


Arbeitsbedingungen und Digitalisierung

Eine Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor

1110110 1100101 1110010 101110 1100100 1110
100000 1100111 1110101 1110100 1100101 1000
1100001 1110010 1100010 1100101 1101001 1100



Arbeitsbedingungen und Digitalisierung

Eine Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor

Studie im Auftrag der ver.di-Bundesverwaltung
Ressort 7, Bereich Innovation und Gute Arbeit

Ines Roth, INPUT Consulting, unter Mitarbeit von
Nadine Müller, ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit

Ines Roth ist seit 2008 wissenschaftliche Projektleiterin bei der INPUT Consulting gGmbH mit den Arbeitsschwerpunkten Arbeits- und Industriesoziologie, Entwicklung von Arbeit und Technik sowie Mitbestimmung.
Kontakt: roth@input-consulting.de

Nadine Müller leitet den Bereich Innovation und Gute Arbeit in der ver.di-Bundesverwaltung mit den Arbeitsschwerpunkten Digitalisierung, Künstliche Intelligenz und Gute Arbeit.
Kontakt: nadine.mueller@verdi.de

5 **Vorwort von Christoph Schmitz**

7 **Einleitung**

10 **Methode und Stichprobe**

11 **Der DGB-Index Gute Arbeit**

14 **Die Zusammensetzung der Stichprobe**

18 **Arbeitsbedingungen und Digitalisierung im Dienstleistungssektor**

19 **Verbreitung, Formen und Merkmale digitaler Arbeit**

19 Schub durch Corona-Pandemie

20 Verbreitung insgesamt, nach Branchen und verschiedenen Beschäftigtengruppen

23 Anstieg der Verbreitung digitaler Arbeit

23 Verbreitung verschiedener digitaler Arbeitsmittel

25 **Arbeitsbedingungen und Digitalisierung**

26 Die Arbeitsbedingungen digital Arbeitender im Vergleich zu denen von nicht digital Arbeitenden

28 Einflussmöglichkeiten, Weiterbildung, schwere körperliche Arbeit

29 Arbeitsintensität

30 Mobile Arbeit

31 Entscheidungsspielräume, Einfluss auf den Einsatz der digitalen Technik

34 Belastungen

36 Vorgabe des Arbeitstempos durch digitale Technik

37 Arbeitsmenge

37 Multitasking

38 Bedienungsprobleme und technische Störungen

39 Videokonferenzen und Belastungen

41 Belastung durch reduzierte persönliche Kontakte

42 Überwachung

43 Weiterbildung

43 Stand der Maßnahmen für Gute Arbeit im Zuge der Digitalisierung

47 **Digitalisierung und Frauen**

50 Digitale Arbeit in ausgewählten Branchen

51	Handel
58	<i>Kommentar Stefanie Nutzenberger: Zukunft gestalten – mit den Beschäftigten</i>
59	Informations- und Kommunikationstechnologie
66	<i>Kommentar Florian Haggenmiller: Technik muss den Menschen dienen!</i>
67	Ver- und Entsorgung
74	<i>Kommentar Christoph Schmitz: Gute Arbeit ist unverzichtbar. Sichere Daseinsvorsorge braucht genügend gut qualifizierte Fachkräfte</i>
75	Öffentliche Verwaltung
82	<i>Kommentar Catharina Schmalstieg: Daseinsvorsorge stärken, Gute Arbeit realisieren</i>
83	Krankenhäuser
90	<i>Kommentar Grit Genster: Entlastung durch Beteiligung der Beschäftigten von Anfang an</i>

92 Literaturverzeichnis

96 Anhang

97	Michael Fischer / Nadine Müller: Die ver.di-Projektgruppe „Digitalisierung“ im Jahr 2023
100	Karl-Heinz Brandl: Das Projekt BeDaX – ein Prüftool für den Beschäftigtendatenschutz
103	Petra Ringer / Daniela Schneider: Gute-Arbeit-Befragung bei SportScheck Stationär: Arbeitsgestaltung bei Digitalisierungsprozessen
105	Nils Kammradt: Kernpunkte des Digitalisierungstarifvertrages zwischen dem Bund und ver.di
108	Romy Schneider: Das Projekt Aktivierende Gewerkschaftsarbeit stellt seine Online-Plattform vor

112 Impressum

Vorwort

„Digital first. Bedenken second.“ Mit diesem Aufruf zu vorsätzlich ignorantem Verhalten beim Einsatz der Technik warb im Bundestagswahlkampf 2017 eine Partei um Stimmen, die sich auf ihre Wirtschaftskompetenz enorm viel zugutehält.

Es ist eine krude Weltsicht, die aus solchem Wort spricht: Umsicht gilt als Laster, Bedenkenlosigkeit als Tugend, Prävention als eine Barriere, die es abzutragen gilt... Wer danach handelt, behindert den Fortschritt und richtet in Digitalisierungsangelegenheiten Schaden an. In die entgegengesetzte Richtung müsste es gehen: Für technische und soziale Innovationen bedarf es einer sorgfältigen Chancen- und Risikoanalyse, um unerwünschte Wirkungen zu minimieren. Prävention ist das A und O eines effektiven Gesundheits- und Arbeitsschutzes. Und auch der dringend erforderliche ökosoziale Umbau im Land kann nur gelingen, wenn die Idee einer gemeinwohlorientierten Vorsorglichkeit auf der politischen und ökonomischen Ebene praxisleitend wird. Wegweisend auf allen diesen Gebieten sollte ein Handeln im Sinne des Prinzips Verantwortung sein.

„Bedenken second“ ist also eine aberwitzige Perspektive, die eigentlich nicht der Rede wert wäre. Doch der Spruch wurde von einer Partei in die Welt gesetzt, die sich als Vermittler vornehmlich von Arbeitgeberinteressen in der Arbeits- und Wirtschaftspolitik betätigt und in der derzeitigen Bundesregierung u.a. das Amt des Ministers für Digitales bekleidet. Und, schlimmer noch: Leider beschreibt der Slogan eine Praxis im Umgang mit der digitalen Herausforderung, wie sie in vielen Betrieben derzeit gang und gäbe ist.

Darauf lassen jedenfalls die Ergebnisse der Repräsentativumfrage unter den Dienstleistungs-Beschäftigten schließen, die in der vorliegenden Sonderauswertung vorgestellt werden. Ihr Thema sind die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Qualität der Arbeitsbedingungen. Es ist ein verheerendes Zeugnis, das die Beschäftigten ausgestellt haben: Für 41 Prozent der digital Arbeitenden hat die Digitalisierung, wie sie derzeit abläuft, zu einer Zunahme ihrer Arbeitsbelastung geführt, für nur 8 Prozent zu weniger Stress. Nicht einmal in einem Drittel der Betriebe sind Maßnahmen gegen den digitalisierungsbedingten Zuwachs der Arbeitsbelastung ergriffen worden und nur jede zweite davon taugt etwas. Ein Großteil der Arbeitgeber hat das Problem also nicht einmal im Nachhinein erkannt.

Dabei ist der Schutz der Beschäftigten vor Mehrbelastungen doch nur die Mindestanforderung, denn eigentlich ginge es um sehr viel mehr, nämlich: digitale Mittel so einzusetzen, dass damit ein Beitrag zur Humanisierung der Arbeit geleistet wird. Das mag paradox klingen, doch die Technik bietet die Möglichkeit, dass sich die Arbeit ein weiteres Stück von mechanischen, geisttötenden, langweiligen Arbeiten auf sozial und kommunikativ anspruchsvolle Tätigkeiten vor allem im Zwischenmenschlichen verlagert. Was aber geschieht derzeit?

44 Prozent der mit digitalen Verfahren Arbeitenden geben an, ihr Arbeitstempo werde in starkem Maße von der digitalen Technik bestimmt – sie haben also kaum Raum zur Entfaltung. 36 Prozent arbeiten häufig in dem Gefühl, der digitalen Technik ausgeliefert zu sein. Was dies bedeutet, lässt sich im Jahrbuch Gute Arbeit 2022 anhand der Berichte von Handels-Beschäftigten nachlesen: Verkäufer aus Leidenschaft und Überzeugung sehen sich zu digital gelenkten „Pulli-Verräumern“ degradiert, die erleben müssen, wie „die Technik bestimmt, was ich wann zu tun habe“. „Die Technik assistiert nicht meiner Arbeit, ich assistiere der Technik“ – das erinnert an die „Maschinensklaven“, wie Paul Lafargue in den Anfängen der Gewerkschaftsbewegung Beschäftigte genannt hat, die ins Joch mechanischer, geistloser und entfremdender Arbeit gespannt waren. Soll so auch die Zukunft aussehen?

Es läuft also etwas schief mit der Digitalisierung derzeit. Und leider scheinen die Erfahrungen der Coronakrise bei vielen der sog. Entscheidungsträger kein Umdenken bewirkt zu haben. Dabei gleicht diese Zeit einem Lehrstück nicht nur dazu, wie wichtig der Ausbau des Gemeinwohlsektors und der Prävention wäre, sondern auch zur Komplexität der Digitalisierungsfrage. Deutlich wurde, welch schädliche Folgen die Unterausstattung der öffentlichen Verwaltung mit digitalen Mitteln und Know-how für die Daseinsvorsorge hat. Wertvolle Hinweise boten sich aber auch zur Frage, wo und wie digitale Verfahren hilfreich sein können und auf welchen Beziehungsebenen (etwa in der Kinder- und Jugendziehung) das lebendige Miteinander in der direkten Face-to-Face-Kommunikation unabdingbar ist. Die vorliegende Sonderauswertung enthält dazu Aufschlussreiches zum Thema Videokonferenzen.

Was tun also? Auf keinen Fall im Stile von „Weiter so“ vorgehen, sondern nach dem Motto: „Bevor du beginnst, sollst du überlegen, sobald du überlegt hast, sollst du bald ans Werk gehen.“ (Sallust) Also sich vergegenwärtigen, wozu die Digitalisierung aus Sicht der Beschäftigten überhaupt gut sein soll. Denn nicht der Mensch hat sich der Technik anzupassen und zu unterwerfen, sondern umgekehrt muss es laufen. Daher heißt es, auf der Autonomie der Vernunft gegenüber der Technik beharren und sich eigene Gestaltungsziele setzen.

In der Arbeitswelt heißt dies: Kurs auf Gute Arbeit nehmen. Dazu braucht es Rahmenbedingungen, für die der Staat zu sorgen hat, die wir als Gewerkschaft von ihm einfordern müssen, wie Verbesserungen im Arbeitsschutz, Stärkung der Mitbestimmungsrechte der Interessenvertretungen, Sicherung der Tarifautonomie, Ausbau der Infrastruktur, Gewährleistung der Wahlfreiheit Analog oder Digital im Bürger*innenservice. Vor allem aber sind wir auf unserem ureigenen Gebiet, in der Betriebs- und Tarifpolitik gefordert. Vieles ist dort schon geschehen (etwa der Abschluss von Tarifverträgen zur Arbeitsplatzsicherung und zum Ausschluss der Verwendung personenbezogener Daten zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle). Sehr viel mehr ist noch zu tun (insbesondere bei der Durchsetzung subjektiver Gestaltungsrechte der Beschäftigten in Sachen Arbeitsbedingungen auf der Basis von Kollektivvereinbarungen). Auch im Umgang mit der digitalen Herausforderung ist die wichtigste Machtressource der Beschäftigten und damit auch der Gewerkschaften ihre Fähigkeit zur kollektiven Aktion, wie sie sich in den jüngsten Tarifrunden eindrucksvoll gezeigt hat.

Christoph Schmitz
Mitglied des ver.di-Bundesvorstandes

Einleitung

Gute Arbeit ist eine Bezeichnung für Arbeitsbedingungen, die dem Anspruch der Beschäftigten auf eine humane Arbeitsgestaltung gerecht werden – so jedenfalls im ver.di-Sprachgebrauch. Dieser Anspruch besteht unabhängig von der Arbeitsaufgabe und unabhängig auch von den technischen Mitteln, die bei der Arbeit angewendet werden. Für jede Arbeit lassen sich Bedingungen schaffen, durch die sie zu einer Guten Arbeit wird. Das Erfolgskriterium für den Einsatz einer Technik ist, dass sie eine Arbeitsaufgabe auf eine Weise zu bewältigen hilft, durch die die Arbeitsbedingungen ein Stück weit humaner werden.

Ist dies beim Einsatz der digitalen Technik im Dienstleistungssektor der Fall? Dies ist eine der wichtigsten arbeitspolitischen Fragen angesichts der Tatsache, dass derzeit bereits 68 Prozent der Beschäftigten in sehr hohem oder hohem Maß mit digitalen Mitteln arbeiten. Die vorliegende Studie beschäftigt sich daher mit dem Thema, wie diese Gruppe (im Folgenden „digital Arbeitende“ genannt) auf die Angelegenheit blickt. Grundlage der Analyse ist die bundesweite Repräsentativumfrage mit dem DGB-Index Gute Arbeit, die 2022 unter den Beschäftigten durchgeführt wurde. Die Studie schließt an eine Sonderauswertung an, die 2017 unter dem Titel „Digitalisierung und Arbeitsqualität“ auf Basis der 2016er-Repräsentativumfrage zu dem Thema vorgelegt wurde, sodass Veränderungsprozesse nachverfolgt werden können.

Die erste Frage ist die nach der Beteiligung. Die ist deshalb zentral, weil Gute Arbeit nicht nur eine gesundheitspolitische, sondern auch eine demokratiepolitische Dimension hat – Gute Arbeit realisiert sich über die Steigerung des Einflusses der Beschäftigten auf ihre Arbeitsbedingungen. Das Ergebnis:

- **Einfluss auf den Technikeinsatz:** 76 Prozent der digital Arbeitenden haben keinen oder kaum Einfluss auf den Einsatz der digitalen Technik an ihrem Arbeitsplatz. Das bedeutet auch: Seit 2016 ist kein Fortschritt in Sachen Beteiligung erzielt worden – damals hatte der Anteil der von Mitwirkungsmöglichkeiten Ausgeschlossenen 75 Prozent betragen.

Der geringe Grad der Einflussmöglichkeiten ist ein Vorzeichen, unter dem die Befunde zum zweiten Themenkomplex der Studie an Kontur gewinnen: Wie haben sich aus der Sicht der in sehr hohem oder hohem Maß mit digitalen Mitteln Arbeitenden ihre Arbeitsbedingungen durch die Digitalisierung geändert? Hier zunächst ihr Urteil zur:

- **Entwicklung der Belastung durch die Digitalisierung insgesamt:** Eher zugenommen hat sie nach Aussage von 41 Prozent der digital Arbeitenden, eher abgenommen für 8 Prozent, die übrigen verzeichnen keine Veränderung. Der Anteil derjenigen, die eine negative Entwicklung zu spüren bekommen, ist damit fünfmal so hoch wie der Anteil jener, die sich entlastet sehen. Erhärtet wird dieser Befund durch eine differenzierte Auswertung nach Beschäftigtengruppen: Ob Mann, ob Frau, Teilzeit oder Vollzeit, Vorgesetzte oder Nicht-Vorgesetzte, Ältere oder Jüngere – überall übertrifft der Anteil derjenigen, die sich mehrbelastet sehen,

den Anteil derjenigen, die Erleichterung verspüren. Dies gilt auch für alle Branchen, die im zweiten Teil der vorliegenden Studie untersucht werden (Handel, IKT, Ver- und Entsorgung, öffentliche Verwaltung, Krankenhäuser).

Dass es sich beim Urteil der Beschäftigten keineswegs um einen unspezifischen Eindruck handelt, offenbart der Blick auf die Details. Überhaupt nur unter zwei Aspekten der Arbeitsqualität ist der Anteil jener, die eine positive Entwicklung registrieren, höher als der mit negativen Einschätzungen:

► **Entscheidungsspielräume in der Arbeit:** Diese haben sich für 21 Prozent der digital Arbeitenden nach eigener Aussage durch die Digitalisierung vergrößert, für 10 Prozent hingegen verringert, während 69 Prozent keine Veränderung wahrnehmen.

► **Mobile Arbeit:** 49 Prozent arbeiten digitalisierungsbedingt öfter von zu Haus oder unterwegs aus, 6 Prozent eher weniger, was einem Verhältnis von 8 zu 1 entspricht.

Dabei ist zu bedenken: Die meisten, aber eben nicht alle Beschäftigten betrachten einen Zuwachs an Entscheidungsmöglichkeiten in der Arbeit als Bereicherung ihres Arbeitslebens. Ähnliches gilt für mobile Arbeit, so etwa im Homeoffice. Der Maßstab für den arbeitspolitischen Fortschritt in der Frage nach dem Arbeitsort ist daher auch nicht, wo gearbeitet wird, sondern unter welchen Bedingungen es geschieht und in welchem Maße die Beschäftigten selbst darüber bestimmen können. Ein wichtiges Thema in diesem Zusammenhang ist der teilweise Ersatz von Präsenzmeetings und -unterredungen durch Videokonferenzen – eine Arbeitsform, die für 57 Prozent der befragten digital Arbeitenden mittlerweile zum Arbeitsalltag gehört.

