



## Arbeit im Call-Center

# Stress, Druck und mieser Lohn

**Seite 6:** Wenig Frauen in Informatikberufen

**Seite 10:** Günter Wallraffs verdeckte Recherche

**Seite 12:** Neue Sparrunde bei Siemens

DER GROSSE ÜBERBLICK

# Entgelt in der ITK-Branche 2007

- ▶ Das Trendbarometer für die Einkommensentwicklung in der ITK-Branche
- ▶ Basierend auf Daten von 52 Unternehmen
- ▶ 140 Seiten, vierfarbig  
Preis: 12,90 Euro  
inkl. 7 % MwSt.  
zuzüglich Versandkosten



## Erhältlich:

im Fachbuchhandel oder Bund-Verlag  
Hedderheimer Landstraße 144  
60439 Frankfurt am Main  
Telefon 0 69-79 50 10-20  
Telefax 0 69-79 50 10-11  
Onlinebestellung:  
[www.igmetall.de/tarife/material/](http://www.igmetall.de/tarife/material/)

## Mehr Informationen:

Hans-Joachim Weis  
IG Metall-Vorstand  
Wilhelm-Leuschner-Straße 79  
60329 Frankfurt  
Telefon 069-6693-2854  
E-Mail: [hans-joachim.weis@igmetall.de](mailto:hans-joachim.weis@igmetall.de)

# Zynismus pur

An den Kosten hat es nicht gelegen. Es war eine rein strategische Entscheidung. Das ist die zynische Wahrheit über das Aus bei Motorola in Flensburg. Nächstes Jahr ist dort Schluss für weitere 700 Beschäftigte im Logistik-Bereich (siehe Seite 5). Ein Wahnsinn, wenn man bedenkt, dass in der ehemals modernsten Handy-Fabrik Europa einmal über 3000 Menschen beschäftigt waren. Ein Wahnsinn, angesichts der Tatsache, dass das Land Schleswig-Holstein mit 20 Millionen Euro Fördergeldern die Arbeitsplätze subventioniert hat, die jetzt weg sind.

Denn Motorola hat seit 2002 scheinbarweise seine Mitarbeiter entlassen. Wann auch die letzten gehen müssen, ist abzusehen. Der Vorgang zeigt nicht nur, wie fragwürdig es ist, große Multis mit Ansiedlungshilfen an bestimmte Regionen zu binden. Was aus Sicht des Staatshaushalts und der Steuerzahler große Summen sind, sind für die Großkonzerne lächerliche Beträge für die Portokasse. Die Schließung in Flensburg hatte nichts mit den Kosten vor Ort zu tun. Motorola wollte sich von seiner Logistik trennen, und die wird nun eben anderswo von anderen Beschäftigten gemacht. Da hätte es auch nicht geholfen, wenn das Land nochmal Geld nachgeschossen hätte, um die Arbeitsplätze zu retten. Zynismus pur.

Zynisch sind auch die Erfahrungen, die der Autor Günter Wallraff in einem Call-Center gemacht hat. Seine Enthüllungen zeigen, dass es in der Branche viel Schatten und wenig Licht gibt. Viele Unternehmen pressen ihre Mitarbeiter in ein enges Zeit- und Leistungskorsett. Die Angst vor Kontrollanrufen macht die Beschäftigten krank. Wer bei einem verdeckten Test durchfällt, bekommt schnell die Kündigung. Dabei verdienen die Beschäftigten für ihre aufreibende Tätigkeit noch nicht einmal gut. In den unseriösen Unternehmen der Branche geben sich die Mitarbeiter die Klinke in die Hand. Wer eine Alternative zu dieser Form prekärer Beschäftigung hat, bleibt nicht lange.

Umso wichtiger ist, dass auch in dieser Branche Betriebsräte entstehen, die die Kollegen vor Druck und willkürlicher Behandlung schützen. Unsere Recherche zeigt, dass es auch im Call-Center menschenlich zugehen kann und dass es vernünftige Arbeitszeitmodelle mit verlässlichen Pausen gibt (Seite 8 bis 10). Beschäftigte haben Anspruch auf eine anständige Behandlung. Es wird Zeit, dass sich das auch in der Call-Center-Branche herumgespricht.

Ihre Redaktion

## AUS DEM INHALT



Foto: Lisa Johansson/ photothek.net

### Seite 6

Frauen sind immer noch selten in der IT-Branche. Förderprogramme können für mehr weiblichen Nachwuchs sorgen.



Foto: picture-alliance/ dna

### Seite 11

Das Management von Nokia Siemens Networks (NSN) will weiter sparen. Das verunsichert die Belegschaft, die um ihre Arbeitsplätze fürchtet.

News .....	4
Frauen in der IT-Branche unterrepräsentiert ...	6

## Call-Center

Eine Branche mit Licht und Schatten .....	8
Wallraffs verdeckte Recherchen .....	10

Druck bei Nokia Siemens Networks .....	11
Jobs bei Siemens Enterprise bedroht .....	12
Internationales .....	13
Wieviel Computer verträgt das Kind? .....	14
Service, Impressum .....	15





Foto: Stefan Kleier

Dank des Aufschwungs planen die Firmen in Deutschland wieder mehr Investitionen in Informationstechnologie.

ihm die IT-Studenten- und Studienabsolventen fehlen«, heißt es in einer Stellungnahme. Kurzfristig fordert die IG Metall, die mehr als 23000 arbeitslos gemeldeten Ingenieure in den Arbeitsmarkt wieder einzugliedern. Der Arbeitsmarkt für Hochschul-Absolventen in IT-Berufen ist laut einer Studie regional höchst unterschiedlich. Die meisten Jobangebote von Großunternehmen gibt es fast ausschließlich in den westlichen und südlichen Bundesländern. Spitzenreiter ist Bayern. Dort sind Anwendungsentwickler besonders gefragt. Auch in Hessen, Baden-Württemberg und Nordrhein-Westfalen sieht es gut aus. Besonders schlechte Aussichten herrschen im Osten. Außer in Berlin und Sachsen gibt es kaum Angebote für Informatik-Techniker.

#### Arvato-Teleservice

##### Sozialplan für Reparaturbetrieb

Nach Warnstreiks der Belegschaft hat der Betriebsrat des von Schließung bedrohten Handyreparaturbetriebs Arvato-Teleservice in Flensburg mit der IG Metall einen Sozialplan durchgesetzt. Der zum Bertelsmann-Konzern gehörende Mediendienstleister hatte im Juni angekündigt, den Reparaturbetrieb für Handys in Flensburg zu schließen und 86 von 99 Stellen zu streichen. Das 3,5 Millionen Euro teu-

#### Wirtschaftsaufschwung IT-Investitionen ziehen weiter an

Der ITK-Sektor profitiert vom wirtschaftlichen Aufschwung. Laut einer aktuellen Studie des US-Marktforschungsunternehmens IDC dürften sich die mittel- bis langfristigen IT-Investitionen positiv entwickeln. Gründe sind die verbesserte Ertragssituation, optimistische Zukunftserwartungen und weiterhin günstige Finanzierungsbedingungen in der Branche. Mit einem Wachstum von annähernd acht Prozent zwischen 2006 und 2011 werde der IT-Markt im öffentlichen Sektor am stärksten expandieren. IDC geht davon aus, dass der Investitionsstau der vergangenen Jahre aufgrund der stark steigenden Steuereinnahmen abgebaut wird. Mehr IT-Investitionen ergäben sich auch durch die geplante Verwaltungsmodernisierung.

neuen EU-Beitrittsländer oder auch als Indien und China. Der Hauptgrund ist die dynamische Forschung und Entwicklung, die gute IT-Infrastruktur und das verlässliche Rechtssystem.

