

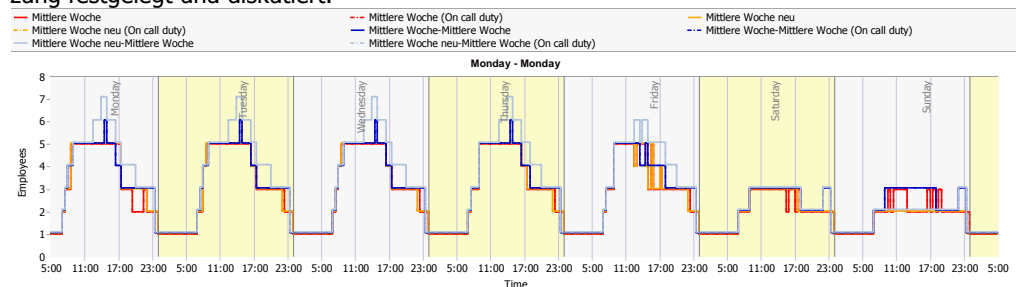
# Voll- und Teilzeit in einem Schichtplan

Das größere Call Center s ServiceCenter in Wien hatte für eine kleine Gruppe von Beschäftigten ein Arbeitszeitmodell mit Nachtschichteinsätzen in Betrieb. Bei den Beschäftigten handelte es sich um 6 Vollzeitkräfte mit 40 Stundenverträgen sowie 8 Teilzeitkräfte mit 35 bzw. 30 Stundenverträgen.

Bei s ServiceCenter existierte ein Schichtmodell mit zwei Schwachpunkten: Zum einen wurden die von Unternehmensseite erforderlichen Zeiten – vor allem in der Nacht – nur bedingt abgedeckt; zum anderen waren die Beschäftigten mit dem System unzufrieden, da sie sich mehr Erholungsphasen nach Nachteinsätzen wünschten, und Teilzeitkräfte lieber mehr Stunden am Tag arbeiten wollten, um weniger Tage in der Woche kommen zu müssen.

Ziel des Projektes war es, eine gleichmäßige Abdeckung zu gewährleisten und eine regelmäßige und gleiche Schichtfolge unter Berücksichtigung der Wünsche der Beschäftigten zu erstellen.

In einer Arbeitsgruppe unter Einbindung der Personalleiterin, des Bereichsleiters sowie Betriebsrates wurden zuerst die betrieblichen Rahmenbedingungen für die notwendige Besetzung festgelegt und diskutiert.



Diesen benötigten Zeiten wurde das bestehende Schichtmodell gegenübergestellt, das – vor allem untertags – starke Schwankungen in der Besetzung aufwies.

Das bestehende Modell operierte mit 18 verschiedenen Beginn- und Endzeiten und teilte jede Person etwas anders ein.

Zur Vereinheitlichung wurden in der Arbeitsgruppe alternative Dienste entwickelt und um den Abwesenheitsfaktor für Urlaub, Krankheit, Schulung, etc. aufgeschlagen.

Anschließend wurden drei verschiedene Schichtmodelle entwickelt, die sich nur in der Abfolge von Arbeit und Freizeit unterschieden und folgende Punkte abdeckten:

- betrieblich erforderlichen Rahmenbedingungen
- 8 verschiedenen Beginn- und Endzeiten
- faire Verteilung der Einsätze in 7 Wochen innerhalb der Voll- bzw. Teilzeitkräfte
- Reservekonzept für Ausfälle
- rechtliche Rahmenbedingungen

Eingeführt wurde folgendes Modell für Vollzeitkräfte: Dieses garantiert nach den Nachtblöcken 3 oder 4 Ausruhtage und verteilt die Wochenendfreizeit regelmäßig.

Ausgangssituation

Projektziel

Vorgehen

Ergebnisse

## Der Arbeitszeit voraus

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
Woche 1	T2	T2	T2	T3		S2	S2
Woche 2	<b>N2</b>	<b>N2</b>	<b>N2</b>	<b>N2</b>			
Woche 3		T2	T2	T2		T1	T1
Woche 4	T2	T2	T2	T2			
Woche 5		T2	T2	T2	<b>N1</b>	<b>N1</b>	<b>N2</b>
Woche 6				T2	T2		
Woche 7	S1	S1	S1	S1	S1		

Teilzeitkräfte arbeiten nach dem gleichen Modell, allerdings weniger Tagschichten, wodurch auch den Wünschen dieser Beschäftigungsgruppe nachgekommen werden konnte.

Das Modell kommt bei den Beschäftigten sehr gut an und erfüllt die betrieblichen Rahmenbedingungen.