► **Videokonferenzen:** Für 34 Prozent der Beschäftigten, zu deren Arbeit die Teilnahme an Videokonferenzen gehört, bedeuten diese einen Zuwachs ihrer Arbeitsbelastung – für 12 Prozent eine Verringerung. Eine Entwicklung zum Negativen registrieren damit dreimal so viele Beschäftigte wie eine Entwicklung zum Positiven. Dies dürfte auch mit der Gestaltung der Arbeitsabläufe zusammenhängen: 24 Prozent haben häufig an Videokonferenzen in Serie ohne Pause teilzunehmen.

► **Arbeitsmenge:** 48 Prozent der digital Arbeitenden geben an, die zu bewältigende Arbeitsmenge sei infolge der Digitalisierung eher größer, 6 Prozent sagen, sie sei eher kleiner geworden. Mit einem Zuwachs müssen damit 8-mal soviel Beschäftigte zurechtkommen wie mit einer Abnahme.

► **Multitasking:** 46 Prozent berichten, digitalisierungsbedingt sei die Anzahl der gleichzeitig zu bearbeitenden Vorgänge eher gestiegen, 4 Prozent eher gesunken. Der Anteil der Mehrbelasteten übertrifft damit den Anteil der Minderbelasteten um das 11-Fache.

► **Überwachung und Kontrolle der Arbeitsleistung:** 35 Prozent registrieren einen Zuwachs, 6 Prozent eine Abnahme, was einem Verhältnis von 6 zu 1 gleichkommt.

Welche Auswirkung hat der Einsatz digitaler Mittel, wie er derzeit erfolgt, auf das Verhältnis der Beschäftigten zur Technik? Dies ist die nächste Frage, der sich die vorliegende Sonderauswertung widmet. Das Problem im Hintergrund: Technik kann als Herrschaftsmittel dienen, herrscht selbst aber nicht – es herrschen stets jene, die über den Technikeinsatz verfügen. Die Sonderauswertung ergibt:

► **Ohnmacht vor der Technik.** 36 Prozent der digital Arbeitenden haben sehr häufig oder oft das Gefühl, der Technik ausgeliefert zu sein. Besonders bemerkenswert: Selbst in der

IKT-Branche und damit in einem Bereich, in dem Beschäftigte mit der besten Kenntnis über die Wirkweise digitaler Technik arbeiten, liegt der Anteil der sich ausgeliefert Fühlenden bei 38 Prozent. Dieses Ergebnis und das in den anderen Branchen dürfte nicht zuletzt mit der Wahrnehmung eines Tempodiktats zusammenhängen: 44 Prozent der digital Arbeitenden im Dienstleistungssektor geben an, ihr Arbeitstempo werde in sehr hohem oder hohem Maß von der digitalen Technik bestimmt.

Eine weitere entscheidende Frage ist, ob und welche Maßnahmen in den Unternehmen ergriffen werden, um die Bedingungen digitaler Arbeit human zu gestalten. Auffällig ist dabei eine Diskrepanz:

► **Schulung für den Umgang mit digitaler Technik:** Die gibt es für 74 Prozent der digital Arbeitenden, von denen wiederum 77 Prozent die Schulungen als für sie hilfreich einstufen. Anders liegt der Fall bei:

► **Maßnahmen zum Schutz vor Mehrbelastungen:** Solche gibt es in ihrem Betrieb nicht, sagen 55 Prozent der digital Arbeitenden, deutlich weniger – 31 Prozent –, bei ihnen würde etwas unternommen, während 14 Prozent keine Antwort wissen. Und es gibt ein weiteres Problem: Von den Beschäftigten, in deren Betrieb Schritte zur Eindämmung der Belastung getan wurden, sagen 53 Prozent, die Maßnahmen hätten sich gar nicht oder nur geringfügig als tauglich erwiesen.

* * *

Soweit die zentralen Befunde der Bestandsaufnahme zu den Veränderungen der Arbeitsbedingungen durch die Digitalisierung, wie sie derzeit abläuft. Diese Einschränkung ist unbedingt zu beachten: Der Einsatz digitaler Mittel führt z.B. nicht zwangsläufig zu einer Erhöhung der Arbeitsmenge. Wo und was digitalisiert wird, folgt auch keinem Selbstlauf und keinem Naturgesetz. Und es ist auch nicht wahr, was unbedacht oft behauptet wird: dass alles, was technisch möglich ist, auch gemacht wird.

Die digitale Herausforderung ist in erster Linie eine soziale Herausforderung, und das bedeutet für die Arbeitswelt: eine arbeitspolitische Herausforderung. Es wäre nicht ratsam, die Augen vor dem sozialen Missstand zu verschließen, der darin besteht, dass über die grundlegenden Digitalisierungsprozesse in der Gesellschaft nicht in einem parlamentarisch-demokratischen Verfahren und in der Arbeitswelt nicht im Zuge betriebsdemokratischer Prozesse entschieden wird. Das heißt aber nicht, dass die Akteure keinen Einfluss nehmen können. Der Staat etwa kann es und sollte es, wenn er sich zu seiner Funktion als Treuhänder des Gemeinwohls bekennt. ver.di fordert bereits seit 2014 eine Erweiterung der gesetzlichen Mitbestimmung angesichts der Herausforderungen der Digitalisierung. Und die Beschäftigten können es samt ihren Interessenvertretungen, wenn sie ihre Stärke geltend machen.

Wie das geschehen kann, wird in den ver.di-Kommentaren zu den Branchenergebnissen im zweiten Teil der Studie angesprochen und exemplarisch in den Beiträgen im Anhang aufgezeigt. Der Beteiligungsprozess bei SportScheck Stationär und der Digitalisierungstarifvertrag in der öffentlichen Verwaltung des Bundes bieten wertvolle Hinweise ebenso wie auf anderer Ebene die Projekte BeDaX, „Aktivierende Gewerkschaftsarbeit“ und die ver.di-Projektgruppe „Digitalisierung“ hilfreich sind. Die Kolleginnen und Kollegen von H & M, die einen Tarifvertrag mit weitgehenden Beteiligungsrechten zur Digitalisierung durchsetzen konnten, haben es so formuliert: „Die Digitalisierung macht gar nichts. Sie wird gemacht.“

Methode und Stichprobe

Der DGB-Index Gute Arbeit

Der DGB-Index Gute Arbeit wird seit 2007 – in der Regel jährlich – mit dem Ziel erhoben, die Arbeitsbedingungen und die daraus resultierende Beanspruchung aus Sicht der abhängig Beschäftigten in Deutschland zu erfassen. Befragt werden Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aller Branchen, Berufsgruppen, Betriebsgrößen, Einkommensgruppen, Regionen und Beschäftigungsverhältnisse. Das Ergebnis ist ein repräsentatives Bild der Arbeitssituation der abhängig Beschäftigten in Deutschland.

Bei den Erhebungen mit dem DGB-Index Gute Arbeit wird die Qualität der Arbeitsbedingungen auf der Basis arbeitswissenschaftlicher Erkenntnisse in drei Bereichen ermittelt, die als „Teilindizes“ bezeichnet werden. Der erste Teilindex ist den Ressourcen gewidmet, die für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer verfügbar sind. Dabei geht es u.a. um die Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten, die Führungsqualität, die Unternehmenskultur sowie um die persönlichen und beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten. Der zweite Teilindex umfasst Fragen zu körperlichen und psychischen Belastungen bei der Erwerbsarbeit sowie zur Arbeitszeitsituation und Arbeitsintensität. Der dritte Bereich widmet sich der Absicherung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer durch Einkommen, Rente und Arbeitsplatzsicherheit sowie der Frage nach der Leistungsgerechtigkeit des Einkommens.

Der DGB-Index Gute Arbeit erfasst die Arbeitsqualität anhand von insgesamt 11 Kriterien, die auf Grundlage des aktuellen arbeitswissenschaftlichen Forschungsstands als Bedingungsfaktoren einer menschengerechten und persönlichkeitsförderlichen Arbeitsgestaltung ermittelt wurden (vgl. Abb. 1).

Die Antworten der Beschäftigten werden sowohl auf der Ebene der elf Kriterien als auch der drei Teilbereiche zu Indexwerten verdichtet, so dass aussagekräftige Vergleiche zwischen den einzelnen Ergebnissen sowie zwischen den Resultaten der jährlichen bundesweiten Repräsentativbefragungen möglich sind.

Die Ermittlung der Indexwerte in den in Abbildung 1 aufgeführten 11 Kriterien basiert auf insgesamt 42 Fragen zur Qualität der Arbeitsbedingungen, die in Abbildung 2 in Kurzform dargestellt sind. Mit diesen indexbildenden Fragen wird erhoben, ob und in welchem Ausmaß arbeitsimmanente Belastungen (wie beispielsweise Arbeitshetze) vorliegen und Ressourcen (wie beispielsweise Einflussmöglichkeiten in der Arbeit) vorhanden sind. Zusätzlich werden die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer auch nach dem Grad der Belastung gefragt, der sie sich durch die Präsenz bzw. Absenz solcher Faktoren ausgesetzt sehen.

Abb. 1 **DGB-Index Gute Arbeit – die drei Teilindizes und die elf Kriterien**

Ressourcen	Gefährdungen / Belastungen	Einkommen und Sicherheit
Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten	Lage und Planbarkeit der Arbeitszeit	Einkommen
Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten	Soziale und emotionale Belastungen	Betriebliche Sozialleistungen
Führungsqualität und Unternehmenskultur	Körperliche Belastungen	Arbeitsplatzsicherheit/ berufliche Zukunftsaussichten
Sinngehalt der Arbeit	Widersprüchliche Anforderungen und Arbeitsintensität	

Quelle: DGB-Index Gute Arbeit

Die Indexwerte werden aus den einzelnen Antworten bzw. Antwortkombinationen errechnet. Die jeweils positivste Antwortmöglichkeit wird mit 100 Punkten bewertet, die negativste mit 0 Punkten. Die Wertezuweisung erfolgt dabei nach einem auf arbeitswissenschaftlichen Standards basierenden Modell, bei dem die Indexwerte zwischen 0 und 100 gleichmäßig in Schritten von 16,66 Punkten abgestuft werden (vgl. Holler 2013, 26 f).

Die Kategorisierung der Indexwerte erfolgt in Anlehnung an die Standarddefinition menschengerechter Arbeit nach Luczak/Volpert. Als menschengerecht definieren diese eine Arbeit, wenn die Arbeitenden „in produktiven und effizienten Arbeitsprozessen, schädigungslose, ausführbare, erträgliche und beeinträchtigungsfreie Arbeitsbedingungen vorfinden, Standards sozialer Angemessenheit nach Arbeitsinhalt, Arbeitsaufgabe, Arbeitsumgebung sowie Entlohnung und Kooperation erfüllt sehen, Handlungsspielräume entfalten, Fähigkeiten erwerben und in Kooperation mit anderen ihre Persönlichkeit erhalten und entwickeln können“ (Schlick et al. 2010, 7). Im Verständnis des DGB-Index würde es sich dabei um „Gute Arbeit“ handeln. „Da sich der Großteil der erhobenen Arbeitsqualitäten im Bereich zwischen guter und schlechter Arbeit befindet und – wie Analysen gezeigt haben – sich die Arbeitslagen des oberen Mittelfeldes doch deutlich von denen des unteren Mittelfeldes unterscheiden, wird dieser Bereich in zwei Gruppen unterteilt, so dass (...) insgesamt vier Qualitätsstufen unterschieden werden.“ (Holler 2013, 24 ff) Diese sind:

- Schlechte Arbeit (DGB-Index < 50);
- Arbeitsqualität im unteren Mittelfeld (DGB-Index ab 50 bis < 65);
- Arbeitsqualität im oberen Mittelfeld (DGB-Index ab 65 bis < 80);
- Gute Arbeit (DGB-Index Gute Arbeit ab 80).

Die Teilindizes für „Ressourcen“, „Belastungen“ sowie „Einkommen und Sicherheit“ errechnen sich aus den Durchschnittswerten der dazugehörigen Kriterien. Der Gesamtindex wird aus dem Durchschnitt der drei Teilindex-Werte ermittelt.

Abb. 2 **DGB-Index-Gute Arbeit – Die 11 Kriterien zur Ermittlung der Arbeitsqualität, sämtliche Fragen in Kurzform**

Teilindex Ressourcen
1. Gestaltungsmöglichkeiten Können die Beschäftigten Einfluss auf die Arbeitsmenge nehmen? Ist es ihnen möglich, die Gestaltung ihrer Arbeitszeit zu beeinflussen? Können sie ihre Arbeit selbständig planen?
2. Entwicklungsmöglichkeiten Bietet der Betrieb berufliche Weiterbildungsmöglichkeiten? Können die Beschäftigten eigene Ideen in ihre Arbeit einbringen? Ihr Wissen und Können weiterentwickeln? Haben Sie Aufstiegschancen?
3. Betriebskultur Gibt es Wertschätzung durch Vorgesetzte? Hilfe von Kolleg*innen? Ein offenes Meinungsklima? Wird rechtzeitig informiert? Planen die Vorgesetzten gut? Wird Kollegialität gefördert?
4. Sinn der Arbeit Haben die Beschäftigten den Eindruck, dass sie mit ihrer Arbeit einen wichtigen Beitrag für die Gesellschaft leisten? Einen wichtigen Beitrag für den Betrieb? Identifizieren sie sich mit ihrer Arbeit?
Teilindex Belastungen
5. Arbeitszeitlage Wird am Wochenende gearbeitet? In den Abendstunden? In der Nacht? Wird von den Beschäftigten erwartet, ständig für die Arbeit erreichbar zu sein? Leisten sie auch unbezahlte Arbeit für den Betrieb?
6. Emotionale Anforderungen Sind die Beschäftigten respektloser Behandlung ausgesetzt? Müssen sie ihre Gefühle bei der Arbeit verbergen? Kommt es zu Konflikten oder Streitigkeiten mit Kund*innen, Patien*innen, Klient*innen?
7. Körperliche Anforderungen Muss in ungünstigen Körperhaltungen gearbeitet werden? Bei Kälte, Nässe, Zugluft? Müssen die Beschäftigten körperlich schwer arbeiten? Sind sie bei der Arbeit Lärm ausgesetzt?
8. Arbeitsintensität Gibt es Arbeitshetze? Unterbrechungen des Arbeitsflusses? Schwer zu vereinbarende Anforderungen? Werden alle wichtigen Arbeitsinformationen geliefert? Müssen Abstriche bei der Qualität der Arbeitsausführung gemacht werden?
Teilindex Einkommen und Sicherheit
9. Einkommen Wird die Arbeit leistungsgerecht bezahlt? Hat das Einkommen ein Niveau, dass sich davon leben lässt? Wird die Rente, die sich aus der Erwerbstätigkeit ergibt, später zum Leben reichen?
10. Betriebliche Sozialleistungen Gibt es ausreichend Angebote zur Altersvorsorge im Betrieb? Werden Maßnahmen zur Gesundheitsförderung offeriert? Werden weitere Sozialleistungen geboten, z.B. Kinderbetreuung, Fahrtkosten- oder Essenszuschläge?
11. Beschäftigungssicherheit Sind die Beschäftigten in Sorge, dass ihr Arbeitsplatz durch technische Veränderungen oder Umstrukturierungen überflüssig wird? Machen sie sich Sorgen um ihre berufliche Zukunft? Um den Arbeitsplatz?

Quelle: Institut DGB-Index Gute Arbeit (o. J.)

Die Zusammensetzung der Stichprobe

Gegenstand der vorliegenden Auswertung sind die Arbeitsbedingungen der abhängig Beschäftigten im Dienstleistungssektor. Der thematische Schwerpunkt liegt auf der Verbreitung digitaler Arbeit und dabei insbesondere auf dem Zusammenhang zwischen Digitalisierung und Qualität der Arbeitsbedingungen.

Die Abgrenzung des Dienstleistungssektors erfolgt anhand der Wirtschaftszweigklassifizierung des Statistischen Bundesamts (2007). Insgesamt umfasst die Stichprobe 4.636 abhängig Beschäftigte im Dienstleistungssektor. Die Abbildungen 3 und 4 zeigen die Zusammensetzung der Stichprobe. Den höchsten Anteil an Beschäftigten in der vorliegenden Stichprobe hat der Handel mit 19,6 Prozent, gefolgt vom Gesundheits- und Sozialwesen mit 19,1 Prozent und der öffentlichen Verwaltung, Verteidigung und Sozialversicherung mit 11,4 Prozent. Sie machen mehr als die Hälfte der abhängig Beschäftigten der Stichprobe aus. Hierauf folgen Erziehung und Unterricht mit 10,3 Prozent, Verkehr und Lagerei mit 7,7 Prozent, Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen mit 7,3 Prozent und die Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen mit 6,4 Prozent.