#### ITK-Arbeitsmarkt Berufsanfänger gesucht

Rund 60 Prozent der großen IT-Firmen suchen nach neuen Fachkräften, um den prognostizierten Aufschwung bewältigen zu können. Es werden vor allem qualifizierte Berufsanfänger gesucht. Allein der Verband Deutscher Ingenieure sieht 24 000 Ingenieurstellen unbesetzt. Die IG Metall betrachtet den Mangel an IT-Fachkräften als hausgemacht. Sie fordert von den IT-Unternehmen eine Ausbildungsquote von mindestens sieben Prozent: »Wer so wenig in der Erstausbildung tut, muss sich nicht wundern, wenn

#### IT-Standortbedingungen Deutschland ist Mittelmaß

Im weltweiten Vergleich der Standort- und Wettbewerbsbedingungen schneidet die deutsche IT-Branche nur mittelmäßig ab. Von 64 untersuchten Ländern landete sie auf Platz 16 hinter anderen europäischen Nationen wie Großbritannien (Platz 4), Schweden (Platz 7), Dänemark (Platz 8) und der Schweiz (Platz 10). Die Studie von Economist Intelligence Unit (Großbritannien) untersuchte das Umfeld, das IT-Firmen in ihrem Land vorfinden. Danach steht der Standort Deutschland allerdings besser da, als viele der

Foto: foto-begsteiger.com/Bildmaschine.de



Berufsanfänger sind bei IT-Unternehmen wieder gesucht. Die besten Chancen hat man im Süden und Westen Deutschlands.

re Werk war erst vor einem Jahr eröffnet worden. »Zuerst hieß es, dass der Bereich eine große Zukunft hat und mit Reparaturarbeiten für Handys, iPods und Nintendos voll durchstarten kann«, sagt Michael Schmidt von der IG Metall Flensburg. »Offensichtlich hat sich das Management um keinen neuen Auftrag gekümmert.« Betriebsrat und IG Metall erreichten, dass betriebsbedingte Kündigungen bis Ende 2007 ausgeschlossen sind. Außerdem wurde mit der Geschäftsleitung eine achtmonatige Transfergesellschaft für die von der Schließung betroffenen Beschäftigten vereinbart.

## IBM

### Konflikt um Bezahlungsmodell

IBM will in Deutschland für den Großteil seiner 21 000 Mitarbeiter ein neues Vergütungssystem einführen. Mit dem neuen System will das Unternehmen bei Gehaltserhöhungen je nach Mitarbeitergruppe unterschiedlich vorgehen können. Bei jeder »Jobfamilie« – ob IT-Service, Consulting oder Verwaltung – soll auf die Bezahlung der Berufsgruppe in vergleichbaren Unternehmen Bezug genommen werden. Der Arbeitgeber will sich dadurch die Möglichkeit verschaffen, ganze Mitarbeitergruppen von Gehaltserhöhungen ausschließen um sie unterschiedlich behandeln zu können. Außerdem will IBM Gehaltserhöhungen noch stärker als bisher von der innerbetrieblichen Leistungsbeurteilung abhängig machen. Der Arbeitgeber



Foto: www.BilderBox.com

**IBM will ein neues Bezahlungsmodell einführen, bei dem nur noch für die Elite was abfällt.**

versucht des weiteren, die tarifliche Absicherung der Sonderzahlungen abzuschütteln. Den entsprechenden Tarifvertrag hatte die IBM 2005 gekündigt und im Jahr 2006 letztmals Urlaubsgeld für alle Mitarbeiter ausbezahlt. IBM und Verdi haben Tarifverhandlungen aufgenommen. Doch das Unternehmen macht die Anerkennung des neuen Bezahlungsmodells zur Voraussetzung. Verdi hat daraufhin die Verhandlungen bis Mitte September unterbrochen. Durch betriebliche Aktionen versucht die IG Metall jetzt den Druck auf den Arbeitgeber zu erhöhen. Ziel ist es, den Verlust durch die Streichung des Urlaubsgeldes auszugleichen, eine Gehaltserhöhung für alle Mitarbeitergruppen durchzusetzen und die tarifliche Absicherung der Sonderzahlungen zu erreichen.

## Motorola

### Von Flensburg nach Aachen

Der Handyhersteller Motorola schließt seine Logistik-Sparte in Flensburg. Bitter für 700 Motorola-Mitarbeiter: Im

September 2008 ist für sie in Flensburg Schluss. Sie haben zwar das Angebot, an den neuen Standort zum kanadischen Logistik-Unternehmen Cinram bei Aachen zu wechseln. »Aber das kann kein ernst gemeintes Angebot sein, schließlich sind die Menschen mit ihren Familien hier in der Region verwurzelt«, sagt Meinhard Geiken, der IG Metall-Bevollmächtigte von Flensburg. Für nicht wechselwillige Mitarbeiter wird es einen Sozialplan geben, der bereits im April bei der Schließung der UMTS-Fertigung in Flensburg ausgehandelt worden war. Das bedeutet für die Betroffenen Abfindung und Wechsel zu einer Transfergesellschaft. Das Unternehmen hat von ursprünglich 3000 Arbeitsplätzen in Flensburg fast alle abgebaut. Für das ehemals modernste Handy-Werk Europas, das vor neun Jahren in Betrieb genommen wurde, hatte Motorola beträchtliche Fördermittel erhalten. Seit 1994 hat das Land Schleswig-Holstein den Handy-Hersteller mit rund 20 Millionen Euro subventioniert.

## Glosse

### DER GOLDENE BEGRÜßUNGSHANDSCHLAG

**So ein Leben als Managerfamilie ist wahrlich kein Zuckerschlecken.** Erst zieht die Familie Kleinfeld wegen Papas neuem Job bei Siemens von New York nach München. Dann übersieht der Ehemann und Vater ein paar schwarze Kassen, und schon geht es wieder zurück über den Teich. Das mit den schwarzen Kassen war aber auch zu blöd. Aber was soll's? Siemens ist Schnee von gestern. Immerhin hat Papa Kleinfeld jetzt einen neuen Job. Da kann man als Familie ja schon froh sein. Denn lange hätten die letzten paar Millionen sicher nicht gereicht. So ein Leben als Managerfamilie ist schließlich nicht billig.

Allein der Umzug nach New York soll 1,2 Millionen Dollar kosten, und dabei nehmen die Kleinfelds wahrscheinlich nur das Nötigste mit. Was da noch alles an Kosten auf den Haushaltsvorstand zukommt – nicht auszudenken. Das wird teuer. Gut, dass Papas neuer Arbeitgeber sich nicht lumpen lässt. Er zahlt nicht nur den Umzug, sondern legt noch ein paar Millionchen drauf. 6,5 Millionen Dollar zahlt der Stahlkonzern Alcoa Klaus Kleinfeld bar auf die Hand – einfach so. Nur dafür, dass er überhaupt kommt. Tja, in Amerika ist eben alles größer, auch das Begrüßungsgeld für die arme Verwandtschaft aus dem Osten.

## Kaum weiblicher IT-Nachwuchs

# Sag mir, wo die Frauen sind

**In Technik- und Informatikberufen sind Frauen eher eine Seltenheit. Zwar gibt es einige interessante Ansätze bei Unternehmen, in Schulen und Universitäten, die Zahl junger Frauen in der Branche zu erhöhen. Aber sie sind unzureichend.**

Warum entscheiden sich nicht mehr junge Frauen für einen Beruf im IT-Bereich? »Das geht doch schon in der Schule los«, ärgert sich Svetlana Quint. Die 21-Jährige lernt bei Siemens in Erlangen im zweiten Jahr den Beruf der IT-Systemelektronikerin. »Jungs arbeiten im Werkunterricht mit Holz, Metall und Ton. Und wir Mädchen sollten Stricken und Nähen lernen!« Sarah Haselbauer (20), die im zweiten Semester an der Berliner Berufsakademie Wirtschaftsinformatik studiert, vermutet andere Gründe: »Junge Frauen schrecke vor dem üblichen Fachchinesisch zurück.«

## Wenig Vorbilder

Garnet Alps (25), die gerade ihren Abschluss in Wirtschaftsinformatik an der TU Braunschweig macht, sieht die Ursachen schon im Elternhaus. »Männerberufe, Frauenberufe – das erleben schon die kleinen Kinder.«

Veronika Oechtering, Informatik-Professorin in Bremen, kennt diese Gründe – aber auch viele »gestandene IT-Frauen« aus der ganzen Republik mit ganz unterschiedlichen Lebensentwürfen. Seit zehn Jahren bringt sie jeden Sommer im Rahmen einer zweiwöchigen Sommeruni für Frauen in Informatikberufen so viele wie möglich von ihnen mit Studentinnen zusammen. Die Lehrangebote kommen dabei häufig von diesen Praktikerinnen aus den Unternehmen.

»Ich will die Vielfalt von Frauen in der Informatik deutlich machen, die Vielfalt ihrer Biographien, ihrer Charaktere und ihrer individuellen Ansätze«, erklärt sie. Um positive Vorbilder zu geben, der Vereinzelung an den Unis entgegenzuwirken, Netzwerke zu initiieren.



