

## Kurzfassung

---

Die vorliegende Studie beschreibt und analysiert, ob neu eingeführte Heimarbeitsplätze eines Call-Center-Dienstleistungsunternehmens in der Schweiz einen positiven Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter und auf unternehmerische Erfolgsfaktoren haben. Die technische Anbindung der Heimarbeitsplätze ist dabei so ausgereift, dass der Endkunde keinen Unterschied erkennen kann, ob der Agent im Call-Center oder in den eigenen vier Wänden arbeitet. Im Fokus der Analysen steht einerseits der Einfluss der Heimarbeitsplätze auf die Arbeitszufriedenheit der Agenten und andererseits den direkten und indirekten Einfluss auf die unternehmerischen Erfolgsfaktoren von Call-Center-Projekten. Die Resultate dieser Studie zeigen auf, dass die Mitarbeiter im Heimarbeitsmodell eine höhere Arbeitszufriedenheit aufweisen, leicht bessere Leistungswerte erzielen und dass sie deutlich mehr Arbeitsstunden leisten als ihre Kollegen im Call-Center. Ausserdem werden Agenten im Heimarbeitsmodell weniger als halb so oft krank als ihre Kollegen im Call-Center und ihr Engagement ist deutlich langfristiger ausgelegt als das ihrer Kollegen, die am Call-Center-Floor ihrer Arbeit nachgehen. Bei den gearbeiteten Stunden, der Krankheitsanfälligkeit und der erwarteten Verweildauer der Mitarbeiter handelt es sich um medierte kausale Effekte, über den Mediator „Arbeitszufriedenheit“.