Insgesamt überwiegen die weiblichen abhängig Beschäftigten mit einem Anteil von 55,5 Prozent. Die Altersverteilung weist den typischen „Bauch“ bei den 35- bis 54-Jährigen auf. Zusammengekommen fallen 52,3 Prozent der abhängig Beschäftigten im Dienstleistungssektor in diese Altersgruppe. Insgesamt 24,5 Prozent sind unter 35 Jahre alt, 23,3 Prozent älter als 55 Jahre. Die Mehrzahl der abhängig Beschäftigten des Dienstleistungssektors hat eine Lehre bzw. Berufsfachschule absolviert (50,9 Prozent). Deutlich weniger, nämlich 25,1 Prozent, verfügen über einen (Fach-)Hochschulabschluss. Die Stichprobe weist einen Führungskräfteanteil (Beschäftigte mit Vorgesetztenfunktion) von 22,3 Prozent auf.

Abb. 3 Abgrenzung des Dienstleistungssektors im Rahmen der Sonderauswertung „Digitalisierung“ des DGB-Index Gute Arbeit

Wirt- schafts- abschnitt	Wirt- schafts- zweig	Bezeichnung	Stichprobe Sonderauswertung „Digitalisierung“
C	18	Herstellung von Druckerzeugnissen; Vervielfältigung von bespielten Ton-, Bild- und Datenträgern	0,6%
D	35	Energieversorgung	1,4%
E	36-39	Wasserversorgung; Abwasser- und Abfallentsorgung und Beseitigung von Umweltverschmutzungen	0,9%
G	45-47	Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	19,6%
H	49-53	Verkehr und Lagerei	7,7%
J	58-63	Information und Kommunikation	4,6%
K	64-66	Erbringung von Finanz- und Versicherungsdienstleistungen	4,3%
L	68	Grundstücks- und Wohnungswesen	0,9%
M	69-74	Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen	7,3%
N	77-82	Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen	6,4%
O	84	Öffentliche Verwaltung, Verteidigung; Sozialversicherung	11,4%
P	85	Erziehung und Unterricht	10,3%
Q	86-88	Gesundheits- und Sozialwesen	19,1%
R	90-93	Kunst, Unterhaltung und Erholung	1,7%
S	94-96	Erbringung von sonstigen Dienstleistungen	3,8%
T	97-98	Private Haushalte mit Hauspersonal; Herstellung von Waren und Erbringung von Dienstleistungen durch private Haushalte für den Eigenbedarf ohne ausgeprägten Schwerpunkt	0,0%

Statistisches Bundesamt (2007): Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008 (WZ 2008)
Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 4 Zusammensetzung der Stichprobe (n = 4.636)

Geschlecht	
Frauen	55,5%
Männer	44,5%
Alter	
15-24	9,2%
25-34	15,3%
35-44	26,7%
45-54	25,6%
55 und älter	23,3%
Führungskraft	
Ja	22,3%
Nein	77,7%
Höchster schulischer Abschluss	
Lehre / Berufsfachschule	50,9%
Meisterausbildung	1,8%
Technikerausbildung	13%
Fachschulausbildung	7,1%
(Fach-) Hochschulstudium	25,1%
Keine Ausbildung	13,3%
Sonstiges	0,4%
Komplexität der Tätigkeit	
Hilfs-/Angelernte Tätigkeit	6,8%
Fachliche Tätigkeit	55,4%
Komplexe Spezialisten-tätigkeit	17,6%
Hochkomplexe Tätigkeit	20,3%

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

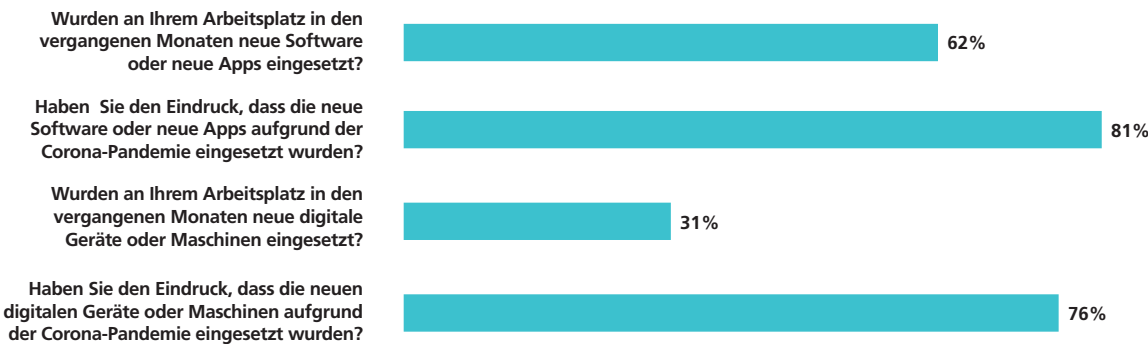
Arbeitsbedingungen und Digitalisierung im Dienstleistungssektor

Verbreitung, Formen und Merkmale digitaler Arbeit

Schub durch Corona-Pandemie

Die Digitalisierung ist im Dienstleistungssektor ein seit Jahren anhaltender Prozess. Den Daten der Sonderauswertung zum DGB-Index Gute Arbeit 2021 ist zu entnehmen, dass die Corona-Pandemie in den Augen der Beschäftigten zu einem weiteren Digitalisierungsschub in der Arbeitswelt geführt hat. So berichteten 62 Prozent der Befragten des Dienstleistungssektors von neuer Software bzw. neu eingesetzten Apps. 81 Prozent von ihnen hatten den Eindruck, dass dieser Einsatz aufgrund der Corona-Pandemie erfolgt ist. 31 Prozent der Befragten berichteten von neuen digitalen Geräten und Maschinen. Von ihnen meinten 76 Prozent, dass ihr Einsatz der Corona-Pandemie geschuldet ist. Zudem gaben 56 Prozent der befragten Beschäftigten an, für ihre Arbeit auch private elektronische Geräte wie Handy, Computer, Tablet oder Headset zu nutzen. Ein bemerkenswertes Ergebnis, denn nach Gesetz muss der Arbeitgeber die Arbeitsmittel stellen. 61 Prozent verwenden ihre privaten elektronischen Geräte demnach häufiger als vor der Corona-Pandemie für die Arbeit.

Abb. 5 Digitalisierungsschub vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie



Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2021 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Der Digitalisierungsschub hat nicht nur die Arbeitsmittel, sondern auch die Kommunikationswege im Arbeitsumfeld verändert – nicht zuletzt durch die Zunahme von Arbeit im Homeoffice. So hatten in der Befragung 2021 insgesamt 46 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor angegeben, dass die persönlichen Kontakte mit Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzten während der Corona-Pandemie in (sehr) hohem Maß durch

digitale Kommunikation ersetzt worden seien. In ähnlicher Weise hat sich der Umgang mit Kund*innen, Klient*innen, Patient*innen und Bürger*innen verändert. 42 Prozent der Beschäftigten berichten, dass in ihrer Beziehung zu diesen Gruppen in (sehr) hohem Maße persönliche durch digitale Kommunikation ersetzt worden sei.

Durch die Möglichkeit, Besprechungen in Präsenz durch digitale Formate zu ersetzen, haben sich im Zuge der Corona-Pandemie zudem die Dienstreisen reduziert. Der Repräsentativumfrage 2021 zufolge (vgl. ver.di Innovation und Gute Arbeit 2022) gehörten Dienstreisen vor der Corona-Pandemie bei 29 Prozent der Befragten zu ihren Arbeitsaufgaben. 73 Prozent von ihnen berichteten, dass Geschäfts- und Dienstreisen nach Beginn der Pandemie in (sehr) hohem Maß durch elektronische Kommunikation ersetzt worden seien.

Verbreitung insgesamt, nach Branchen und verschiedenen Beschäftigtengruppen

Die Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 ergibt: Insgesamt sehen sich 86 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor in ihrer Arbeit von der Digitalisierung betroffen, insgesamt 68 Prozent in hohem oder sehr hohem Maß (vgl. Abb. 6). Im Vergleich zu 2016 hat sich der Anteil der von Digitalisierung in der Arbeit (sehr) stark Betroffenen um 5 Prozentpunkte erhöht (2016: 63 Prozent).

Abb. 6 Digitalisierung der Arbeit im Dienstleistungssektor

„In welchem Maß betrifft die Digitalisierung auch Ihre Arbeit?“

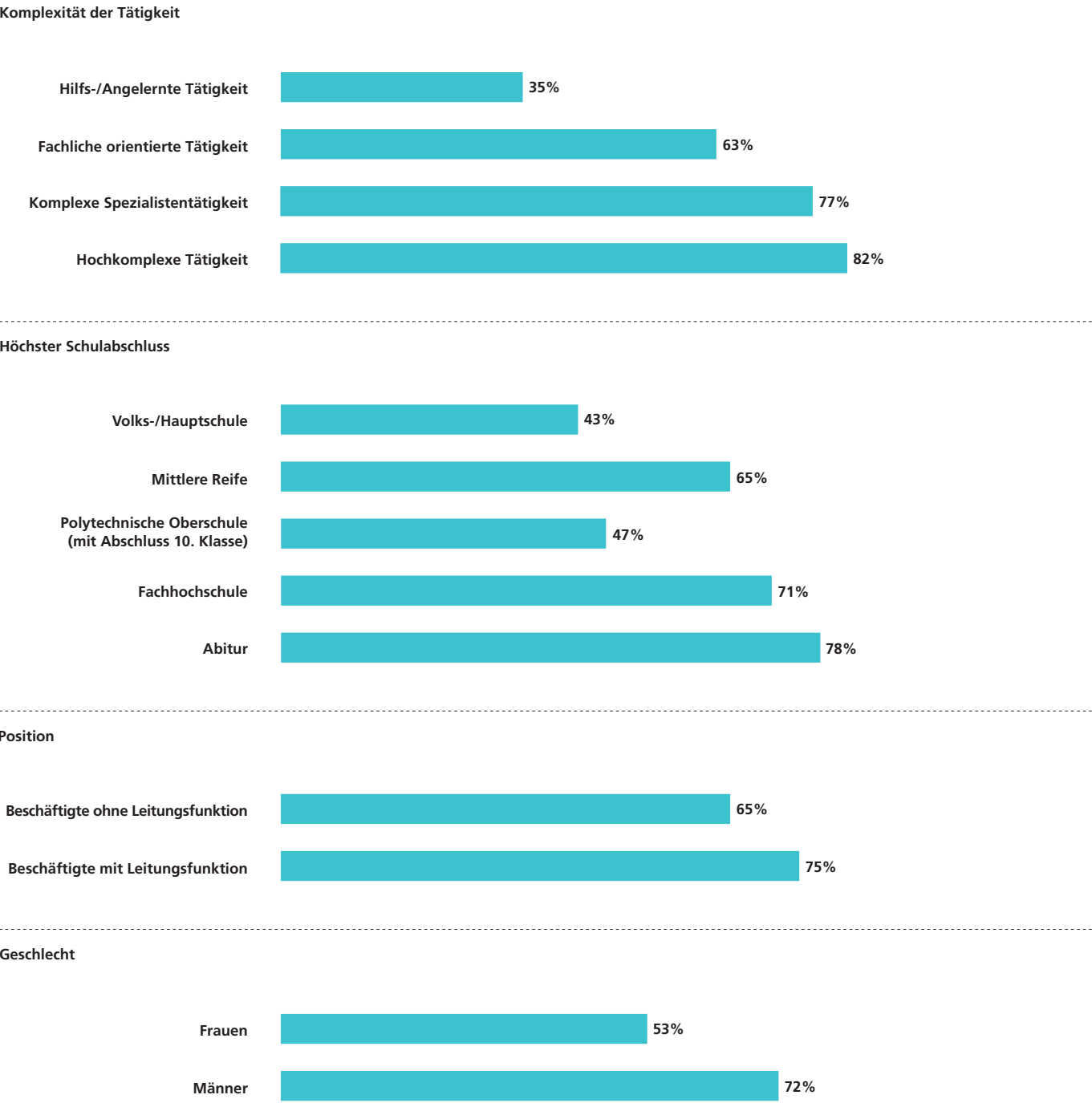


Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Die Auswertung der Umfrageergebnisse nach Beschäftigtengruppen ergibt: Jüngere und ältere Beschäftigte arbeiten gleichermaßen häufig mit digitaler Technik – auch bei den über 55-Jährigen sehen sich insgesamt 87 Prozent der befragten Beschäftigten in ihrer Arbeit von der Digitalisierung betroffen, insgesamt 71 Prozent in hohem oder sehr hohem Maß. Differenzen im Digitalisierungsgrad ergeben sich hingegen bei der Auswertung der Ergebnisse nach Geschlecht, Komplexität der Tätigkeit und Hierarchiestufe im Arbeitsprozess (vgl. Abb. 7): Je höher der Schulabschluss der Befragten und je komplexer die Anforderungen an die Tätigkeit, desto höher der Digitalisierungsgrad. Zudem zeigt sich: Von den Vorgesetzten arbeitet ein höherer Anteil als von den Nicht-Vorgesetzten mit digitaler Technik, und unter Männern ist der Anteil größer als unter Frauen.

Abb. 7 Digitalisierung der Arbeit im Dienstleistungssektor – das Ergebnis nach Beschäftigtengruppen

„In welchem Maß betrifft die Digitalisierung auch Ihre Arbeit?“ Anteil der Beschäftigten, die auf diese Frage „in sehr hohem“ oder „in hohem Maß“ antworten



Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abbildung 8 dokumentiert den Stand nach Branchen. Zu erkennen ist in der letzten Spalte: Die Digitalisierung ist bei den Versicherungen (99 Prozent), in der IT-Dienstleistungsbranche (96 Prozent) und in der Energieversorgung (95 Prozent) am stärksten verbreitet – am schwächsten im Bereich Gebäudebetreuung, Garten- / Landschaftsbau mit 39 Prozent.

Abb. 8 **Digitale Mittel – der Anteil der damit Arbeitenden nach Dienstleistungsbranchen***

	Elektro- nische Kommuni- kation, z.B. über E-Mail, Smartpho- ne, soziale Netzwerke	Arbeit mit unterstüt- zenden elektroni- schen Gerä- ten wie z.B. Scannern, Daten- brillen, Diagnose- geräten	Soft- warege- steuerte Arbeitsab- läufe, z.B. Routen-, Produk- tions- oder Terminpla- nung	Arbeit über das Inter- net mit ver- schiedenen Personen an einem gemein- samen Projekt	Arbeit mit computer- gesteuer- ten Maschi- nen oder Robotern	Arbeit mit „Künstlicher Intelligenz“, d.h. mit selbständig lernenden Computer- program- men	Videokon- ferenzen	Anteil der mit digita- len Mitteln Arbeitenden insgesamt
Dienstleistungssektor insgesamt	82%	61%	62%	56%	22%	21%	60%	85%
Ver- und Entsorgung	95%	66%	78%	68%	38%	30%	77%	95%
Groß-/Außenhandel	81%	65%	66%	58%	36%	25%	60%	89%
Einzelhandel	72%	60%	49%	39%	24%	20%	37%	79%
Verkehr	77%	64%	66%	49%	25%	19%	62%	90%
Lagerei	77%	57%	61%	44%	26%	23%	40%	85%
Information und Kommunikation	96%	65%	79%	88%	23%	41%	86%	96%
Finanz- und Versicherungs- dienstleistungen	99%	61%	74%	93%	22%	37%	97%	99%
Rechts- und Steuerberatung	92%	72%	63%	47%	20%	40%	54%	92%
Gebäudebetreuung; Garten- / Landschaftsbau	39%	18%	19%	20%	9%	10%	20%	39%
Öffentliche Verwaltung	91%	70%	69%	60%	15%	15%	74%	91%
Erziehung und Unterricht	83%	57%	55%	64%	13%	17%	75%	84%
Gesundheitswesen insgesamt	84%	72%	66%	44%	30%	18%	49%	91%
Davon Krankenhäuser	79%	61%	58%	50%	27%	13%	53%	88%
Sozialwesen	84%	47%	55%	50%	15%	13%	61%	87%

* Mehrfachnennungen möglich								

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Anstieg der Verbreitung digitaler Arbeit

Im Vergleich zu 2016 hat der Anteil der Beschäftigten des Dienstleistungssektors, die digi- tale Arbeitsmittel nutzen, deutlich zugenommen.¹ Ein starker Anstieg ist bei der Nutzung elektronischer Kommunikation zu verzeichnen – von 72 Prozent im Jahr 2016 auf aktuell 82 Prozent. Eine deutliche Steigerung gab es auch beim Anteil der Arbeit über das Inter- net mit verschiedenen Personen an einem gemeinsamen Projekt (von 34 auf 56 Prozent). 50 Prozent der Befragten gaben 2016 an, in softwaregesteuerte Arbeitsabläufe eingebun- den zu sein, aktuell liegt der Anteil bei 62 Prozent. Von 16 auf 22 Prozent erhöht hat sich der Anteil der Beschäftigten, die mit computergesteuerten Maschinen oder Robotern ar- beiten. Etwas gestiegen ist zudem der Anteil der Beschäftigten, die unterstützende elek- tronische Geräte nutzen (von 55 auf 61 Prozent). Keine Vergleichszahlen aus dem Jahr 2016 gibt es zur Verbreitung von Videokonferenzen – derzeit gehört die Teilnahme für 60 Prozent der im Dienstleistungssektor Beschäftigten zu ihrer Arbeit – sowie zur Arbeit mit Mitteln aus dem Bereich „Künstliche Intelligenz“ (derzeit arbeiten 21 Prozent damit). Beide Formen digitaler Arbeit hatten noch im Jahr 2016 eine so geringe Bedeutung im Arbeitsle- ben, dass bei der Repräsentativumfrage nicht danach gefragt worden war.