**»Im Software-Projekt wurde ich oft für die Sekretärin gehalten«**

Erika Wiener, Projektmanagerin bei Hewlett Packard

Eine gestandene Frau aus der IT-Branche ist Erika Wiener (52). Sie arbeitet heute als Projektmanagerin bei Hewlett Packard in München und ist Mitglied im Betriebsrat. 1975 verließ sie das Berliner Hahn-Meitner-Institut (HMI) als graduierte Ingenieurin für Informatik. »Damals konnte fast niemand etwas mit Begriffen wie ›Informatik‹ oder ›Programmierung‹ oder ›Computer‹ anfangen. Als Projektingenieurin

in einem Software-Großprojekt wurde ich oft für die Sekretärin gehalten, die fürs Kaffeekochen zuständig ist.«

## In der Schule anfangen

HP tut einiges, um speziell Mädchen zu fördern und für Technikberufe zu begeistern. Beispielsweise das Projekt »Lernpartnerschaft« am Sitz der Zentrale in Böblingen. Hier geben HP-Auszubildende ihr Wissen an die Schülerinnen der Rottenburger Mädchenschule St. Klara weiter. »Das hat

**»Junge Frauen finden das Fachchinesisch oft abschreckend«**

Sarah Haselbauer, Studentin der Wirtschaftsinformatik



Foto: Privat

Vorteile für alle Beteiligten«, erklärt Erika Wiener, »die Azubis vertiefen durch die Vermittlung an andere ihr eigenes Wissen, und die Schülerinnen können ohne Scheu durch Gleichaltrige IT-Technik kennen lernen. Und zwar, indem sie sich aktiv mit Soft- und Hardware beschäftigen.«

»Wenn ich vorher gewusst hätte, was das ist, hätte ich schon viel früher Informatik studiert«, sagt die Informatikstudentin Stefanie Gerdes (31), die in Bremen gerade ihre Diplomarbeit schreibt. So aber hat sie erst Deutsch und Kunst studiert, was ihr bald langweilig wurde. Über ihren damaligen Freund, der »dauernd an seinem Computer rumschraubte«, wurde ihr Interesse an Informatik geweckt. »Ich dachte immer, das ist was Komisches, Kompliziertes, jedenfalls nichts für mich. Mathe hat mich nie interessiert, und ich hätte mir niemals zugetraut, so was Schwieriges anzufangen.«

Um solchen Vorurteilen entgegenzuwirken, bietet Veronika Oechtering an Bremer Schulen spezielle Roboter-Kurse für Mädchen an. Das soll den Schülerinnen demonstrieren, wie viel Spaß Technik machen kann. In Unternehmen soll dieser erste Kontakt zu Technik über den Girls' Day entstehen.

## Girls' Day

Die Diplom-Mathematikerin Andrea Spies (42) ist Systemanalytikerin bei der Gothaer-Dienstleistungstochter IDG in Köln. »Den Girls' Day bei uns durchzusetzen, war gar nicht so einfach«, erinnert sie sich. »Wozu soll das gut sein? Und warum nur für Mädchen? Schließlich konnten wir ihn für die





**Ingenieurinnen sind gesucht. Doch Frauen sind immer noch selten in der IT-Branche.**

## Daten und Fakten

Der Anteil von Studienanfängerinnen in den Ingenieurwissenschaften ist in den letzten zehn Jahren über durchschnittlich 20 Prozent nicht hinaus gekommen. Auf jede Absolventin eines ingenieur- oder naturwissenschaftlichen Studiengangs kamen 2003 in Deutschland zwei männliche Kollegen. In Schweden waren es nur 1,6, in den USA 1,45 und in Italien, Spanien oder Großbritannien sogar nur 1,4.

Trotz der guten Zukunftsprognosen in der Branche sank die Zahl der Studentinnen in den IT-Studiengängen zwischen 1999 und 2004 um 28 Prozent. Im Prüfungsjahr 2006 lag der Frauenanteil in Mathematik mit 54 Prozent über dem der Fächergruppe Naturwissenschaften (39 Prozent). Im Fach Informatik waren die Frauen dagegen mit einem Anteil von 17 Prozent an den erfolgreich abgelegten Prüfungen deutlich unterrepräsentiert.

Auch bei den IT-Ausbildungsberufen ging der Frauenanteil zurück: von 14,4 Prozent (1999) auf 9,1 Prozent (2005). Nach einer Studie des Kompetenzzentrums Technik-Diversity-Chancengleichheit vom Juni 2007 geben 43,2 Prozent der befragten Frauen unter den IT-Azubis an, dass sie Bedenken hatten, sich für die Ausbildung zu entscheiden. Von den befragten Männern waren es nur 17,2 Prozent.

Töchter der Beschäftigten durchsetzen. In den letzten beiden Jahren waren sie hier, Mädchen der Klassen 7 bis 10. Und ein paar von denen waren richtig begeistert.«

»Bei uns wurde der Girls' Day mittlerweile in »Childrens' Day« umbenannt«, bedauert Christina Zenk, 21, die bei Siemens eine Ausbildung als Fachinformatikerin Systemintegration abgeschlossen hat. Damit gehe doch der ganze Sinn verloren. Das findet auch Astrid Knüttel vom IG Metall Vorstand in Frankfurt. »Das ist ein Trend, der die gute Idee verwässert«, rügt sie. »Für Jungs gibt es andere Möglichkeiten. Der Girls' Day ist ein kleiner, aber wichtiger Schritt, um Mädchen technischen Berufen näher zu bringen. Die haben sonst ja kaum eine Chance, in solche Berufe hineinzuschnuppern.«

Allerdings gibt es große Unterschiede, wie diese Chance genutzt wird. Wenn die Mädchen nur durch die Abteilungen geführt werden, bringt das weniger. Es gibt aber auch gute Erfahrungen, wo sie aktiv etwas machen können.« Allerdings müsse später angesichts männlich geprägter Rahmenbedingungen noch anderes hinzukommen, etwa Auswahlverfahren, die den Mädchen mehr entsprechen, oder sogar Quotenregelungen. Auch Siemens bemüht sich, junge Frauen zu fördern. Beispielsweise mit dem »Young Ladies'

Network of Technology« (Yolante). Hier begleiten erfahrene IT-Frauen als Mentorinnen seit einigen Jahren hundert Studentinnen pro Jahr durch ihr Studium. »Ich finde das Programm prinzipiell sehr gut«, kommentiert Uta Brenner vom Siemens-Betriebsrat, gibt aber zu bedenken: »Aus Gesprächen mit jungen Frauen

weiß ich, dass viele von ihnen vor der wachsenden Arbeitsverdichtung in der Branche zurückschrecken. Arbeiten ohne Ende beeinflusst schließlich intensiv die private Lebensplanung. Unternehmen sollten mehr

Arbeitszeitmodelle entwickeln, die größere Zeitsouveränität ermöglichen.«

»Die Medien müssten mehr und positiv über IT-Berufe informieren«, regt Svetlana Quindt an. »Was eine Friseurin oder Lehrerin machen, kann ich selbst erleben. Aber wie sieht die Arbeit einer Systemanalytikerin aus? Vorbilder fehlen, erfolgreiche Frauen sind selten in den typischen Frauenzeitschriften zu finden«, ergänzt Erika Wiener. Ideen sind also gefragt – in Wirtschaft und Gesellschaft. Die Zukunft der Frauen-Sommerunis steht zurzeit in den Sternen. »Die Bund-Länder-Fördermittel, mit denen wir sie bisher finanziert haben, wurden jetzt gestrichen«, bedauert Veronika Oechtering.

### »Leider wurde der Girls' Day bei uns umbenannt«

**Christina Zenk, Fachinformatikerin bei Siemens**



Foto: Privat

Ständig an der Strippe

# »Kein Job bis zur Rente«

Kontrollanrufe, Großraumbüros, Stress am Telefon – Arbeitsplätze in Call-Centern haben einen schlechten Ruf. Erst recht nach den Enthüllungen von Günter Wallraff. Er fand viele schwarze Schafe. Aber wo Betriebsräte und IG Metall-Mitglieder sich engagieren, gibt es verlässliche Arbeitsbedingungen.



Den Stressjobs in Call-Centern halten die Beschäftigten oft nur mit viel Kaffee aus.



