastungen bei der Arbeit ergeben. Auf Grundlage der Gefährdungsbeurteilung sind präventive Maßnahmen des Arbeitsschutzes zu entwickeln.

Gefährdungen durch arbeitsbedingte psychische Belastungen können auf verschiedene Weise ermittelt werden. Mitarbeiterbefragungen mit standardisierten Fragebögen sind ein verbreitetes Instrument der Gefährdungsbeurteilung. Auch der DGB-Index Gute Arbeit ist in verschiedenen Betrieben und Organisationen bereits im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung eingesetzt worden. Der Standardfragebogen des DGB-Index Gute Arbeit erfasst verschiedene Merkmale der Arbeitsbedingungen, die für psychische Gefährdungsbeurteilungen relevant sind. Je nach betrieblicher Situation und vorhandenem Belastungsspektrum können weitere Punkte ergänzt werden.

Mitarbeiterbefragungen zur Ermittlung arbeitsbedingter psychischer Gefährdungen weisen gegenüber sonstigen Befragungen eine Reihe von Besonderheiten auf. Da ist zum einen die erwähnte gesetzliche Pflicht des Arbeitgebers, die auch die Bereitstellung der nötigen Ressourcen umfasst. Zum anderen haben Betriebs- oder Personalrat weitreichende Mitbestimmungsrechte bei der Organisation und Durchführung. Sie haben ein Initiativrecht und können bei Durchführung und Vorgehensweise (u.a. Methoden, Beurteilungsschwerpunkte) mitbestimmen.

Weiterführende Informationen (FAQ) zur „Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung mit dem DGB-Index Gute Arbeit“ finden sich [hier](#).

11 Was kostet der Einsatz im Betrieb?

Kosten entstehen durch die Tätigkeit der externen Beraterinnen und Berater sowie bei der Durchführung der Befragung (z.B. Erstellung von Fragebögen und Informationsmaterial, Bereitstellung Online-Befragung). Das Volumen hängt stark vom Umfang des Projektes und den gewünschten Arbeitsschritten ab. Daher lassen sich keine pauschalen Preise für eine Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit benennen. In einem unverbindlichen Vorabgespräch können Auftraggeber und Berater die gewünschten Leistungen und den anfallenden Arbeitsaufwand abstimmen. Auf dieser Basis erstellt der Berater ein entsprechendes Angebot.

12 Weiterführende Informationen

Umfangreiche Informationen zum DGB-Index Gute Arbeit finden sich auf der Homepage <https://index-gute-arbeit.dgb.de>. Dort werden die verschiedenen Einsatzfelder und das methodische Vorgehen erläutert, zahlreiche Auswertungen der bundesweiten Repräsentativbefragungen präsentiert und weiterführende Materialien zum DGB-Index bereitgestellt. Auf der Homepage findet sich auch die Rubrik „Mein Index“. Dort besteht die Möglichkeit, den Fragebogen auszufüllen und sich den Indexwert für die eigene Arbeitsqualität berechnen zu lassen.

Konkrete An- und Nachfragen können direkt an die Mitarbeiter des Instituts DGB-Index Gute Arbeit gerichtet werden. Die Kontaktdaten finden sich ebenfalls auf der Website. Per e-Mail kann der Kontakt über die Adresse index-gute-arbeit@dgb.de hergestellt werden.

→ [Der DGB-Index Gute Arbeit im Betrieb \(Infolyer\)](#)

Über den Autor

Dr. phil. Rolf Schmucker ist Sozial- und Gesundheitswissenschaftler. Er leitet das Institut DGB-Index Gute Arbeit in Berlin und steht als Ansprechpartner für alle Fragen rund um den Index zur Verfügung.

Rolf.Schmucker@dgb.de

Impressum

Erschienen im Mitbestimmungsportal, dem Infoservice der Hans-Böckler-Stiftung für die Mitbestimmungspraxis. Die Reihe "Wissen kompakt" bietet im Kartenstapel-Format anschaulich und komprimiert aufbereitete Hintergrundinformationen zu aktuellen Themen.

Online-Fassung und weitere Themen unter www.mitbestimmung.de/wissen-kompakt

Kontakt:

Michael Stollt
Hans-Böckler-Stiftung
Hans-Böckler-Straße 39
40476 Düsseldorf
mitbestimmungsportal@boeckler.de

Hans-Böckler-Stiftung,
Dezember 2020