Die stärkste Durchdringung der Arbeit mit verschiedenen Formen der Digitalisierung er- fahren – wenig überraschend – Beschäftigte in Berufen, in denen die Arbeit am Computer dominiert. Dafür stehen insbesondere die Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbran- che ebenso wie die IKT-Branche (vgl. hier und im Folgenden Abb. 8). In diesen Bereichen kommunizieren nahezu alle Beschäftigten auf elektronischem Wege. In beiden Branchen arbeiten rund 90 Prozent der Befragten über das Internet mit anderen Personen in Projek- ten. Ähnlich hoch ist dort der Anteil der Beschäftigten, die Videokonferenzen nutzen. Zu- dem sind über 70 Prozent der Befragten in diesen Branchen in softwaregesteuerte Arbeits- abläufe eingebunden.

Auch in gewerblichen, sozialen und pflegerischen Dienstleistungsbereichen ist der Digitali- sierungsgrad deutlich gestiegen. Im Sozialwesen hat sich der Anteil der von Digitalisierung betroffenen Beschäftigten von 67 Prozent in der Befragung 2016 auf 87 Prozent 2022 er- höht. Die mit Abstand geringste Verbreitung digitaler Arbeit gibt es im Bereich Gebäude- betreuung, Garten- / Landschaftsbau mit 39 Prozent. Dort ist elektronische Kommunikation die am weitesten verbreitete digitale Arbeitsform – 39 Prozent nutzen sie – , an zweiter Stelle liegen internetbasierte Projektarbeit und Arbeit via Videokonferenz mit jeweils 20 Prozent.

Verbreitung verschiedener digitaler Arbeitsmittel

Die Beschäftigten wurden auch nach den Mitteln und Medien gefragt, die bei der digi- talen Arbeit zur Anwendung kommen (vgl. Abb. 8). Dabei zeigt sich: Im Dienstleistungs- sektor sind elektronische Kommunikationsmittel (Arbeit über E-Mail. Smartphone, etc.) am weitesten verbreitet – 82 Prozent der Beschäftigten arbeiten damit. An zweiter Stelle liegt der Einsatz softwaregesteuerter Arbeitsabläufe wie beispielsweise zur Routen- und Terminplanung – damit haben 62 Prozent der Beschäftigten zu tun. Nahezu ebenso hoch ist mit 61 Prozent der Anteil der Beschäftigten, die mit elektronischen Geräten arbeiten – also etwa Scannern, Datenbrillen und Diagnosegeräten –, sowie derjenigen, die einen

1 Methodischer Hinweis: Bei der Repräsentativerhebung 2022 gab es zur Frage nach der Arbeit mit digitalen Mitteln differenziertere Antwortmöglichkeiten als bei der Umfrage 2016. Damals wurde nur ob „Ja“ oder „Nein“ gefragt, 2022 hingegen auch nach dem Ausmaß der Nutzung. Für die Frage nach der Verbreitung digitaler Arbeit 2022 wurden die Angaben aller Beschäftigten herangezogen, die digitale Arbeitsmittel nach eigenen Angaben „in sehr hohem Maß“, „in hohem Maß“ oder „in geringem Maß“ nutzen. Die Werte von 2016 und 2022 sind also nur eingeschränkt vergleichbar.

Teil ihrer Arbeit im Rahmen von Videokonferenzen leisten (60 Prozent). 56 Prozent der Befragten im Dienstleistungssektor geben an, in internetbasierten Projekten zu arbeiten. Deutlich niedriger liegt der Anteil der Beschäftigten, die in ihrer Arbeit mit computergesteuerten Maschinen oder Robotern zu tun haben (22 Prozent) und die mit „Künstlicher Intelligenz“ arbeiten (21 Prozent).

Der Abbildung 8 ist auch zu entnehmen, dass die einzelnen digitalen Mittel und Verfahren in den Dienstleistungsbranchen in teils sehr unterschiedlichem Umfang zum Einsatz kommen. So leisten etwa bei Finanz- und Versicherung 97 Prozent der Beschäftigten einen Teil ihrer Arbeit per Videokonferenz – das ist im Branchenvergleich der Spitzenwert. Im Gesundheitswesen beispielweise nehmen nach Anteilen gerechnet nur halb so viele Beschäftigte (49 Prozent) an Videokonferenzen teil, in der Branche „Gebäudereinigung; Garten/Landschaftsbau“ nur ein Fünftel (20 Prozent). Dort hat Arbeit per Videokonferenz – wenig überraschend – die geringste Verbreitung. Die digitalisierte Arbeitswelt ist derzeit in vieler Hinsicht auch eine segmentierte Arbeitswelt.

Ein deutliches Gefälle ist bei der Auswertung der Ergebnisse differenziert nach dem Anforderungsniveau der Tätigkeit zu erkennen: Je höher die Anforderungen sind, denen die Beschäftigten bei ihrer Arbeit gerecht zu werden haben, desto häufiger arbeiten sie mit den einzelnen digitalen Mitteln. Die Spanne ist teils beträchtlich: So ist etwa der Anteil derer, die internetbasierte Projektarbeit leisten, unter Beschäftigten mit hochkomplexen Tätigkeiten viermal so hoch wie unter Beschäftigten mit einer Hilfs- oder angelernten Tätigkeit. Ähnlich weit auseinander differieren die Anteile beim Einsatz von Videokonferenzen. Das Ergebnis im Einzelnen:

- *Arbeit mit unterstützenden elektronischen Geräten:* Hilfs-/Angelernte Tätigkeit: 39 Prozent; Fachliche Tätigkeit: 65 Prozent; Komplexe Spezialistentätigkeit: 69 Prozent; Hochkomplexe Tätigkeit: 73 Prozent.
- *Arbeit im Rahmen von softwaregesteuerten Abläufen:* Hilfs-/Angelernte Tätigkeit: 36 Prozent; Fachliche Tätigkeit: 64 Prozent; Komplexe Spezialistentätigkeit: 74 Prozent; Hochkomplexe Tätigkeit: 78 Prozent.
- *Internetbasierte Projektarbeit:* Hilfs-/Angelernte Tätigkeit: 22 Prozent; Fachliche Tätigkeit: 56 Prozent; Komplexe Spezialistentätigkeit: 75 Prozent; Hochkomplexe Tätigkeit: 87 Prozent.
- *Arbeit mit „Künstlicher Intelligenz“:* Hilfs-/Angelernte Tätigkeit: 14 Prozent; Fachliche Tätigkeit: 20 Prozent; Komplexe Spezialistentätigkeit: 26 Prozent; Hochkomplexe Tätigkeit: 30 Prozent.
- *Arbeit via Videokonferenz:* Hilfs-/Angelernte Tätigkeit: 20 Prozent; Fachliche Tätigkeit: 61 Prozent; Komplexe Spezialistentätigkeit: 84 Prozent; Hochkomplexe Tätigkeit: 92 Prozent.

Arbeitsbedingungen und Digitalisierung

Die Frage, wie die Beschäftigten des Dienstleistungssektors die Qualität ihrer Arbeitsbedingungen im Kontext der Digitalisierung bewerten, war bereits im Jahre 2017 Gegenstand einer Studie, die vom ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit herausgegeben wurde und auf den Ergebnissen der Repräsentativumfrage 2016 basiert (vgl. Roth 2017). Seither sind die Digitalisierungsprozesse weiter vorgedrungen. Vor allem aber sind durch Entwicklungen auf dem Gebiet der digitalen Technik und infolge der Corona-Pandemie neue Aspekte dazugekommen oder haben an Bedeutung gewonnen. Dazu zählen insbesondere die Themen „Künstliche Intelligenz“ und Videokonferenzen. Nachdem die Ergebnisse zu deren Verbreitung bereits im vorherigen Kapitel vorgestellt worden sind, geht es im Folgenden um die Qualität der Arbeitsbedingungen, die mit ihrem Einsatz einhergehen. Daran schließt die Frage an, ob und in welchem Maße in den Unternehmen Maßnahmen ergriffen worden sind, um die aus der Digitalisierung resultierenden Belastungen zu reduzieren.

Im Folgenden wird zunächst der Frage nachgegangen, wie sich die Qualität der Arbeitsbedingungen von digital und nicht (oder kaum) digital Arbeitenden unterscheidet. Aufschlüsse dazu bietet nicht nur der Vergleich der Angaben der beiden Beschäftigtengruppen. Eine wichtige Erkenntnisquelle sind darüber hinaus die Antworten der digital Arbeitenden auf Fragen zu den Veränderungen, die sich durch die Digitalisierung für ihre Arbeitssituation insgesamt wie auch für einzelne Belastungsaspekte ergeben haben.

Wichtig zum Verständnis der folgenden Ausführungen:

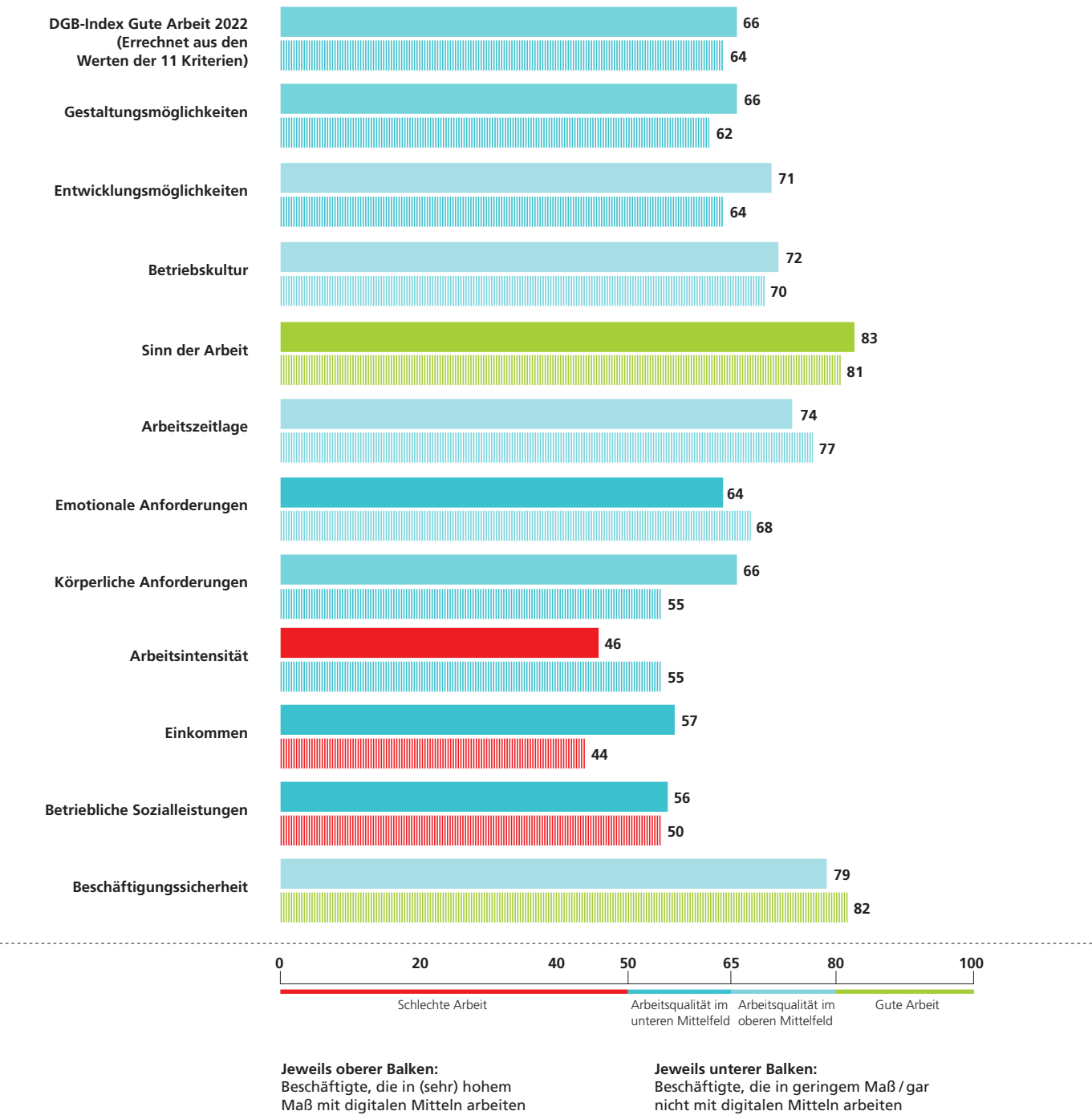
- Die vorliegende Untersuchung ermittelt Zusammenhänge zwischen digitaler Arbeit und deren Qualität, trifft aber keine Kausalaussagen zu einer Wirkung „der Technik“, ist also nicht „technikdeterministisch“. Dies schon deshalb nicht, weil bei der Bewertung der Arbeitsqualität – im Kontext der Digitalisierung – verschiedene Faktoren eine Rolle spielen, so etwa die betriebliche Arbeitsorganisation, die wirtschaftliche Situation der Unternehmen, die Existenz eines Betriebsrats etc.
- Für die Erfassung der Arbeitsbedingungen bei digitaler Arbeit wurden ausschließlich die Antworten jener 68 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor aus der Stichprobe herangezogen, die angegeben haben, die Digitalisierung betreffe ihre Arbeit „in sehr hohem“ oder „in hohem Maß“ – nicht aber die Angaben jener Gruppe von Beschäftigten, die nach eigenen Angabe nur „in geringem Maß“ von der Digitalisierung betroffen sind. (Angaben der letztgenannten Gruppe wurden allerdings bei den Aussagen über die Verbreitung des Arbeitens mit digitalen Mitteln – s. Fußnote auf S. 23 – berücksichtigt.) Sämtliche Aussagen, die im Folgenden über den Zusammenhang von Digitalisierung und Arbeitsqualität getroffen werden, basieren auf den Angaben der in (sehr) hohem Maß mit digitalen Mitteln Arbeitenden. Von ihnen ist auch die Rede, wenn im Folgenden in verkürzter Formulierung von „digital Arbeitenden“ gesprochen wird.

Die Arbeitsbedingungen digital Arbeitender im Vergleich zu denen von nicht digital Arbeitenden

Die Qualität der Arbeitsbedingungen von in sehr hohem oder in hohem Maß digital Arbeitenden ist im Vergleich zu nicht oder kaum digital Arbeitenden geringfügig besser (66 gegenüber 64 Indexpunkte). Etwas besser schneiden dabei die Teilindizes „Einkommen und Sicherheit“ (ein Plus von 5 Punkten) und „Ressourcen“ (ein Plus von 4 Punkten) ab, eine leicht schlechtere Bewertung erhält hingegen der Teilindex „Belastungen“ (ein Minus von 1 Punkt).

Deutlicher treten die Unterschiede bei der Betrachtung der elf Kriterien hervor, die der DGB-Index zur Erfassung der Arbeitsqualität anlegt (vgl. Abb. 9). Im Vergleich zu Beschäftigten, die gar nicht oder nur in geringem Maß mit digitalen Mitteln arbeiten, geben digital Arbeitende der Qualität ihrer Arbeitsbedingungen unter dem Kriterium Einkommen eine bessere Bewertung (+ 13 Indexpunkte); ebenso unter den Kriterien Körperliche Anforderungen (+ 11 Punkte), Entwicklungsmöglichkeiten (+ 7 Indexpunkte) und Betriebliche Sozialleistungen (+ 6 Indexpunkte). Demgegenüber wird die Arbeitsqualität unter dem Kriterium Arbeitsintensität (– 9 Punkte) bei digital Arbeitenden deutlich schlechter bewertet und liegt mit einem Indexwert von 46 im Bereich Schlechte Arbeit.