Call-Center haben kein gutes Image. Jobs in dieser Branche sind meist deutlich unterbezahlt. Die Arbeitsbelastung ist hoch und es gibt kaum Tarifverträge. Arbeitspausen sind schlecht geregelt, und den Beschäftigten sitzt immer die Angst vor Kontrollanrufen im Nacken. Der durchschnittliche Stundenlohn liegt zwischen fünf und acht Euro brutto. Die Fluktuation ist hoch, denn stressbedingt geben sich die Mitarbeiter die Klinke in die Hand. Nur wenige bleiben lange in einem Unternehmen, denn die Jobs an der Strippe sind besonders Burnout-gefährdet.

In der Branche gibt es noch viel Schatten und wenig Licht. Das hat in besonderer Weise die Recherche von Günter Wallraff ergeben, der als getarnter Call-Center-Agent das Innenleben mehrerer Unternehmen kritisch unter die Lupe genommen hat (siehe Seite 10). Wallraff berichtet davon, wie er mit skrupellosen Methoden in einer Drückerkolonne Kunden etwa Lottoscheine oder überbeuerte Produkte aufschwätzen sollte. Wallraffs Veröffentlichungen haben gezeigt, dass die Branche dringend die Arbeitsbedingungen verbessern muss.

Noch gibt es wenige Call-Center mit einem Betriebsrat. Doch dort, wo es gelungen ist, eine Arbeitnehmervertretung einzurichten, haben engagierte Betriebsräte und IG Metall-Mitglieder einiges zum Besseren wenden können. Denn schon geringfügige Veränderungen der Arbeitsabläufe und der Arbeitsplätze können viel Positives bewirken.

»Wir haben vom Betriebsrat aus einen sehr regen Gesundheitsausschuss und schauen uns die Arbeitsplätze regelmäßig mit unserer Werksärztin an«, erklärt Tilo Sauer, Betriebsrat im Vodafone-Kundencenter in Bautzen. Schalldämmende Bodenbeläge, ergonomische Stühle und Tastaturen, verstellbare Schreibtische – das gehört inzwischen nicht nur bei Vodafone zum Standard. Auch bei twenty4help und im Kundenkontaktcenter von Volkswagen Financial Services (VWFS) wird viel für möglichst gesunde Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz getan.

»Ich weiß so etwas sehr zu schätzen. Denn in dem Call-Center, in dem ich früher gearbeitet habe, war das ganz an-



Foto: Tim Wegner/laif

**Ergonomische und gesunde Rahmenbedingungen sind wichtig bei dem hohen Leistungsdruck im Call-Center.**

ders. Hallende Holzfußböden, reflektierende Bildschirme, schlechte Luft...«, erinnert sich Angelika Schmidt, die seit drei Jahren bei twenty4help in Görlitz im Auftrag eines größeren Unternehmens Kunden am Telefon berät.

Bei ihrem früheren Arbeitgeber fürchteten sich viele vor Kontrollanrufen. »Wir wurden auf eine Weise kontrolliert, die sehr belastend war. Wenn man etwas falsch gemacht hatte, konnte das sofort die fristlose Kündigung bedeuten.« Angelika Schmidt hat damit selbst leidvolle Erfahrung gemacht. Noch in der Probezeit wurde sie wegen eines geringfügigen Fehlers bei einem solchen Kontrollanruf fristlos entlassen. »Ich habe mir das aber nicht gefallen lassen. Ich bin Mitglied in der IG Metall. Mit deren Hilfe habe ich damals meine Kündigungsschutzklage gewonnen.«

Bei twenty4help gibt es ebenfalls Kontrollanrufe von Seiten der Kunden oder Vorgesetzten – aber ohne derart gravierende Folgen. Der Haken: »Gespräche werden aufgezeichnet, nach gewisser Zeit werden sie gelöscht. Was damit passiert, weiß keiner so recht«, sagt Schmidt. »Natürlich erzeugt das automatisch Druck, und man fühlt sich kontrolliert.«

Bei Vodafone gibt es zwar auch Kontrollanrufe, doch hier dienen sie der Qualitätskontrolle und sind nicht als Schikane gedacht. »Das Thema wird sensibel behandelt, und außer den Betroffenen erfährt keiner davon«, sagt Vodafone-Betriebsrat Tilo Sauer. Die betroffenen Mitarbeiter werden von den externen Testern angesprochen und erhalten Tipps, wie sie ihr Telefonverhalten optimieren können. Vodafone ist tarifgebunden, der Betriebsrat engagiert sich. Das gibt den Beschäftigten einen gewissen Schutz. »Wir als Betriebsrat wachen darüber, dass niemand unfair behandelt wird«, sagt Sauer. »Denn jeder kann mal einen schlechten Tag haben.« Tilo Sauer ist im Betriebsratsausschuss Aus- und Weiterbildung aktiv. »Wir sorgen dafür, dass die Leute hier etwas für ihre Weiterbildung tun können. Nicht nur per E-Learning. Wir organisieren Seminare außerhalb und während der Arbeitszeit.«

### Frage der Qualifikation

»Wir sind kein Call-Center im üblichen Sinne«, stellt Alfred Rodewald klar, stellvertretender Betriebsratsvorsitzender bei Volkswagen Financial Services (VWFS). »Wir sind eine Direktbank, und alle Mitarbeiter – auch die am Telefon – sind hoch qualifizierte Fachleute auf ihrem Gebiet.«

### Daten und Fakten

Mehr als 5500 Call-Center gibt es in Deutschland. 2006 hatte die Branche 400 000 Beschäftigte. In diesem Jahr werden vermutlich 40 000 Mitarbeiter hinzukommen. Die Bezahlung ist oft mies. Ein Operator kommt im Durchschnitt auf rund 20 000 Euro brutto im Jahr. Ein Drittel der Unternehmen nehmen im Auftrag Anfragen, Beschwerden und Anregungen von Kunden entgegen (Inbound). Zwei Drittel der Unternehmen widmen sich dem sogenannten Outbound, das heißt Verkaufsgeschäften. In Verruf ist die Branche gekommen durch ungebetene Anrufe. 900 000 unaufgeforderte Anrufe werden täglich von Call-Centern getätigt. In 95 Prozent der Fälle fühlen sich die Verbraucher dadurch belästigt.

## Wallraff under cover

## »DEN LEUTEN GEHT ES WIRKLICH DRECKIG«

Im Mai diesen Jahres veröffentlichte Günter Wallraff seine Reportage aus dem Innenleben eines Call-Centers. Als Michael G. schleuste er sich in eine Kölner Firma ein. Mit falschen Haaren, Kontaktlinsen und ohne Schnauzbart hatte er sich die Identität eines Freundes geliehen, um die Arbeitsbedingungen eines typischen Call-Centers unmittelbar zu erleben.

Ausgesucht hatte sich Wallraff die Firma CallOn, die mit 600 Beschäftigten in fünf Niederlassungen und einem Jahresumsatz von 70 Millionen Euro zur Oberklasse der Branche gehört. CallOn verkauft im Auftrag der Firma Lotto-Team Systemlotto-Scheine. Wallraff berichtet von unwürdigen Arbeitsbedingungen und betrügerischen Machenschaften der Arbeitgeber. Denn obwohl

die Rechtsprechung eindeutig verbietet, einen beliebigen Bürger zuhause anzurufen und ihm ein Geschäft anzubieten, wird genau das von den Mitarbeitern des Call-Centers verlangt. Was Wallraffs Recherche beweist, ist die Tatsache, dass es neben einigen seriösen Unternehmen in der Branche viele schwarze Schafe gibt. Ein Problem ist



Günter Wallraff macht die skandalösen Arbeitsbedingungen in Call-Centern publik.

die schlechte Bezahlung der Mitarbeiter. Bei einer 40-Stunden-Woche verdient man im Call-Center durchschnittlich 825 Euro brutto im Monat.

In unseriösen Call-Centern schufteten die Beschäftigten wie Arbeitssklaven, so Günter Wallraff. Manche unterzogen sich einer regelrechten Gehirnwäsche und merkten es gar nicht.

»Es ist ein so harter Job, dass die Krankheitsquote bis zu 35 Prozent beträgt. Jeder, der dort gearbeitet hat, berichtet von Kollegen, die Burn-out-Syndrome und Nervenzusammenbrüche hatten. Den Leuten geht es da wirklich dreckig. Die meisten, die den Job länger gemacht haben, brauchen eine Therapie.« Wallraffs Fazit: Vielen Arbeitgebern in der Branche fehlt jedes Unrechtsbewusstsein.