Abb. 9 Die Qualität der Arbeitsbedingungen von digital Arbeitenden und nicht digital Arbeitenden im Vergleich der Indexwerte – Die elf Kriterien des DGB-Index Gute Arbeit



Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Einflussmöglichkeiten, Weiterbildung, schwere körperliche Arbeit

Ein noch differenzierteres Bild eröffnet sich durch den Blick auf die insgesamt 42 Fragen, die unter den 11 Kriterien subsummiert sind. Deutlich wird dabei u.a.: Beschäftigte mit einem hohen Digitalisierungsgrad der Arbeit haben zu einem höheren Anteil Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit, auf deren Planung und Einteilung (vgl. Abb. 10). Darüber hinaus ist der Anteil derjenigen unter ihnen größer, die eigene Ideen in die Arbeit einbringen und sich beruflich weiterqualifizieren können (vgl. Abb. 11). Auch sind die körperlichen Anforderungen in der Arbeit insgesamt geringer als bei nicht digital Arbeitenden (vgl. Abb. 12). Dies betrifft insbesondere schwere körperliche Arbeit, ungünstige Körperhaltungen und widrige Umgebungsbedingungen.

Abb. 10 **Digitale Arbeit und nicht digitale Arbeit im Vergleich – die Prozentwerte für Fragen nach Einflussmöglichkeiten**

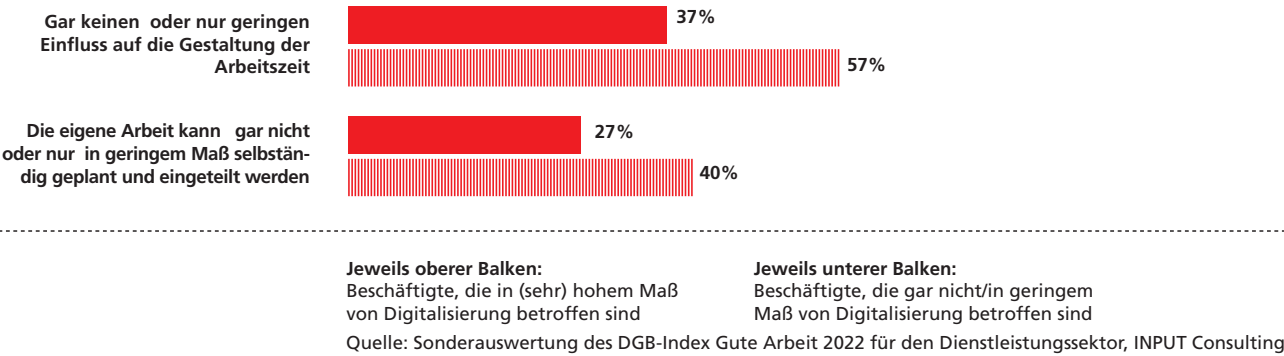


Abb. 11 **Digitale Arbeit und nicht digitale Arbeit im Vergleich – die Prozentwerte für Fragen zu Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten**

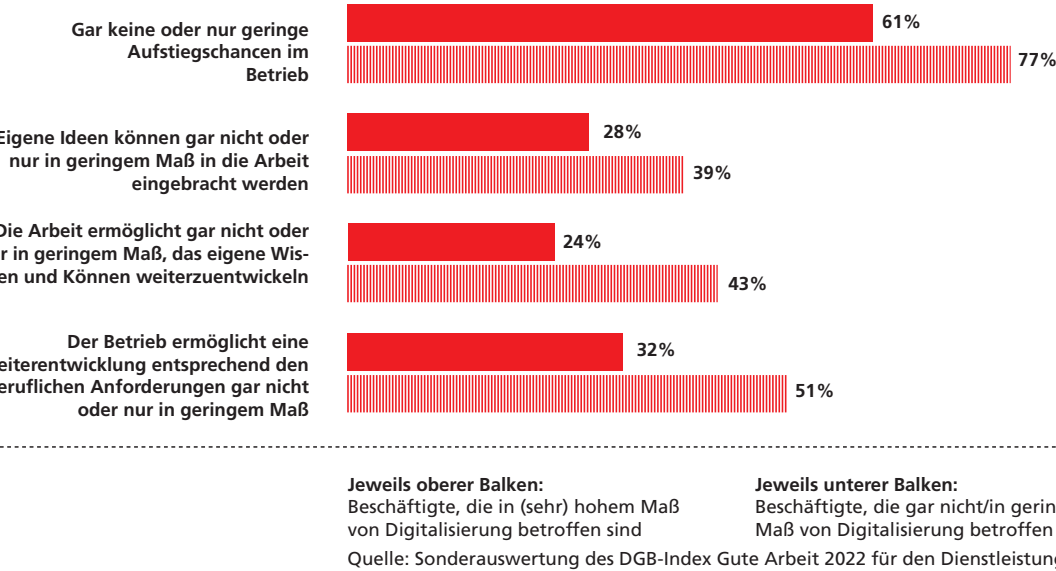
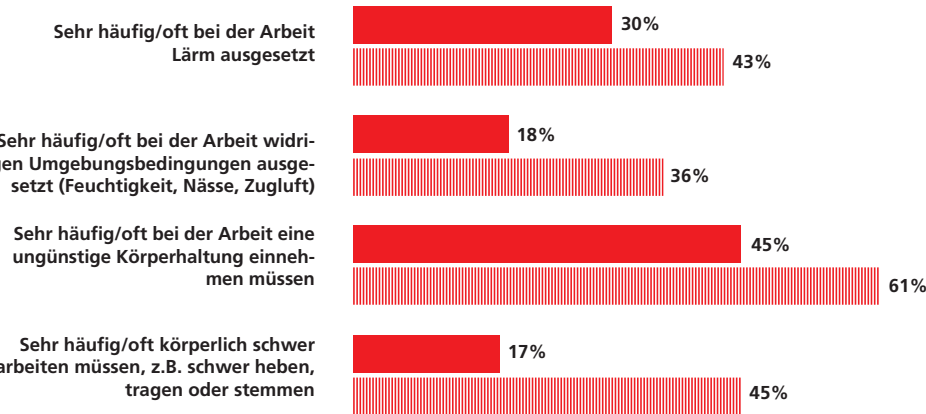


Abb. 12 **Digitale Arbeit und nicht digitale Arbeit im Vergleich – die Prozentwerte für Fragen zu körperlichen Anforderungen**



Jeweils oberer Balken: Beschäftigte, die in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung betroffen sind
Jeweils unterer Balken: Beschäftigte, die gar nicht/in geringem Maß von Digitalisierung betroffen sind
Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

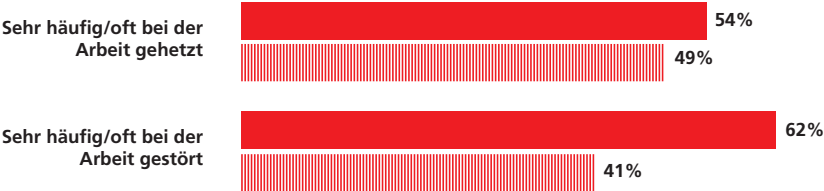
Arbeitsintensität

Beschäftigten mit einem (sehr) hohen Digitalisierungsgrad arbeiten im Durchschnitt mit einer höheren Arbeitsintensität als Beschäftigte, die nicht oder kaum mit digitalen Mitteln arbeiten. Abbildung 13 veranschaulicht die Angaben zu zwei der Einzelfragen:

- Sehr häufig oder oft Arbeitshetze: Davon berichten 54 Prozent der in (sehr) hohem Maß digital Arbeitenden im Vergleich zu 41 Prozent der nicht oder nur geringfügig digital Arbeitenden.
- Sehr häufig oder oft bei der Arbeit gestört oder unterbrochen: Dies geschieht 62 Prozent der in (sehr) hohem Maß digital Arbeitenden im Vergleich zu 41 Prozent der nicht oder nur geringfügig digital Arbeitenden.

Alles in allem liegt die durchschnittliche Arbeitsintensität bei digitaler Arbeit, wie erwähnt, in einem kritischen, gesundheitsgefährdenden Bereich.

Abb. 13 **Digitale Arbeit und nicht digitale Arbeit im Vergleich – die Prozentwerte zu Fragen nach der Arbeitsintensität**



Jeweils oberer Balken: Beschäftigte, die in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung betroffen sind
Jeweils unterer Balken: Beschäftigte, die gar nicht/in geringem Maß von Digitalisierung betroffen sind
Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Mobile Arbeit

Die Digitalisierung birgt das Potenzial, dass Arbeit in erhöhtem Maße von zu Hause oder anderen Orten aus erledigt wird. Obwohl der Digitalisierungsgrad der Arbeit bereits vor der 2020 einsetzenden Corona-Pandemie nicht gering war, wurde dieses Potenzial in dieser Phase wenig genutzt. Eine Betriebs- und Beschäftigtenbefragung des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) kam 2015 zu dem Ergebnis, dass lediglich knapp ein Drittel der Betriebe ihren Beschäftigten die Möglichkeit zur Arbeit im Homeoffice bot (Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 2015). Die Repräsentativbefragung zum DGB-Index Gute Arbeit 2020, die über die Verbreitung mobiler Arbeit kurz vor Ausbruch und in der Anfangsphase der Corona-Pandemie Auskunft gibt, erbrachte das Ergebnis: Insgesamt 36 Prozent der Beschäftigten leisteten zu diesem Zeitpunkt zumindest einen Teil ihrer Arbeit mobil, also an wechselnden Arbeitsorten inkl. Homeoffice, allerdings nur 18 Prozent von allen im Homeoffice (Institut DGB-Index Gute Arbeit 2020, 4 f.).

Infolge der Infektionsschutz-Maßnahmen im Zuge der Corona-Pandemie, dabei nicht zuletzt der von der Bund-Länder-Konferenz im Januar 2021 verabschiedeten „Homeoffice-Angebots-Pflicht“ für Arbeitgeber, gab es dann einen deutlichen Zuwachs des Anteils von Beschäftigten, die ganz oder überwiegend von zu Hause arbeiten. Hatten im Rahmen der Erhebung des DGB-Index Gute Arbeit 2020 nur 21 Prozent der befragten Beschäftigten des Dienstleistungssektors angegeben, zumindest teilweise auch von zu Hause aus zu arbeiten, lag der Anteil 2021 mit 45 Prozent mehr als doppelt so hoch (vgl. dazu und zur Verbreitung von Homeoffice in verschiedenen Dienstleistungsbranchen: ver.di 2022, 43 ff.). Diese Gruppe setzte sich zusammen aus 25 Prozent, die sehr häufig, 9 Prozent, die oft, und 11 Prozent, die selten von zu Hause aus arbeiteten. 44 Prozent der im Homeoffice Tätigen gaben 2021 an, bereits vor, 56 Prozent erst nach dem Beginn der Corona-Pandemie teilweise oder gänzlich von zu Hause aus zu arbeiten.

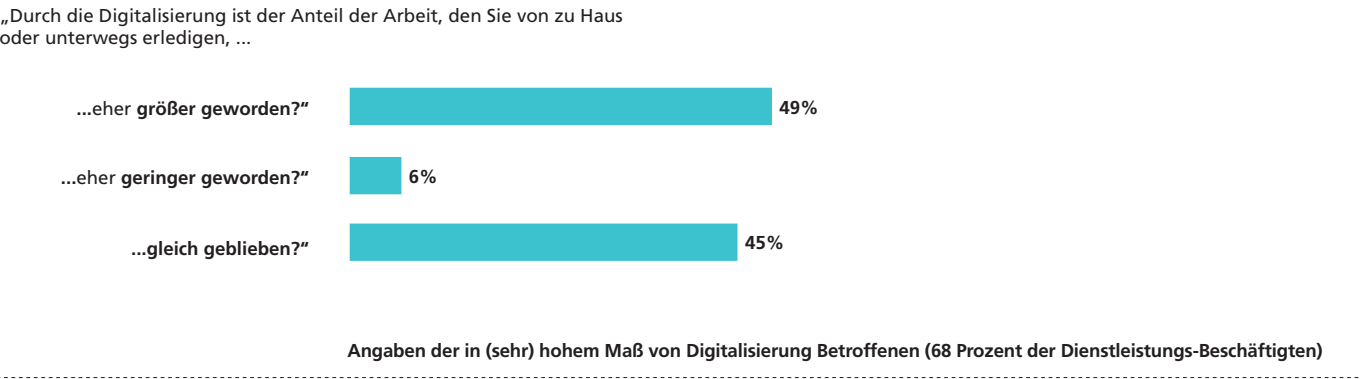
Welche Rolle spielt die Digitalisierung bei der Verbreitung von Homeoffice-Arbeit? Die Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor ergibt, dass 49 Prozent der digital Arbeitenden angeben, durch die Digitalisierung sei der Anteil der Arbeit größer geworden, den sie von zu Hause oder unterwegs erledigen (vgl. Abb. 14). Im Vergleich zur Befragung 2016 ist diesbezüglich ein Zuwachs von 9 Prozentpunkten zu verzeichnen. Bei 7 Prozent der Befragten ist der Anteil mobiler Arbeit demgegenüber geringer geworden (–2 Prozentpunkte gegenüber 2016) und bei 50 Prozent gleich geblieben (– 6 Prozentpunkte gegenüber 2016).

Die höchste Zuwachsrate in einer Branche gab es im Bereich „Freiberufliche, wissenschaftliche und technische Dienstleistungen“. 70 Prozent der Befragten aus dieser Branche berichten, durch die Digitalisierung sei der Anteil der Arbeit größer geworden, den sie von zu Hause oder unterwegs aus erledigen. In der Branche Finanz- und Versicherungsdienstleistungen beträgt der entsprechende Anteil 69 Prozent, in der Informations- und Kommunikationsbranche (IKT) sind es 62 Prozent. Allerdings hat die Corona-Pandemie nicht in allen Branchen zu einem starken Zuwachs an mobiler Arbeit geführt. Im Gesundheitswesen berichten nur 29 Prozent, durch die Digitalisierung sei der Anteil der von ihnen mobil geleisteten Arbeit gestiegen. Für 60 Prozent ist der Anteil gleich geblieben. Ähnlich liegen die Verhältnisse im Einzelhandel. Dort geben 30 Prozent der Befragten an, der Anteil mobiler Arbeit sei gestiegen, für 58 Prozent ist er gleich geblieben.

Während der Branchenvergleich nach wie vor große Unterschiede hinsichtlich der Verbreitung mobiler Arbeit erkennen lässt, zeigt die Auswertung nach anderen Beschäftigtengruppen, dass sich die Verhältnisse während und nach der Corona-Pandemie teils angenähert haben:

- 56 Prozent der Beschäftigten mit Spezialisten- und 65 Prozent derjenigen mit hochkomplexen Tätigkeiten geben an, vermehrt mobil zu arbeiten. Unter den Beschäftigten mit Hilfs- und mit fachlichen Tätigkeiten sind es hingegen nur 42 bzw. 39 Prozent, allerdings: 2016 hatten die Anteile noch im Verhältnis 2:1 differiert.
- Eine ähnliche Entwicklung offenbart der Vergleich zwischen leitenden und nicht leitenden Angestellten: Mit 55 Prozent liegt der Anteil der vermehrt mobil Arbeitenden unter Führungskräften lediglich um 7 Prozentpunkte höher als unter Beschäftigten ohne Leitungsfunktion. 2016 hatte der Unterschied noch 16 Prozentpunkte betragen.

Abb. 14 Digitalisierung und mobile Arbeit



Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

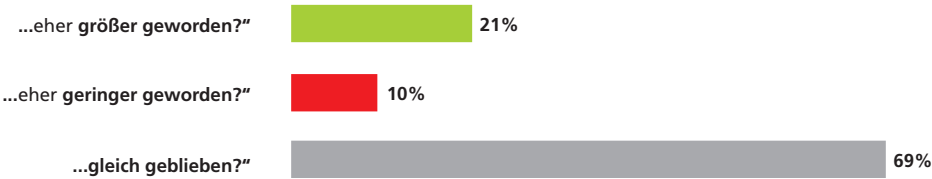
Entscheidungsspielräume, Einfluss auf den Einsatz der digitalen Technik

Das Ausmaß des Tätigkeitsspielraums, der sich Beschäftigten bei ihrer Arbeit eröffnet, ist ein bedeutender Indikator für die Qualität der Arbeitsbedingungen. Tätigkeitsspielraum wird hier verstanden als „ein mehrdimensionales Konstrukt, das sich aus dem Handlungs-, dem Gestaltungs- und dem Entscheidungsspielraum zusammensetzt“ (Ulich 2005, 183). Ausreichender Handlungsspielraum gilt in der Arbeitswissenschaft als „ein ausschlaggebendes Merkmal präventiver leistungs-, lern- und gesundheitsförderlicher Arbeitsgestaltung“ (vgl. hier und im Folgenden Hacker 2022, 94). Erforderlich ist ein solcher Spielraum für die tätigkeitsbedingte Motivierung, den Erwerb von Wissen und Erfahrungen, das Erproben geeigneter Arbeitsweisen und für die Ideenentwicklung. Allerdings kann eine Erweiterung von Handlungsspielräumen auch zu Mehrbelastungen führen, etwa durch neue Formen der Zielvorgabe und Arbeitsorganisation, die zur Überforderung der Beschäftigten beitragen.