Kenan Marzell, seit zweieinhalb Jahren Mitarbeiter im Kundenkontaktzentrum bei VWFS, bestätigt das. »Ich habe eine Ausbildung als Bankkaufmann, dann Bankfachwirt und Betriebswirt – das ganze Programm«, betont er. Auch sein Arbeitsplatz liegt in einem modernen, ergonomisch ständig optimierten Großraumbüro. Die Vodafone-Beschäftigten dagegen kommen aus vielen Berufen – von der Hausfrau bis zum Ingenieur. Etwa zwei Drittel sind Hausfrauen, die die flexiblen Arbeitszeiten zu schätzen wissen.« Sauer selbst hat einen Sechs-Stunden-Arbeitstag an vier Tagen pro Woche. Er hat auch bereits ein Erziehungsjahr eingelegt. »Das mache ich nächstes Jahr wieder. Da kommt mein Sohn in die Schule, das will ich miterleben.«

Im Kundenkontaktcenter von VWFS ist die Arbeitszeit in drei Schichten organisiert, von acht bis 20 Uhr. »Aber man kann Wünsche äußern, wann man arbeiten will, und das wird nach Möglichkeit berücksichtigt«, sagt Marzell. Bei Vodafone ist die Hotline 24 Stunden täglich besetzt, und ein ganzes Bündel unterschiedlicher Arbeitszeitmodelle funktioniert parallel. Ein spezielles Thema sind die Nachtschichten. Bei Vodafone gibt es fünf Standorte in Deutschland, und die Nachtschichten werden von ihnen im Wechsel für jeweils einen Monat übernommen.

»Wir sind sieben Stunden täglich hier, davon wird vier Stunden telefoniert«, beschreibt Marzell seinen Arbeitstag. In den übrigen drei Stunden ist er mit Sachbearbeitung beschäftigt. Während der Telefonphasen macht er pro Stunde zehn Minuten Pause. Auch bei VWFS sind die Arbeitszeiten tarifvertraglich geregelt.

Komfortable Bedingungen, verglichen mit Angelika Schmidts Arbeitstag bei twenty4help. Sie ist täglich acht Stunden am Arbeitsplatz, davon sieben Stunden und 20 Minuten am Telefon. In Hoch-Zeiten wie vor Weihnachten oder Ostern kommen noch Überstunden hinzu, die selten bezahlt, sondern meist abgefeiert werden. Irgendwann. Pro Stunde gibt es fünf Minuten Pause, »aber das ist nicht immer möglich«. Die Mittagspause dauert eine halbe Stunde.

Bei Vodafone wird auch überwiegend telefoniert. Weil die meisten dort allerdings Teilzeitkräfte sind, kommen dabei selten sieben Stunden zusammen – mit rund zehn Minuten Bildschirmpause je Stunde. Wenn jemand Probleme mit der Stimme hat, kann er zum Beispiel E-Mails beantworten. »Das ist kein Job bis zur Rente«, sagt Kenan Marzell und berichtet von Anrufern, die nur ihren Unmut bei den Telefonkräften abladen wollen. »Wer sensibel ist und so was auf sich bezieht, kann gesundheitliche Probleme bekommen«, sagt er. Marzell hat sich vorgenommen, dass für ihn in zweieinhalb Jahren Schluss ist mit dem Telefonieren. Dann wechselt er an einen anderen Arbeitsplatz.

Angelika Schmidt mag ihren Job. »Es macht mir Spaß, so viel zu telefonieren«, sagt sie. Nur eins stört sie empfindlich: »Wir bekommen für einen Acht-Stunden-Tag 1000 Euro Brutto im Monat. Alle. Teilzeitkräfte entsprechend weniger, wer Führungsverantwortung hat, bekommt einen zusätzlichen Bonus, wenn bestimmte Sonderziele erreicht werden. Aber der ist nicht hoch. Weil ich einen weiten Weg zur Arbeit habe, gehen die 325 Euro ergänzende Sozialhilfe, die ich regelmäßig bekomme, fürs Benzin drauf«, sagt sie.

Nokia Siemens Networks will Kosten drücken

## Droht Beschäftigten neue Sparrunde?

Das Joint Venture von Nokia und Siemens läuft längst noch nicht rund. Im Juli verständigten sich Arbeitgeber und Betriebsräte auf einen Interessenausgleich für den Abbau von 2290 Stellen. Jetzt verlangt das Management zusätzliche drastische Kosteneinsparungen.

Trotz wochenlanger europaweiter Protestaktionen der Beschäftigten von Nokia Siemens Networks (NSN) im Juni hat sich die Arbeitgeberseite offenkundig nur wenig von ihren Sparplänen abbringen lassen. Die starke Beteiligung der Beschäftigten an den Aktionen der IG Metall hat nach Ansicht des Gesamtbetriebsratsvorsitzenden Georg Nassauer in Deutschland zu einem Teilerfolg geführt. Denn der ursprünglich hierzulande vom Unternehmen vorgesehene Personalabbau von knapp 3000 Stellen konnte auf knapp 2300 verringert werden.

Überdies verständigte sich der Gesamtbetriebsrat mit dem Arbeitgeber im Juli darauf, dass der Abbau nur auf freiwilliger Basis erfolgen wird. Ein Verhandlungsergebnis, das Werner Neugebauer, Bezirksleiter der IG Metall Bayern, im wesentlichen auf »die von der IG Metall und dem damals zuständigen Gesamtbetriebsrat der Siemens AG abgeschlossene Standort- und Beschäftigungssicherung bis September 2009« zurückführt. Außerdem hat die Arbeitnehmerseite die Zusage erreicht, dass Deutschland in dem internationalen Unternehmen ein zentraler Standort bleibt.

Dennoch hält Nokia als maßgebender Anteilseigner am Joint Venture starr an seinem Sparkurs fest und verschärfte ihn Anfang August sogar noch. Das Unternehmen hat sich vorgenommen, weitere 1,5 Milliarden Euro nicht erst 2010, sondern bereits 2008 einsparen zu wollen. Darüber hinaus will es zusätzliche 500 Millionen Euro durch das Ausschöpfen von Synergien einsparen. Die Belegschaft und Arbeitnehmervertreter befürchten, dass damit weitere Arbeitsplätze bei NSN in Gefahr geraten.

Statt neuer Kostensenkungen sollte das Unternehmen die vereinbarte Innovationsoffensive zügig anpacken, kritisieren der NSN-Gesamtbetriebsrat und die IG Metall die Pläne von Nokia-Vorstandschef Olli-Pekka Kallasvuo. »Die Beschäftigten werden einen weiteren Stellenabbau nicht akzeptieren«, warnt Nassauer. »Die brauchen jetzt mehr denn je eine Perspektive – keine neue Verunsicherung.«



Beim Aktionstag von Nokia Siemens Networks im Juni protestierten tausende Beschäftigte gegen den Stellenabbau.

### Siemens IT Solutions and Services

## MINDESTINGRUPPIERUNG ERREICHT

Im Konflikt bei Siemens IT Solutions and Services (SIS) über die Eingruppierung der Beschäftigten haben der Gesamtbetriebsrat der Siemens AG und die IG Metall im Juli einen tragfähigen Kompromiss erreicht. Sie setzten gegenüber der Geschäftsleitung eine Mindesteingruppierung durch und verhinderten so, dass Beschäftigte, die bereits vor dem 31. Januar 2007 bei SIS arbeiteten, über mehrere Stufen abgruppiert werden. Dies hätte zu Tarifgehältern geführt, die weit unter den marktüblichen Einkommen liegen, erklärte die IG Metall. Jetzt können Beschäftigte maximal um eine Gruppe niedriger eingestuft werden als bisher. Zu-

dem ist in den verschiedenen Tarifgebieten eine Mindestentgeltgruppe vorgesehen. Besonders Teamassistentinnen und Sekretärinnen profitieren von dem Kompromiss. Mindestens 1500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürften nun durch die neue Regelung höher eingruppiert werden als das von Seiten des Unternehmens ursprünglich vorgesehen war. Ziel des Gesamtbetriebsrats und der IG Metall bei der seit Juni eigenständig unter dem Dach des Siemens-Konzerns geführten SIS ist eine faire Eingruppierung für alle Beschäftigten. Die neue Regelung ist ein wichtiger Schritt auf diesem Weg.



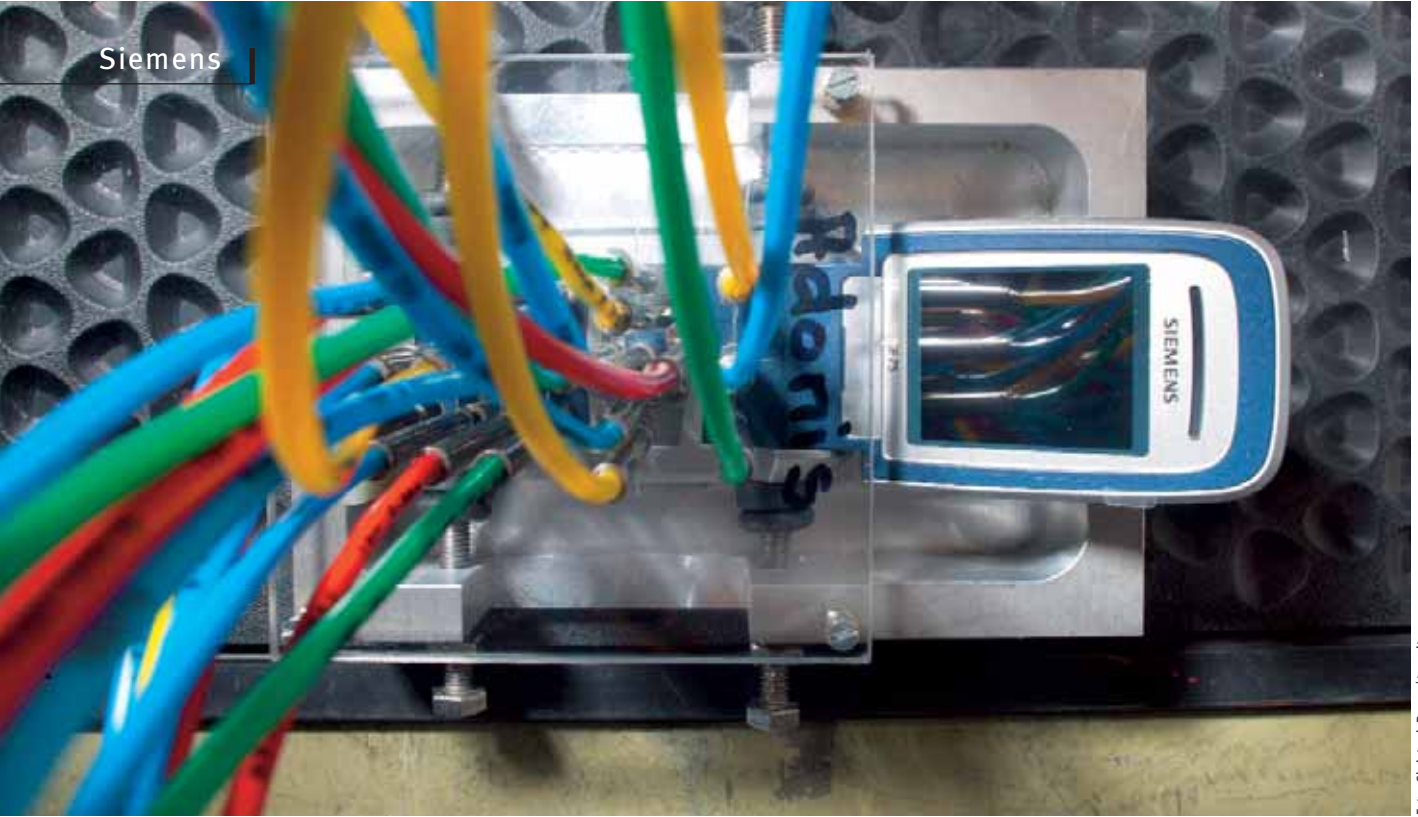


Foto: Christoph Busse / Transit

Siemens Enterprise plant Stellenabbau

# Druck auf Tarifstandards

**Bis zum Jahresende will Siemens Enterprise Networks (SEN) 600 seiner insgesamt 5000 Arbeitsplätze in Deutschland streichen. Betroffen sind vor allem die Zentrale in München und der Kundendienst in den Regionen. Außerdem drängt das Unternehmen auf »marktübliche Tarifstandards«.**

Allein am Standort Hofmannstraße in München sollen 250 Arbeitsplätze wegfallen. Und in den SEN-Niederlassungen könnte jeder zweite Techniker im Service-Bereich von Small Medium Business seine Arbeit verlieren. »Dabei ist die Arbeit schon heute oft nicht zu bewältigen«, kritisiert Walter Bläbting, SEN-Gesamtbetriebsratsvorsitzender die Pläne der Geschäftsleitung. Denn im Unternehmen besteht deutlicher Personalbedarf. Zurzeit sind rund 220 Stellen bei SEN unbesetzt. Allein im Service werden 20 IT-Spezialisten gesucht. Doch damit ist es nicht genug: SEN will zusätzlich die Tarife an die – wie es heißt – »marktüblichen Standards« anpassen.

»Schwere Managementfehler und ein radikaler Bruch mit der Geschichte des Hauses Siemens haben das ehemalige Kerngeschäft systematisch kaputt gemacht«, wirft Werner Neugebauer, Bezirksleiter der IG Metall der Geschäftsleitung vor.

Aber statt aus diesen Fehlern zu lernen und etwa die Führungsebenen und Verwaltungskosten kritisch in den Blick zu nehmen, setzt die Geschäftsleitung ausschließlich auf Personalabbau und verringerte tarifliche Leistungen. Der Gesamtbetriebsrat und die IG Metall fordern mehr Transpa-

renz und Information über die wirtschaftliche Situation, um die Pläne der Geschäftsleitung beurteilen zu können. Denn auf welcher ökonomischen Grundlage das Vorhaben des Managements beruht, bleibt unklar. Das Unternehmen hatte sich zunächst geweigert, dem Gesamtbetriebsrat zu erlauben, einen Gutachter zu beauftragen, um festzustellen, wie das Unternehmen tatsächlich dasteht. Dieser sollte prüfen, welche alternativen Sanierungsstrategien es zum Personalabbau gibt, um SEN nach vorne zu bringen, die wirtschaftliche Basis zu festigen und dauerhaft Beschäftigung zu sichern.

Bundesweit fanden Betriebsversammlungen statt, auf denen die SEN-Betriebsräte die Beschäftigten informierten. Es geht ihnen darum, mit einer starken und engagierten Belegschaft den Stellenabbau wo irgend möglich zu verhindern. Schon jetzt haben viele erkannt, dass es sich auszahlt, Mitglied der IG Metall zu sein. Denn der von ihr ausgehandelte Tarifvertrag der Regionalorganisation Deutschland, der für die meisten SEN-Beschäftigten gilt, sichert ihnen einen weit reichenden Kündigungsschutz bis zum 30. September 2009 zu.

**Mehr Informationen unter [www.dialog.igmetall.de](http://www.dialog.igmetall.de)**

**EMB****ITK-Sektor nachhaltig entwickeln**

Der massive Stellenabbau bei Hewlett Packard, Alcatel-Lucent oder – aktuell – bei Nokia Siemens ist nicht allein für die deutschen Belegschaften ein großes Problem. Er betraf und betrifft in hohem Maße auch die Beschäftigten an anderen europäischen Standorten.

Es wird daher im ITK-Sektor immer wichtiger, den Protest von Beschäftigten und gewerkschaftlichen Widerstand auf europäischer Ebene zu koordinieren – wie dies zuletzt beim Europäischen Aktionstag von Nokia Siemens Networks am 12. Juni 2007 geschah. An ihm nahmen 4300 Kolleginnen und Kollegen allein aus Deutschland und weitere Tausende aus Finnland, Italien, Spanien, Belgien, Frankreich, Österreich und den Niederlanden teil. Organisiert wurde der europaweite Protest vom Europäischen Metallgewerkschaftsbund (EMB) mit Sitz in Brüssel. Auf seinem dritten Kongress im Juni 2007 in Lissabon beschloss der



Foto: Andy Michaelis

**Delegierte beim EMB-Kongress in Lissabon bei der Abstimmung.**

EMB ein Arbeitsprogramm 2007 bis 2011, mit dem er auch auf den ITK-Sektor mehr Einfluss nehmen möchte, um mehr Beschäftigung zu erreichen und diesen Bereich nachhaltig weiterzuentwickeln. »Der ITK-Sektor nimmt eine Schlüsselposition ein, von der andere Industrien – wie die Automobilindustrie oder der Schiffbau – abhängig sind. Das betrifft nicht nur den technologischen Fortschritt, sondern auch die Beschäftigung«, sagt Caroline Jacobssen, beim EMB zuständig für den ITK-Sektor. »Deshalb werden wir uns in den nächsten Jahren für die Entwicklung neuer ITK-Technologien und -Investitionen stark machen. Dazu zählt eine beschäftigungsorientierte Industriepolitik genauso wie die Weiterentwicklung des Internets und der Open-Source-Technologie.«

Letztlich gehe es dem EMB dabei um mehr Demokratie und soziale Gerechtigkeit. »IT-Lösungen und Computer sollen für alle zugänglich sein«, so Jacobssen. Der EMB will sich verstärkt dafür einsetzen, Europäische Betriebsräte im ITK-Sektor zu errichten und zu unterstützen.