Wie schon 2016 lässt die vorliegende Auswertung erkennen, dass sich die Digitalisierung sehr unterschiedlich auf die Entscheidungsspielräume der Beschäftigten auswirkt. Abbildung 15 veranschaulicht: Von denjenigen, die in (sehr) hohem Maß digital arbeiten, gibt im Dienstleistungssektor eine Mehrheit (69 Prozent) an, ihre Entscheidungsspielräume seien gleich geblieben. Für 21 Prozent sind sie durch die Digitalisierung eher gestiegen, für 10 Prozent eher geringer geworden. 2022 berichtet damit ein kleinerer Anteil der Beschäftigten von erweiterten Spielräumen als 2016 – damals waren es 25 Prozent gewesen.

Abb. 15 **Digitalisierung und Entscheidungsspielräume**

„Durch die Digitalisierung sind Ihre Entscheidungsspielräume...



Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Die Entwicklung in den Branchen ist nicht einheitlich (siehe dazu auch den Branchenteil der vorliegenden Sonderauswertung). So sind die Entscheidungsspielräume für 28 Prozent der Beschäftigten in der Informations- und Kommunikationsbranche und 25 Prozent im Bereich Erziehung und Unterricht gestiegen. Insgesamt ist der Anteil der Beschäftigten leicht zurückgegangen, die von einer Verringerung ihrer Handlungsspielräume durch die Digitalisierung berichten. Den höchsten Anteil von Beschäftigten, die einen Rückgang verzeichnen haben, weist mit 14 Prozent die Branche Finanz- und Versicherungsdienstleistungen auf, gefolgt von Verkehr und Lagerei mit 13 Prozent und Gesundheits- und Sozialwesen mit 11 Prozent.

Führungskräfte berichten zu einem etwas höheren Anteil (26 Prozent) von einer Erweiterung ihrer Entscheidungsspielräume als Beschäftigte ohne leitende Funktion (20 Prozent). Verglichen mit der Befragung 2016 ist die Differenz zwischen den Angaben der beiden Gruppen allerdings geringer geworden (34 bzw. 22 Prozent betrug damals die entsprechenden Anteile).

Deutlich ist der Zusammenhang zwischen Entscheidungsspielräumen und Arbeitsqualität. 2022 geben 17 Prozent der Befragten mit Schlechter Arbeit an, ihre Entscheidungsspielräume in der Arbeit seien durch die Digitalisierung größer geworden. Unter den Beschäftigten mit Guter Arbeit sind es hingegen 24 Prozent. Eine deutlich größere Differenz offenbart der Blick auf den Anteil der Beschäftigten, die über verringerte Entscheidungsspielräume berichten. Unter Beschäftigten mit Guter Arbeit beträgt dieser Anteil nur 2 Prozent, unter denen mit Schlechter Arbeit sind es 29 Prozent.

Unterschiedliche Ergebnisse gibt es auch je nach Anforderungsniveau der ausgeübten Tätigkeit. Während lediglich 15 Prozent der Beschäftigten mit einer Hilfs-/Angelernte Tätigkeit von erweiterten Entscheidungsspielräumen durch die Digitalisierung berichten, liegt der Anteil bei Beschäftigten mit einer hochkomplexen Tätigkeit bei 26 Prozent.

Auffällig ist eine Diskrepanz: Insgesamt berichten 73 Prozent der Befragten, die in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung in ihrer Arbeit betroffen sind, dass sie ihre Arbeit in (sehr) hohem Maß selbständig planen und einteilen können (vgl. Abb. 10). Auf den Einsatz digitaler Technik am Arbeitsplatz können jedoch lediglich knapp ein Viertel (24 Prozent) der befragten Beschäftigten mit einem hohen Digitalisierungsgrad der Arbeit in (sehr) hohem Maß Einfluss nehmen (vgl. Abb. 16). Dies entspricht dem Ergebnis der Sonderauswertung 2016, bei der 25 Prozent der Befragten angaben, in (sehr) hohem Maß Einfluss auf die Technikgestaltung am Arbeitsplatz nehmen zu können. Unter den Frauen ist der Anteil derjenigen, die Einfluss nehmen können, 2022 um 11 Prozentpunkte geringer als unter

den Männern (vgl. dazu Abb. 38 im Kapitel „Digitalisierung und Frauen“). Unter den Führungskräften hat mit 31 Prozent ein höherer Anteil Einfluss auf die Technikgestaltung als unter Beschäftigten ohne leitende Funktion, bei denen es nur 22 Prozent sind.

Mit der Komplexität der Tätigkeit steigen auch die Einflussmöglichkeiten hinsichtlich des Einsatzes digitaler Technik am Arbeitsplatz. Der Anteil derjenigen, die in (sehr) hohem Maße darauf Einfluss nehmen können, beträgt 12 Prozent unter Beschäftigten mit Hilfstätigkeiten, hingegen 37 Prozent unter denen, die hochkomplexe Tätigkeiten ausüben. Der Anteil der Beschäftigten mit einem sehr großen Einfluss auf die Gestaltung digitaler Technik am Arbeitsplatz liegt unter denjenigen mit komplexer Spezialistentätigkeit bei 23 Prozent, bei Beschäftigten mit fachlich ausgerichteten Tätigkeiten bei 20 Prozent.

Unter den Branchen sticht insbesondere Erziehung und Unterricht hervor. In diesem Sektor geben 41 Prozent der Befragten an, sie könnten in (sehr) hohem Maß Einfluss auf den Einsatz digitaler Technik nehmen. An zweiter Stelle rangiert der Bereich „Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen“ mit 37 Prozent.

Augenfällig ist auch bei dieser Frage der Zusammenhang zur Arbeitsqualität: Je besser die Qualität der Arbeitsbedingungen insgesamt ist, desto höher ist der Anteil derjenigen, die Einfluss auf die Technikgestaltung nehmen können. Allerdings liegt der Anteil der Befragten, die in (sehr) hohem Maß Einfluss auf die Gestaltung der digitalen Technik an ihrem Arbeitsplatz nehmen können, selbst unter den Beschäftigten mit Guter Arbeit bei nur 34 Prozent. Unter denjenigen, die ihre Arbeitsbedingungen insgesamt als schlecht bewerten, haben 90 Prozent keinen oder nur geringen Einfluss auf den Einsatz digitaler Technik.

Abb. 16 **Einfluss auf den Einsatz digitaler Technik**

„Können Sie Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes der digitalen Technik nehmen?“



Gar nicht In geringem Maß In hohem Maß In sehr hohem Maß

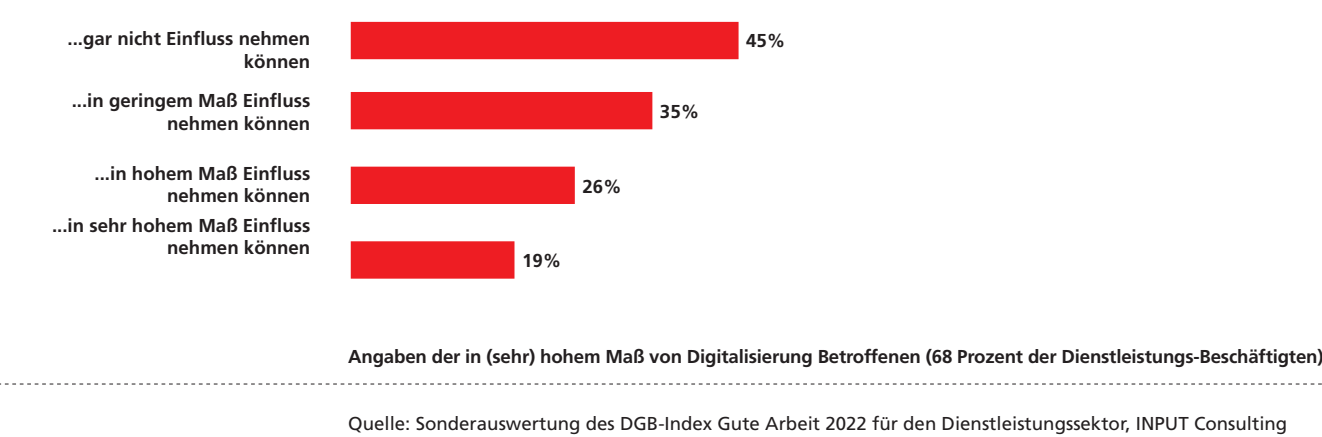
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Angesichts der insgesamt geringen Beteiligungsmöglichkeiten verwundert es wenig, dass 36 Prozent der digital Arbeitenden angeben, sie würden sich sehr häufig oder oft der digitalen Technik ausgeliefert fühlen. Wie sehr dies mit dem Ausmaß der Einflussmöglichkeiten zusammenhängt, veranschaulicht Abbildung 17: Je geringer der Einfluss auf die Technikgestaltung am Arbeitsplatz ist, desto eher dominiert das Gefühl, der digitalen Technik ausgeliefert zu sein: 45 Prozent der Beschäftigten, die keinen Einfluss haben, fühlen sich in (sehr) hohem Maß der Technik ausgeliefert. Demgegenüber sind es 19 Prozent unter denjenigen mit einem sehr hohen Einfluss.

Abb. 17 **Das Gefühl, der Technik ausgeliefert zu sein**

„Sehr häufig“ oder „oft“ antworten von den Beschäftigten, die auf den Einsatz digitaler Technik...



Belastungen

Durch die beschleunigte Digitalisierung im Zuge der Corona-Pandemie haben sich für viele Beschäftigte neue Möglichkeiten für mobile, ortsflexible Arbeit eröffnet. Das ist aber nur die eine Seite: Die Entwicklung brachte auch neue Belastungen mit sich und verstärkte bereits bestehende. Denn nach wie vor werden die Digitalisierungsstrategien in vielen Unternehmen von Rentabilitäts Erwartungen dominiert. Zudem wird die Arbeit durch Digitalisierung komplexer. In vielen Fällen braucht es für die Erledigung der Arbeitsaufgaben eine intensive Abstimmung mit unterschiedlichen Akteuren. Dies erhöht die Kommunikationserfordernisse. Hinzu kommen Probleme beim Umgang mit der digitalen Technik und häufige Arbeitsunterbrechungen durch die Störungsanfälligkeit der Technik.

Die Antworten der Beschäftigten des Dienstleistungssektors bei der Repräsentativumfrage mit dem DGB Index-Gute Arbeit 2022 ergeben ein klares Bild (vgl. Abb. 18): 41 Prozent der Beschäftigten geben an, ihre Arbeitsbelastung sei im Zuge der Digitalisierung alles in allem größer geworden – lediglich 8 Prozent sagen, die Belastung habe sich verringert. Für 51 Prozent hat sich keine Veränderung ergeben.

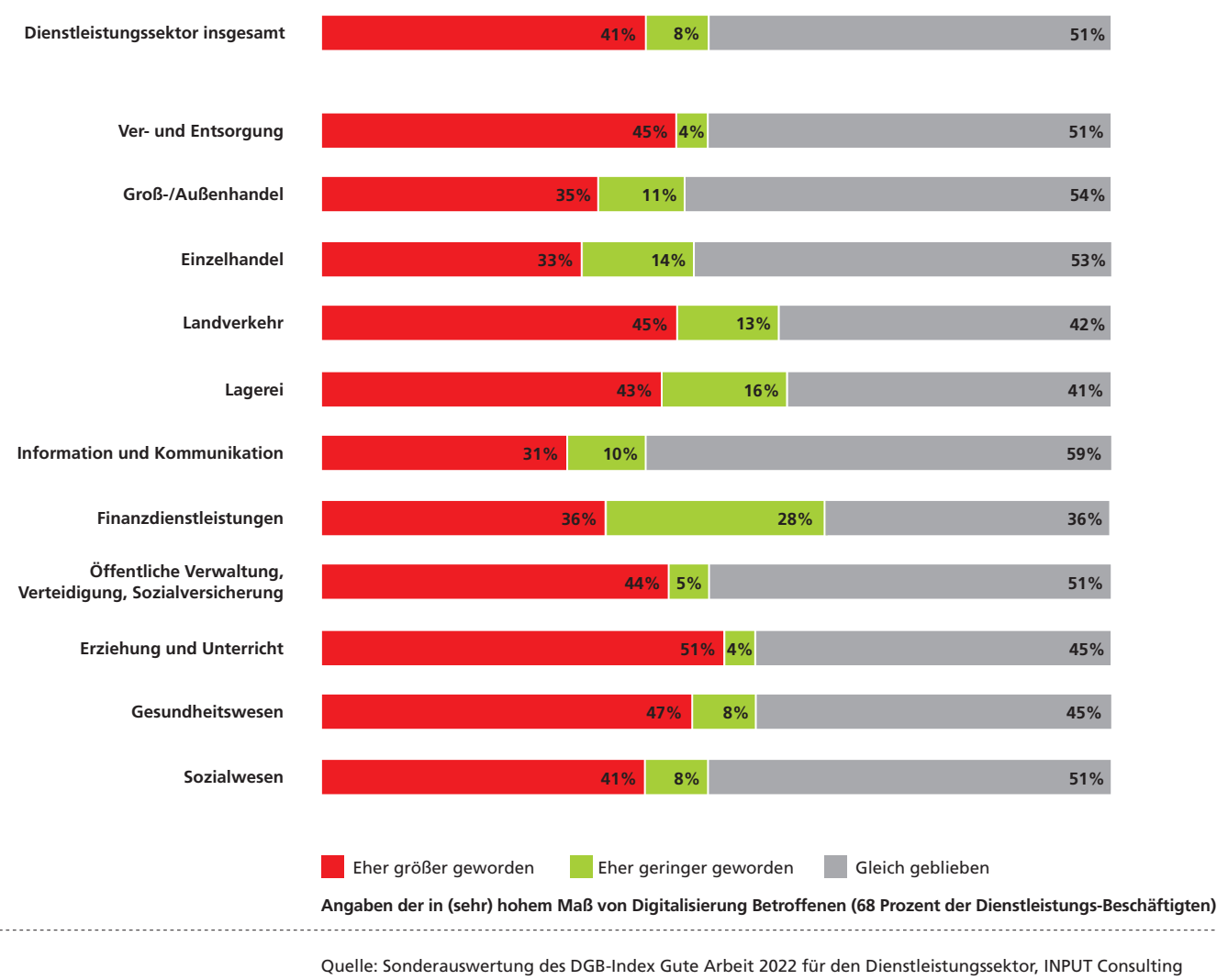
Die Auswertung nach Beschäftigtengruppen im Dienstleistungssektor ergibt dazu ein einschlägiges Ergebnis: In allen Gruppen übertrifft die Zahl derjenigen, die einen Anstieg ihrer Arbeitsbelastung durch die Digitalisierung registrieren, die Zahl derjenigen, die eine Verringerung wahrnehmen. Die differenzierte Auswertung nach Geschlecht und nach Leitungsposition Ja oder Nein ergibt, dass in jeder Gruppe mindestens ein Drittel zu dem Urteil kommt, dass die Arbeitsbelastung im Zuge der Digitalisierung für sie alles in allem größer geworden ist. Selbst von den Beschäftigten, die ihre Arbeitsbedingungen insgesamt als gut bewerten, berichten 21 Prozent von einer Mehrbelastung durch Digitalisierung; von denjenigen mit Schlechter Arbeit sind es sogar 62 Prozent.

Der Blick auf die Dienstleistungsbranchen lässt zum Teil erhebliche Unterschiede erkennen. Am höchsten ist der Anteil der durch Digitalisierung Mehrbelasteten im Bereich Erziehung und Unterricht (51 Prozent) sowie im Gesundheitswesen (47 Prozent). Den geringsten Anteil Mehrbelasteter gibt es mit 31 Prozent in der IKT-Branche und mit 33 Prozent im Einzelhandel.

Eine stärkere Arbeitsbelastung im Kontext der Digitalisierung kann verschiedene Gründe haben. Der amerikanische Psychologe Craig Brod zählt zu den ersten Wissenschaftlern, die

Abb. 18 **Digitalisierung und Arbeitsbelastung – differenziert nach ausgewählten Dienstleistungsbranchen**

„Ist Ihre Arbeitsbelastung durch die Digitalisierung alles in allem eher größer geworden, eher geringer geworden oder gleich geblieben?“



sich mit Computertechnik als potenzieller Stressursache auseinandergesetzt haben (vgl. hier und im Folgenden Dragano et al. 2021). Er führte für dieses Konstrukt den Begriff „Technostress“ ein. Bisher gibt es keine allgemein akzeptierte Definition des Begriffs, doch viele Forscher beziehen sich auf die Zusammenstellung von Unterdimensionen, die von Tarafdar et al. (2014) vorgenommen wurde. Technostress wird dabei unterteilt (vgl. hier und im Folgenden Dragano et al. 2021) in:

- „Techno-Overload“: Überlastung durch Fremdbestimmtheit des Arbeitstempos, häufige Unterbrechungen, Multitasking, verlängerte Arbeitszeit, Erwartungen an kürzere Reaktionszeiten in der digitalen Kommunikation;
- „Techno-Complexity“: erhöhte Konzentrations-, Qualifikations- und Kontrollanforderungen durch technische Komplexität;

- „Techno-Insecurity“: Angst vor Verlust des Arbeitsplatzes oder Statusverschlechterung durch die Wahrnehmung, dass digitale Technologien oder qualifiziertes Personal den eigenen Job ersetzen;
- „Techno-Uncertainty“: ständiges Gefühl von Unsicherheit und Mehrdeutigkeit durch steten Wandel;
- „Techno-Invasion“: Schwierigkeiten bei der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben sowie eine erschwerte Erholung, hervorgerufen durch die ständige Präsenz von mobilen Geräten.

Dragano et al. (2021) fügen der Liste noch drei weitere Dimensionen hinzu, die sich in empirischen Studien als technische Stressoren erwiesen:

- „Techno-Unreliability“: Stress durch Ausfälle, technische Fehler, geringe Nutzbarkeit sowie Schnittstellenprobleme;
- „Stress in human-machine-interaction“: Irritationen durch unvorhersehbare Maschinenabläufe sowie unspezifische Angst vor Robotern und hoher Komplexität;
- „Technological workplace surveillance“: Misstrauen und Kontrollverlust, bewirkt durch die Überwachung von Arbeitsleistung, Arbeitsort und Arbeitszeit.

Vorgabe des Arbeitstempos durch digitale Technik

Welche empirischen Befunde zum Thema Technostress sind für den Dienstleistungssektor auf Basis der Repräsentativumfrage mit dem DGB-Index Gute Arbeit zu gewinnen? Die Ergebnisse der vorliegenden Sonderauswertung legen nahe, dass eine relevante Belastungsursache in einer stärkeren Fremdbestimmung des Arbeitstempos durch die digitale Technik zu suchen ist. Wenn die Arbeitsgeschwindigkeit beispielsweise durch elektronische Termin- und Routenplaner oder andere Systeme vorgegeben wird, bleiben den Betroffenen kaum Möglichkeiten, einen eigenen Rhythmus zu finden. Im Dienstleistungssektor berichten 44 Prozent der Beschäftigten, deren Arbeit in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung betroffen ist, ihr Arbeitstempo werde in (sehr) hohem Maß von digitaler Technik bestimmt (vgl. Abb. 19). Besonders hoch ist die Fremdbestimmung des Arbeitstempos durch digitale Technik im Bereich der Finanz- und Versicherungsdienstleistungen (60 Prozent), im Bereich „Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen“ (58 Prozent) und in der Lagerei (55 Prozent). Den niedrigsten Anteil weist der Landverkehr mit 26 Prozent auf.

Abb. 19 Digitalisierung und Arbeitstempo

„In welchem Maß wird Ihr Arbeitstempo von der digitalen Technik bestimmt?“



■ In sehr hohem Maß ■ In hohem Maß ■ In geringem Maß ■ Gar nicht

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Arbeitsmenge

Eine weitere Belastungsursache im Zusammenhang mit der Digitalisierung liegt für viele Beschäftigte des Dienstleistungssektors im Zuwachs des Arbeitspensums. 48 Prozent der Befragten geben an, die zu bewältigende Arbeitsmenge sei durch die Digitalisierung größer geworden. Für 46 Prozent ist sie gleich geblieben und lediglich 6 Prozent berichten über einen Rückgang ihres Arbeitspensums im Kontext der Digitalisierung (vgl. Abb. 20). Von den Beschäftigten mit hochkomplexen Tätigkeiten berichtet mit 51 Prozent ein höherer Anteil von einer Zunahme der Arbeitsmenge als von den Beschäftigten mit einer Hilfs-/Angelernte Tätigkeit (36 Prozent).

Abb. 20 Digitalisierung und Arbeitsmenge

„Durch die Digitalisierung ist die zu bewältigende Arbeitsmenge...



■ ... eher größer geworden ■ ... eher geringer geworden ■ ... gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

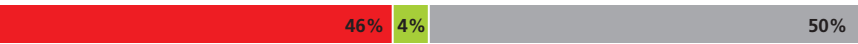
Multitasking

Für die Beschäftigten des Dienstleistungssektors ist die Digitalisierung häufig auch mit erhöhten Anforderungen an Multitasking verbunden (vgl. Abb. 21). So haben 46 Prozent der Befragten festgestellt, dass die Anzahl der gleichzeitig zu bearbeitenden Vorgänge durch die Digitalisierung für sie gestiegen sei. Lediglich für 4 Prozent sind die Anforderungen an Multitasking geringer geworden und für 50 Prozent sind sie gleich geblieben.

Ein Anstieg der Arbeitsbelastung durch Multitasking im Kontext der Digitalisierung wird in allen Branchen registriert. Besonders betroffen sind Beschäftigte im Landverkehr (54 Prozent) und in der IKT-Branche (52 Prozent), am geringsten Beschäftigte im Großhandel (38 Prozent). Unterschiede zeigen sich auch differenziert nach Anforderungsniveau der Tätigkeit. So geben 51 Prozent der Beschäftigten mit hochkomplexen Tätigkeiten an, die Zahl der gleichzeitig zu bearbeitenden Vorgänge sei durch die Digitalisierung gestiegen. Bei Beschäftigten mit Hilfs- oder Anlernertätigkeiten liegt der Anteil bei 34 Prozent.

Abb. 21 Digitalisierung und Multitasking

„Durch die Digitalisierung ist die Anzahl der gleichzeitig zu bearbeitenden Vorgänge bei ihrer Arbeit...



■ ... eher größer geworden ■ ... eher geringer geworden ■ ... gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Bedienungsprobleme und technische Störungen

Ein weiterer Stressfaktor im Kontext der Digitalisierung im Dienstleistungssektor ist die Unzuverlässigkeit von Technik, die zu Ausfällen, Fehlern und Problemen bei der Bedienbarkeit führt. Die Qualität der Arbeitsbedingungen hängt auch von der Benutzerfreundlichkeit der digitalen Anwendungen und Geräte ab. Sie ist eng mit der Hardware- und Softwareergonomie verbunden, die unter anderem die Dialog- und Benutzerführung, die Leserlichkeit sowie die Gestaltung von Eingabegeräten und Displays umfasst. 26 Prozent der Befragten des Dienstleistungssektors geben an, dass sie die Bedienung der digitalen Technik (sehr) häufig vor Probleme stellt (vgl. Abb. 22). Überdurchschnittlich häufig sind davon Beschäftigte ab 55 Jahren betroffen (33 Prozent), aber auch von den 45- bis unter 55-Jährigen berichtet mit 30 Prozent ein hoher Anteil von Problemen. Bei den Beschäftigten unter 25 Jahren geben dies nur 18 Prozent der Befragten an.

Abb. 22 Bedienungsprobleme

„Wie häufig kommt es vor, dass die Bedienung der digitalen Technik Sie vor Probleme stellt?“



Sehr oft Oft Selten Nie

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

„Techno-Stress“ kann zudem durch häufige Arbeitsunterbrechungen aufgrund technischer Störungen entstehen. Damit sind nicht nur zeitliche Verzögerungen, sondern häufig auch zusätzliche Aufgaben verbunden. Von den Beschäftigten, die in (sehr) hohem Maß mit digitalen Mitteln arbeiten, geben 36 Prozent an, dass sie sehr häufig oder oft durch Störungen der digitalen Technik unterbrochen werden (vgl. Abb. 23). Bei 57 Prozent kommt dies selten vor, bei 7 Prozent nie.

Abb. 23 Unterbrechungen aufgrund technischer Störungen

„Wie häufig kommt es vor, dass Ihre Arbeit durch Störungen der digitalen Technik unterbrochen wird?“



Sehr häufig Oft Selten Nie

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Videokonferenzen und Belastungen

Während der Corona-Pandemie arbeiteten viele Beschäftigte phasenweise zur Gänze oder teilweise von zu Hause aus und auch die Zahl der Meetings in Präsenz ging deutlich zurück. Um die fehlende Face-to-face-Kommunikation am Arbeitsplatz mit Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten, Kundinnen und Kunden etc. zu kompensieren, setzten die Unternehmen verstärkt auf Videokonferenzsysteme. So konnten Besprechungen über die räumliche Distanz hinweg realisiert werden, ohne dass die Beteiligten auf Blickkontakt verzichten mussten. Mittlerweile haben Videokonferenzen als Kommunikationsmittel im Dienstleistungssektor einen festen Platz.

Wie groß dieser ist, zeigt das Ergebnis der Repräsentativumfrage 2022: 57 Prozent und damit mehr als die Hälfte der Beschäftigten im Dienstleistungssektor, die (sehr) häufig mit digitalen Arbeitsmitteln arbeiten, nehmen sehr häufig oder oft an Videokonferenzen teil, weitere 21 Prozent tun dies selten, nur 22 Prozent nie (vgl. Abb. 24). Der Anteil differiert dabei stark nach Branche und beruflicher Tätigkeit im Unternehmen. Am häufigsten kommen Videokonferenzen in der Branche der Finanz- und Versicherungsdienstleistungen zum Einsatz – 88 Prozent der dort Beschäftigten nehmen sehr häufig/oft daran teil –, danach in der IKT-Branche (79 Prozent) und im Bereich „Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen“ (77 Prozent). Am geringsten ist die Nutzung von Videokonferenzen im Gesundheitswesen – nur 31 Prozent der Beschäftigten arbeiten sehr häufig/oft per Videokonferenz. Zudem ist der entsprechende Anteil bei höherem Anforderungsniveau größer. 86 Prozent der Beschäftigten mit hochkomplexen Tätigkeiten nehmen sehr häufig oder oft an Videokonferenzen teil, bei Beschäftigten mit Hilfs- oder Angelernten Tätigkeiten sind es hingegen nur 26 Prozent.

Abb. 24 Nutzung von Videokonferenzen

„Wie häufig nutzen Sie Videokonferenzen?“



Sehr häufig Oft Selten Nie

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Die vorliegende Sonderauswertung zeigt überdies, dass sich durch die Etablierung der Videokonferenzen als Kommunikationsmittel auch die Arbeitsorganisation der Beschäftigten verändert hat (vgl. Abb. 25). So geben fast die Hälfte (46 Prozent) der in (sehr) hohem Maß digital Arbeitenden an, die Zahl der Besprechungen bei ihrer Arbeit sei durch die Nutzung von Videokonferenzen in (sehr) hohem Maß größer geworden. Bei 25 Prozent der Befragten ist dies in geringem Maß der Fall, bei 29 Prozent gar nicht.

Abb. 25 Videokonferenzen und die Zahl der Besprechungen – der Zusammenhang

„Ist durch die Nutzung von Videokonferenzen die Zahl der Besprechungen bei Ihrer Arbeit größer geworden?“



■ In sehr hohem Maß ■ In hohem Maß ■ In geringem Maß ■ Gar nicht

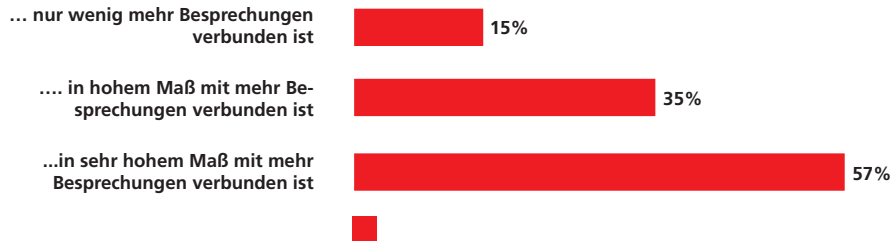
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Welche Auswirkung hat der Einsatz von Videokonferenzen auf das Belastungsempfinden der Beschäftigten? Insgesamt geben 34 Prozent der Befragten an, ihre Arbeitsbelastung sei in den letzten Jahren durch die Nutzung von Videokonferenzen eher größer geworden. Für 12 Prozent ist die Belastung eher geringer geworden, für 54 Prozent gleich geblieben. Auffällig: Je öfter die Beschäftigten an Besprechungen teilzunehmen haben, desto häufiger berichten sie von einem Anstieg ihrer Arbeitsbelastung (vgl. Abb. 26). Ist die Zahl der Besprechungen in sehr hohem Maß gestiegen, fühlen sich 57 Prozent der Beschäftigten durch die Nutzung von Videokonferenzen stärker belastet. Ist die Zahl der Besprechungen in geringem Maß gestiegen, sind es hingegen nur 15 Prozent.

Abb. 26 Mehrbelastung durch Videokonferenzen

Anteil der Beschäftigten, die sich durch die Nutzung von Videokonferenzen stärker belastet fühlen, wenn diese mit...



Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Während der Coronakrise war von Beschäftigten häufiger zu hören, dass sie oftmals mehrere Videokonferenzen hintereinander absolvieren müssen, ohne dass sie dazwischen eine Pause einlegen können. Die Repräsentativerhebung zum DGB-Index Gute Arbeit 2022 ist dieser Frage nachgegangen. Abbildung 27 veranschaulicht das Ergebnis: Knapp ein Viertel der Befragten, 24 Prozent geben an, dass sie sehr häufig oder oft an einer pausenlosen Sequenz von Videokonferenzen teilzunehmen hätten. 40 Prozent der Befragten widerfährt dies selten, 36 Prozent nie.

Abb. 27 Videokonferenzen in Serie ohne Pause

„Wie häufig kommt es vor, dass Sie mehrere Videokonferenzen hintereinander haben, ohne dass eine Pause dazwischen liegt?“



■ Sehr häufig ■ Oft ■ Selten ■ Nie

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Beschäftigte, die eine Serie von Besprechungen per Video zu absolvieren haben, sehen sich besonderen Anforderungen ausgesetzt. Sie müssen sich rasch wechselnd auf andere Personen und Themen einstellen und die Aufmerksamkeit und Konzentration über eine längere Zeit hinweg für Vorgänge hochhalten, die über ein digitales Medium vermittelt werden. Die Umfrage zeigt: Die Beschäftigten sind dabei nicht nur außerordentlichen Anforderungen, sondern auch Belastungen ausgesetzt (vgl. Abb. 28). Über die Hälfte der befragten Betroffenen (53 Prozent) geben an, Videokonferenzen ohne Pause seien für sie stark oder eher stark belastend. 41 Prozent stufen ein solches Geschehen als für sie eher wenig, 6 Prozent als gar nicht belastend ein.

Abb. 28 Belastung durch Videokonferenzen in Serie ohne Pause – so antworten die davon Betroffenen



■ Stark ■ Eher stark ■ Eher wenig ■ Überhaupt nicht

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Belastung durch reduzierte persönliche Kontakte

Während der Corona-Pandemie hat die digitale Kommunikation einen enormen Schub erhalten (vgl. S. 19). Damit einher ging, dass die persönlichen Kontakte im Arbeitsumfeld abgenommen haben. Dies betrifft nicht nur den Austausch mit Kolleg*innen und Vorgesetzten, sondern auch die Zusammenarbeit mit Kund*innen, Klient*innen, Patient*innen und Bürger*innen. Wie beurteilen die Beschäftigten die Verlagerung? Wird sie als eher entlastend oder belastend eingestuft? Die Sonderauswertung zum DGB-Index Gute Arbeit 2021 ergab: 37 Prozent der Befragten empfinden die verstärkte Nutzung digitaler Kommunikationswege mit Kolleg*innen und Vorgesetzten als (starken) Zuwachs an Belastung, nur 8 Prozent hingegen als (stark) entlastend (vgl. ver.di – Innovation und Gute

Arbeit 2022). Ähnlich wirkt sich der reduzierte persönliche Kontakt mit Kund*innen, Klient*innen, Patient*innen und Bürger*innen im Rahmen der beruflichen Tätigkeit aus. 36 Prozent der betroffenen Befragten empfinden den Wegfall persönlichen Kontakts zu- gunsten digitaler Kommunikation als (stark) belastend, nur 14 Prozent als (stark) entlas- tend.

Die Verlagerung von Kommunikation auf digitale Kanäle war auch mit einer starken Ab- nahme von Dienst- und Geschäftsreisen verbunden. Anders als die Reduzierung persönli- cher Kontakte im unmittelbaren Arbeitsumfeld wird die Verringerung von Geschäfts- und Dienstreisen von den davon betroffenen Beschäftigten zu einem höheren Anteil posi- tiv bewertet: 30 Prozent empfinden die Reduktion als (stark) entlastend, 26 Prozent als (stark) belastend.