**Mehr unter [www.emf-fem.org](http://www.emf-fem.org)**

**USA****Dot-Coms im Aufwärtstrend**

Internet-Startups befinden sich in den USA wieder im Aufwärtstrend – genau sechs Jahre, nachdem die damalige Dot-Com-Blase platzte. Die Risikokapital-Branche im kalifornischen Silicon Valley freut sich darüber, dass allein im ersten Halbjahr 2007 bereits 44 junge Unternehmen an die Börse gingen. 2006 und 2005 waren es nur 57 beziehungsweise 56. Allein die 26

Startups, die durch Risikokapital finanziert wurden und im zweiten Quartal 2007 an die Börse gingen, haben insgesamt 4,27 Milliarden Dollar umgesetzt. Die kommenden sechs bis 18 Monaten sollen einen weiteren Dot-Com-Schub bringen, erwarten führende Branchenvertreter im vierteljährlich erscheinenden Silicon Valley Venture Capitalist Confidence Index der Universität San Francisco. Mit Risikokapital finanziert werden in den USA vor allem innovative Unternehmen in den Bereichen Biotechnologie, Web 2.0, Internetmedien und Unternehmenslösungen. Die Startup-Unternehmen profitieren von zunehmenden Übernahmeaktivitäten und dem Aufwärtstrend der Finanzmärkte.



Foto: www.BildBox.com

**Internet-Startups gehen wieder an die Börse.****IBM****Verhaltensregeln für virtuelle Welten**

Auch im Internet sollen sich IBM-Beschäftigte angemessen verhalten, Diskriminierungen und Beleidigungen unterlassen und das intellektuelle Eigentum des Unternehmens schützen. IBM ist damit der erste Arbeitgeber, der für seine Mitarbeiter Regeln aufstellt, wie sie sich in Online-Communities oder virtuellen Plattformen wie Second-Life verhalten sollen. IBM bekennt sich zugleich zu virtuellen Communities: »Das 3D-Internet wird großen Einfluss auf die Geschäftswelt, auf IBM und seine Kunden haben. Der einzige Weg, damit umzugehen ist, dieses neue Medium auch zu nutzen«, sagt Irving Wladamsky-Berger, ehemaliger IBM-Mitarbeiter und Professor am Massachusetts Institute of Technology (MIT). Auch Intel gibt seinen Beschäftigten Hinweise für den Umgang in der virtuellen Realität. Unklar ist, ob Verstöße gegen die Vorschriften disziplinarisch

verfolgt werden können, denn meistens handelt es sich um Aktivitäten im privaten Umfeld.

**Im Internet gelten für IBM-Beschäftigte ab sofort strenge Regeln.**



Foto: Jochen Tack

## Mediennutzung

# Machen Computer dick, dumm und gewalttätig?

**Zu viel und falscher Medienkonsum schadet Kindern und Jugendlichen. Immer mehr Hirnforscher warnen vor Computersucht und der Überschätzung als Lernmedium.**

Kinder lernen von klein auf den Umgang mit Computern. Schon im Kinderzimmer und in vielen Grundschulen gehören sie inzwischen zur Grundausrüstung. Doch wieviel Computer verträgt das Kind? Das fragen sich nicht nur besorgte Eltern. Auch Hirnforscher und Neurowissenschaftler versuchen, eine Antwort auf diese Frage zu finden. Bisheriges Ergebnis zahlreicher Forschungen: Das Gehirn verändert sich mit der Art der Benutzung.

Hirnforscher halten es inzwischen für gesichert, dass exzessive Computer-Nutzer ein anderes Gehirn erhalten und süchtig werden können. Weil sich das Gehirn so entwickelt

wie man es nutzt, funktionieren überwiegend virtuell genutzte Hirne anders. Sie sind optimiert für die Anforderungen des Computers. Gegenüber der realen Welt erweisen sie sich als labil. Exzessive Computerspieler versagen gegenüber den Anforderungen des realen Lebens. Die Kinder und Jugendlichen mit hohem Computerkonsum zeigen Mängel in Problemlösungskompetenz und in der Konzentrations- und Einsichtsfähigkeit.

Ein spezielles Problem sind virtuelle Gewalterfahrungen. Forscher wie der Professor für Psychiatrie Manfred Spitzer sind der Ansicht, dass Gewaltdarstellung bei Computerspielen das zentrale Nervensystem nachhaltig verändert. Bildschirmmedien und Computerspiele machten Kinder und Jugendliche dick, dumm und gewalttätig, so Spitzer. Die Computerspiele werden immer realitätsnaher und bieten Spielern die Möglichkeit aktiv ins Geschehen einzugreifen. Spitzer hält es für erwiesen, dass Computerspiele tatsächlich gewaltbereiter machen.

Dabei gibt es offensichtlich das Phänomen der Selbstverstärkung. Kinder suchen sich oft die Computerspiele aus, die zu ihrer Persönlichkeitsstruktur passen. So neigen Jungen, die ohnehin ein aggressives Verhalten an den Tag legen, eher dazu, sich mit gewalthaltigen Computerspielen zu beschäftigen. US-Studien haben gezeigt, dass es einen Zusammenhang zwischen gewalthaltigen Spielen und kurzzeitigen, flüchtigen Erregungszuständen gibt.

Ohne Zweifel haben Computer auch einen Nutzen und sie bringen Spaß. Viele Kinder nutzen Lern-Software für Mathematik, Deutsch und Fremdsprachen. Eltern sollten ihren Kindern in jungen Jahren jedoch nicht zuviel Lernstoff durch CD, Computer, Videos und Fernsehen zumuten. Der Bildungsforscher Klaus Hurrelmann glaubt, dass Schüler am Bildschirm das konzentrierte Arbeiten an einem Text verlernen. Sie würden durch die vielfältigen Fähigkeiten des Computers abgelenkt. Zudem fehle vielen Lehrern das entsprechende Fachwissen, um neue Medien sinnvoll im Unterricht zu nutzen. In den USA werden Computer bereits wieder aus Klassenräumen entfernt. Dort hat man eingesehen, dass technische Geräte »kein Wundermittel« gegen schlechten Unterricht sind. Kinder begreifen die Welt über ihre Sinne, und nicht über Power-Point-Präsentationen am Bildschirm, so die Erfahrung nach zehn Jahren Praxistest.

**Mehr Infos zum Thema siehe Buchtipp auf Seite 15.**



Exzessives Computerspielen macht Kinder und Jugendliche unkonzentriert und süchtig.

Foto: Olaf Doering



# Service



## Forschung

### Computersucht bei Kindern

In ihrem aktuellen Buch beschreiben der Hirnforscher Gerald Hüther und der Erziehungswissenschaftler Wolfgang Bergmann die Auswirkungen von

Computerspielen auf Seele und Gehirn von Kindern. **Wolfgang Bergmann/Gerald Hüther: Computersüchtig. Kinder im Sog der modernen Medien. Walther-Verlag, 2007**

## Gute Arbeit

### Stress-Barometer

Mit psychischen Belastungen haben mittlerweile alle Beschäftigtengruppen zu tun. Zur Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz hat das Projekt »Gute Arbeit« der IG Metall jetzt ein »stressBarometer« entwickelt. Es hat einen Fragebogen und ein Auswertungstool und kann zur Bestandsaufnahme betrieblicher Probleme eingesetzt werden. Die Arbeits-

hilfe kann zusammen mit der CD zum Stückpreis von 4,80 Euro zuzüglich Versandkosten im Extranetshop bestellt werden.

[www.extranet.igmetall.de](http://www.extranet.igmetall.de) ▶ Themen ▶ Arbeit ▶ Projekt »Gute Arbeit«

## Mitbestimmung

### Betriebsratswissen digital

Das gesamte Betriebsratswissen gibt es jetzt auf einer einzigen CD. »Betriebsratswissen digital« umfasst Gesetzestexte, Kommentierung, Lexikon Arbeitshilfen und Betriebsvereinbarungen. Regelmäßige Updates sorgen für den neuesten Rechtsstand.

**Betriebsratswissen digital 1.0; 2007; ISBN: 978-3-7663-8098-2; 159 Euro**

## Termine, Kontakte und Informationen

### DIE ANSPRECHPARTNER DER IG METALL FÜR DIE IT-BRANCHE

- ▶ **Hans-Joachim Weis**,  
Telefon 069-66 93-28 54,  
[hans-joachim.weis@igmetall.de](mailto:hans-joachim.weis@igmetall.de)
- ▶ **Dieter Scheitor**,  
Telefon 069-66 93-24 90,  
[dieter.scheitor@igmetall.de](mailto:dieter.scheitor@igmetall.de)
- ▶ **Sophie Jänicke**,  
Telefon 069-66 93-26 15,  
[sophie.jaenicke@igmetall.de](mailto:sophie.jaenicke@igmetall.de)
- ▶ **Martin Weiss**,  
Tel. 069-242531-35,  
[martin.weiss@igmetall.de](mailto:martin.weiss@igmetall.de)

### EXTRANET

Das Extranet der IG Metall bietet täglich aktuelle Informationen über Tarifverträge, Seminare und Betriebsvereinbarungen. Um in das Netz für betriebliche Aktive zu kommen, braucht man Mitgliedsnummer, Name, Geburtsdatum.  
[www.extranet.igmetall.de](http://www.extranet.igmetall.de)

### KIBNET

▶ **Kibnet-Weiterbildungsberatung**  
Das Kompetenzzentrum Kibnet bietet kostenlose Beratung zum IT-Weiterbildungssystem an. Die Hotline (Telefon 08 00-446-46 36) ist freitags von 15 bis 17 Uhr geschaltet. Kontakt: Thomas Habenicht und Thomas Ressel. Weitere Informationen: [www.kibnet.org](http://www.kibnet.org)

### WAP-PORTAL

▶ **Weiterbilden – Ausbilden – Prüfen:**  
Darum geht es im Internetportal WAP der IG Metall für berufliche Bildung. Mitglieder der IG Metall können sich mit ihrer Mitgliedsnummer anmelden und danach auf Berufsinfos und Rechtstipps zu Qualifizierung zugreifen.  
[www.igmetall-wap.de](http://www.igmetall-wap.de)

### INTERNET

- ▶ Das IT-Magazin online: Aktuelles aus Arbeit, Beruf, Betrieb und Praxis unter: [www.igmetall.de/itk](http://www.igmetall.de/itk)
- ▶ Neues aus der Siemens-Welt unter: [www.dialog.igmetall.de](http://www.dialog.igmetall.de)
- ▶ Aktuelle Informationen über Infineon unter: [www.infineon.igmetall.de](http://www.infineon.igmetall.de)
- ▶ Informationen über Hewlett Packard unter: [www.hpneu-igm.de](http://www.hpneu-igm.de)
- ▶ Informationen zu SAP unter: [www.sapler.igm.de](http://www.sapler.igm.de)
- ▶ Neue Webseite der IG Metall für Vodafone-Beschäftigte unter: [www.vodafone.igm.de](http://www.vodafone.igm.de)
- ▶ Informationen von den IG Metall-Vertrauensleuten bei Avaya unter: [www2.igmetall.de/homepages/metaller-bei-avaya](http://www2.igmetall.de/homepages/metaller-bei-avaya)
- ▶ Gruppen & Netze mit Infos für Studierende unter: [www.hib-braunschweig.de](http://www.hib-braunschweig.de)
- ▶ Netzwerk für Zeitarbeitnehmer [www.igmetall-zoom.de](http://www.igmetall-zoom.de)



## IMPRESSUM

### IT-Magazin

Das Branchenmagazin der IG Metall

Herausgeber: Jürgen Peters, Berthold Huber, Bertin Eichler

Anschrift: metall-Redaktion, Wilhelm-Leuschner-Straße 79, 60329 Frankfurt am Main, Telefon 0 69-66 93-2633, Fax 0 69-66 93-20 02, E-Mail: [metall-redaktion@igmetall.de](mailto:metall-redaktion@igmetall.de) Internet: [www.igmetall.de](http://www.igmetall.de)

Redaktionsleiter: Werner Hoffmann (verantwortlich im Sinne des Presserechts)

Chefredakteurin: Susanne Rohmund

Redaktion: Fritz Arndt, Dirk Erb, Martina Helmerich, Sylvia Koppelberg, Fabienne Melzer, Antonela Pelivan

Mitarbeit: WAHLE & WOLF, 56479 Elsoff

Gestaltung: Gudrun Wichelhaus  
Bildredaktion: Michael Schinke

Vertrieb: Reinhold Weißmann, Telefon 0 69-66 93-22 24, Fax 0 69-66 93-25 38, E-Mail: [vertrieb@igmetall.de](mailto:vertrieb@igmetall.de)

Druck: apm AG, Darmstadt



## ● Beitrittserklärung

bitte alles in Druckbuchstaben ausfüllen!

Name	Vorname			
Straße/Hausnummer				
Postleitzahl/Wohnort				
Telefon	Geburtsdatum			
E-Mail				
Betrieb: Name und Ort				
<input type="radio"/> zzt. vollbeschäftigt	<input type="radio"/> teilzeitbeschäftigt	<input type="radio"/> männlich	<input type="radio"/> weiblich	
<input type="radio"/> Auszubildende/r bis voraussichtlich: _____				
<input type="radio"/> Angestellte/r				<input type="radio"/> Studierende/r (Monatsbeitrag 2,05 Euro)
Nationalität	Änderung des bisherigen Status			
Mitgliedsbeitrag (ein Prozent des monatlichen Bruttogehalts)		ab Monat		
geworben durch (Name und Betrieb)				

### Einzugsermächtigung/Bankverbindung

Kto.Nr.	Bankleitzahl	
Name des Kreditinstituts	in PLZ	Ort

Ich bestätige die erfassten Daten über meine Person sowie den Grund (Zugangsart) für die Eintragung dieser Daten.  
**Ich bin hiermit darüber informiert, dass die IG Metall zur Erfüllung ihrer satzungsgemäßen Aufgaben personenbezogene Angaben über mich mit Hilfe von Computern (automatisiert) verarbeitet. Die für den Beitragseinzug nötigen Daten werden zwischen der IG Metall und dem Geldinstitut – bei Lohnabzug mit dem Arbeitgeber – ausgetauscht (übermittelt). Die Verwaltungsstelle informiert mich auf Wunsch über alle gespeicherten Daten.**  
Hiermit ermächtige ich widerruflich die IG Metall, den jeweils von mir nach Paragraph 5 der Satzung zu entrichtenden Mitgliedsbeitrag von ein Prozent des monatlichen Bruttoverdienstes bei Fälligkeit einzuziehen. Diese Ermächtigung erstreckt sich im Rahmen der von dem Ortsvorstand der IG Metall festgelegten Kassierungsart (Paragraph 5 Ziff. 5 Satz 3 der Satzung) sowohl auf den Abruf von meinem Bankkonto, als auch auf den Einbehalt des Beitrags durch meinen Arbeitgeber in der jeweiligen Höhe. Dies schließt die Weitergabe der entsprechenden Daten an die IG Metall ein. Dieser Auftrag kann nur schriftlich mit einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende bei der Verwaltungsstelle der IG Metall rückgängig gemacht werden. Alle Änderungen oder Unstimmigkeiten, die sich aus diesem Auftrag ergeben, kann ich nur bei der Verwaltungsstelle der IG Metall regeln. Die vorstehenden Daten werden zum Zweck der Mitgliederbetreuung von der IG Metall erhoben und unter Beachtung des BDSG verarbeitet. Weitere Empfänger dieser Daten sind die Service-Center der IG Metall. Den vorstehenden Hinweis zum Datenschutz habe ich zur Kenntnis genommen.

IT-Magazin 3/2007

Datum/Unterschrift des Antragstellers/Mitgliedes/Kontoinhabers

online  
Mitglied werden:  
[www.igmetall.de](http://www.igmetall.de)

▶ Die Beitrittserklärung ausfüllen, ausschneiden und beim Betriebsrat abgeben oder einsenden an:  
IG Metall, Wilhelm-Leuschner-Straße 79, 60329 Frankfurt am Main oder per Fax 069-6693 2021