Überwachung

Mit der Digitalisierung wird eine Fülle von Daten generiert und zu einem Großteil auch genutzt. Personenbezogene Daten fallen zum einen quasi als Nebenprodukt an, zum anderen sind sie für Anwendungen unabdingbar wie beispielsweise bei digitalen Assis- tenz- und Lokalisierungssystemen. In jedem Fall bietet die Entwicklung eine große Her- ausforderung für den Daten- und Persönlichkeitsschutz der Beschäftigten. „Der Schutz der Daten Beschäftigter ist besonders sensibel, weil sie zu ihren Arbeitgebern in einem Abhängigkeitsverhältnis stehen, das sie schutzbedürftig macht.“ (Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 2017, 142)

Die Praxisrelevanz des Beschäftigtendatenschutzes wird auch anhand der Befragungs- ergebnisse deutlich (vgl. Abb. 29). Mehr als ein Drittel der Befragten (35 Prozent) geben an, durch die Digitalisierung sei die Überwachung und Kontrolle ihrer Arbeitsleistung eher gestiegen, nur 6 Prozent meinen, sie sei eher geringer geworden, bei 59 Prozent ist sie gleich geblieben.

Abb. 29 Digitalisierung und Überwachung

„Durch die Digitalisierung ist die Überwachung und Kontrolle Ihrer Arbeitsleistung...



■ ...eher größer geworden“ ■ ...eher geringer geworden“ ■ ...gleich geblieben“

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Weiterbildung

Die digitale Transformation der Arbeitswelt wirkt sich auch auf die Berufslandschaft und die beruflichen Tätigkeiten aus. Manche Berufsfelder werden dabei möglicherweise ganz verschwinden, andere entstehen neu (vgl. etwa Dengler und Matthes 2018). In weiten Bereichen ändern sich auch die Arbeitsanforderungen. Zinke (2019) kommt in seinem Branchen- und Berufsscreening zu dem Ergebnis, dass die meisten Berufe an Komplexi- tät gewinnen, Routinetätigkeiten zurückgehen und die Anforderungen an die berufliche Handlungskompetenz steigen.

Die Ergebnisse der Sonderauswertung für den Dienstleistungssektor bestätigen diesen Befund (vgl. Abb. 30). So geben zwei Drittel der digital Arbeitenden an, die Anforderun- gen an ihr Wissen und Können seien durch die Digitalisierung eher größer geworden – nur 3 Prozent hingegen sagen, sie hätten sich eher vermindert. Für 31 Prozent sind sie gleich geblieben.

Die Steigerung der Anforderungen betrifft alle Beschäftigtengruppen, wenn auch in unterschiedlichem Maß. Digital Arbeitende, die eine Hilfs-/Anlerntätigkeit ausüben, be- richten zu einem geringeren Anteil von steigenden Anforderungen an Wissen und Kön- nen (49 Prozent) als Beschäftigte mit fachlich ausgerichteter Tätigkeit (68 Prozent), mit komplexer Spezialistentätigkeit (70 Prozent) und hochkomplexer Tätigkeit (67 Prozent). Unterschiedlich sind auch die Branchenergebnisse. Die höchsten Anteile wurden für die Branchen Ver- und Entsorgung (79 Prozent), Erziehung und Unterricht (75 Prozent) und Gesundheitswesen (71 Prozent) ermittelt, der niedrigste Wert für den Großhandel mit 49 Prozent.

Abb. 30 Anforderungen an Wissen und Können

„Durch die Digitalisierung sind die Anforderungen an mein Wissen und Können...



Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Stand der Maßnahmen für Gute Arbeit im Zuge der Digitalisierung

Digitalisierungsprozesse brauchen eine entsprechende Gestaltung, wenn sie gleicher- maßen zum Nutzen von Beschäftigten und Unternehmen eingesetzt werden sollen (vgl. ver.di 2014; Müller 2023, 81 ff.; siehe auch die Kommentare zu den ausgewählten Bran- chen in der vorliegenden Sonderauswertung sowie den Anhang). „Arbeit wird vom Men- schen gestaltet, und Organisationsmodelle basieren auf Entscheidungen, die wiederum auf ökonomischen Interessen, wissenschaftlichen Erkenntnissen, Erfahrungen, Traditionen und der Aushandlung zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern beruhen. Geschäftsmodelle, Prozessabläufe, vertikale und horizontale Arbeitsteilung und Kooperation – all das kann

sich infolge der Digitalisierung weiterentwickeln und sprunghaft verändern. Die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeit sind also gestaltbar.“ (Zinke 2019, 24)

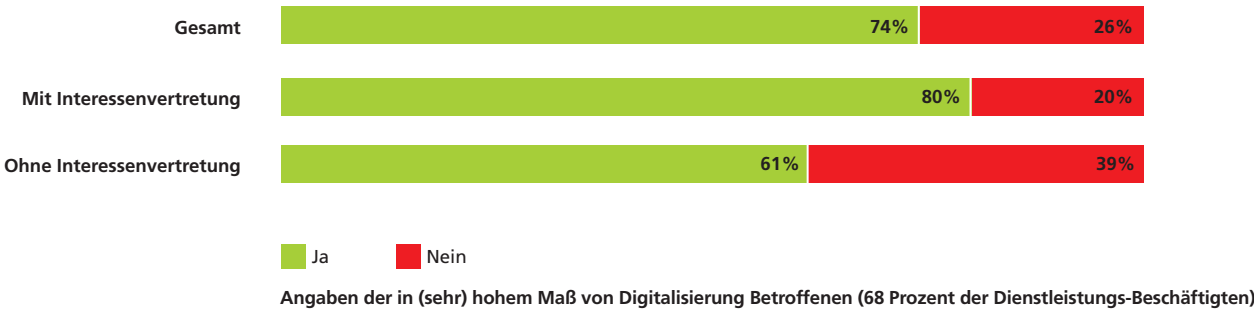
Schulungen

Um den Beschäftigten ein angemessenes, gutes Arbeiten zu ermöglichen und einer Überforderung durch Unsicherheiten und Bedienprobleme entgegenzuwirken, braucht es Schulungen zum Umgang mit digitalen Anwendungen und mit der zugehörigen Hardware. Sind die Betriebe darauf eingestellt? Das Umfrageergebnis dazu: Von den Befragten, die (sehr) häufig mit digitaler Technik arbeiten, geben 74 Prozent an, ihr Betrieb biete ihnen Schulungen für den Umgang mit der digitalen Technik, mit der sie arbeiten (vgl. Abb. 31). Mehr als drei Vierteln von ihnen (77 Prozent) helfen die Schulungen in hohem (58 Prozent) oder sehr hohem Maß (19 Prozent) bei der Nutzung der digitalen Technik (vgl. Abb. 32).

Auffällig ist eine Differenz: Schulungen zum Umgang mit der digitalen Technik bieten nach den Angaben der Beschäftigten 80 Prozent der Betriebe an, in denen es einen Betriebsrat, einen Personalrat oder eine Mitarbeitervertretung gibt, aber nur 61 Prozent der Betriebe ohne Interessenvertretung (vgl. Abb. 31).

Abb. 31 **Betriebliche Angebote für Schulungen in digitaler Technik**

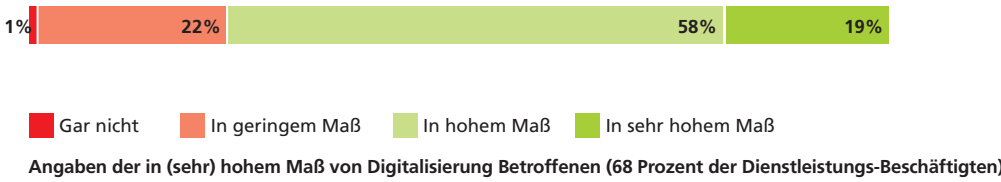
„Bietet Ihr Betrieb Ihnen Schulungen zu der digitalen Technik an, mit der Sie arbeiten?“



Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 32 **Bewertung der betrieblichen Schulungen**

„In welchem Maß helfen Ihnen diese Schulungen bei der Nutzung der digitalen Technik?“



Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

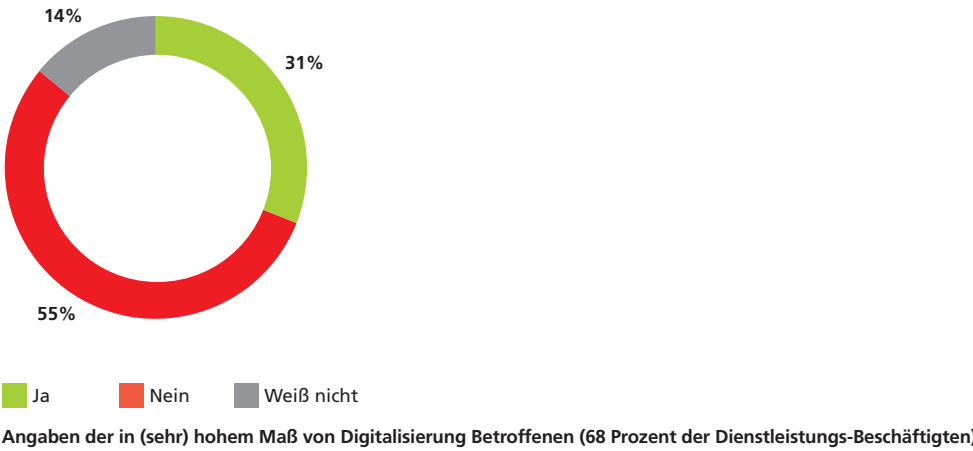
Maßnahmen zur Entlastung

Wie in den vorangegangenen Kapiteln deutlich wurde, hat sich die Arbeitsbelastung für viele digital Arbeitende durch den Technikeinsatz erhöht. Umso dringlicher stellt sich die Frage nach Maßnahmen, die zur Belastungsreduzierung ergriffen werden. Das Ergebnis der Repräsentativumfrage: Lediglich 31 Prozent der Befragten geben an, ihr Arbeitgeber habe im Zusammenhang mit der Digitalisierung Schritte unternommen, um ihre Arbeitsbelastung zu verringern (vgl. Abb. 33). 55 Prozent der Befragten berichten, bei ihnen im Betrieb oder in der Verwaltung seien solche Maßnahmen nicht ergriffen worden, 14 Prozent können zu der Frage keine Angaben machen.

Nicht gut steht es außerdem um die Effizienz: Insgesamt 53 Prozent derjenigen, deren Arbeitgeber im Zusammenhang mit der Digitalisierung Entlastungsmaßnahmen ergriffen haben, geben an, dass diese gar nicht (6 Prozent) oder nur in geringem Maß (47 Prozent) wirksam gewesen seien (vgl. Abb. 34). Demgegenüber berichten insgesamt 47 Prozent, die Maßnahmen hätten in hohem Maß (38 Prozent) oder in sehr hohem Maß (9 Prozent) geholfen.

Abb. 33 **Betriebliche Maßnahmen zur Belastungsreduzierung**

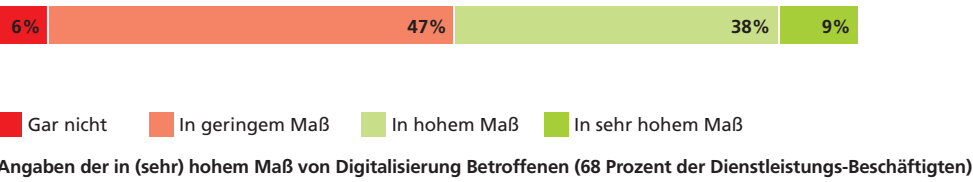
„Hat Ihr Arbeitgeber im Zusammenhang mit der Digitalisierung Maßnahmen ergriffen, um Ihre Arbeitsbelastung zu verringern?“



Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 34 **Die Wirksamkeit der belastungsreduzierenden Maßnahmen**

„Und in welchem Maße haben diese Maßnahmen geholfen, Ihre Arbeitsbelastung zu verringern?“



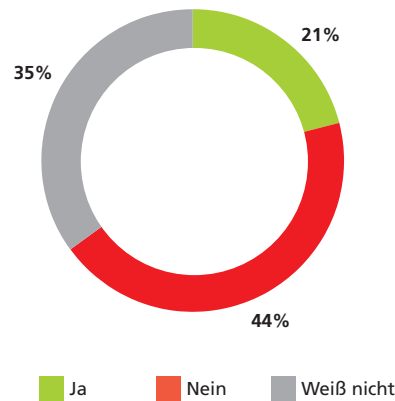
Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Betriebliche Regelungen zum Schutz vor Überwachung

Ein Mittel zum Schutz vor technischen Anwendungen und Systemen, mit denen das Verhalten und die Leistungen der einzelnen Beschäftigten überwacht und kontrolliert werden, sind entsprechende betriebliche Regelungen. Lediglich 21 Prozent der Befragten wissen von solchen Regelungen in ihrem Betrieb zu berichten (vgl. Abb. 35). 44 Prozent hingegen meinen, es gäbe keine betrieblichen Regelungen zur Überwachung bei ihnen, 35 Prozent können die Frage nicht beantworten. Wurden Regelungen getroffen, fühlen sich 58 Prozent der Befragten in hohem und weitere 24 Prozent in sehr hohem Maß durch diese Maßnahmen geschützt (vgl. Abb. 36).

Abb. 35 **Verbreitung betrieblicher Regelungen zu Überwachung / Kontrolle**

„Gibt es in Ihrem Betrieb Regelungen, mit denen die Überwachung und Kontrolle der Arbeitsleistung durch die digitale Technik ausgeschlossen werden soll?“

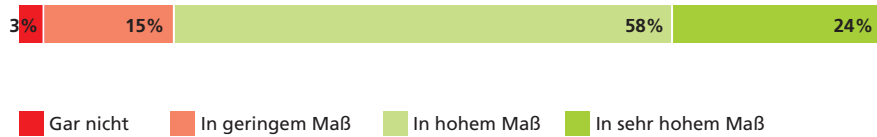


Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 36 **Die Wirksamkeit betrieblicher Regelungen zu Überwachung / Kontrolle**

„In welchem Maß fühlen Sie sich durch die Regelungen vor der Überwachung durch den Betrieb geschützt?“



Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (68 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

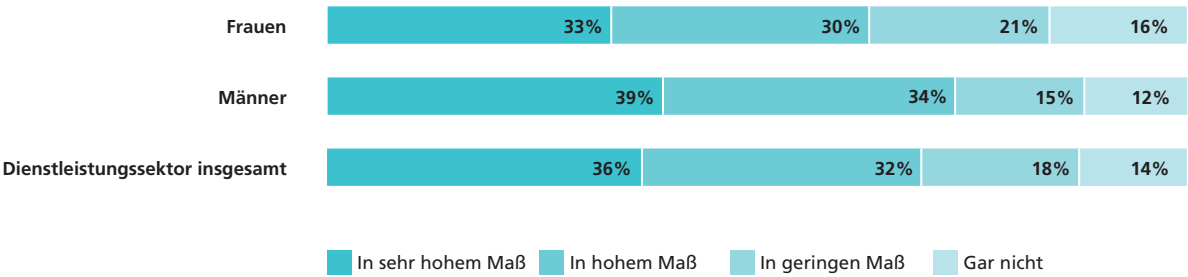
Digitalisierung und Frauen

63 Prozent der befragten Frauen im Dienstleistungssektor geben an, bei ihrer Arbeit in (sehr) hohem Maß von der Digitalisierung betroffen zu sein (vgl. Abb. 37). Im Vergleich zu 2016 ist dieser Anteil um 5 Prozentpunkte gestiegen. Der Anteil digital arbeitender Männer liegt mit 72 Prozent über dem der Frauen. Auch bei ihnen ist im Vergleich zu 2016 ein leichter Anstieg – allerdings nur um 3 Prozentpunkte – zu verzeichnen.

Unter den Frauen in Vollzeitbeschäftigung liegt der Anteil digital Arbeitender mit 68 Prozent etwas höher als unter den Frauen in Teilzeitbeschäftigung (59 Prozent). Im Vergleich zu 2016 fällt jedoch auf, dass der Abstand geringer geworden ist. 2016 betrug die Differenz 20 Prozentpunkte, aktuell sind es 9 Prozentpunkte. Auch bei den Männern ist ein Unterschied im Digitalisierungsgrad der Arbeit je nach Voll- oder Teilzeitbeschäftigung zu erkennen, doch fällt die Differenz mit 5 Prozentpunkten etwas geringer aus – 74 Prozent beträgt der Anteil unter vollzeitbeschäftigten, 69 Prozent unter teilzeitarbeitenden Männern.

Abb.37 **Digitalisierung der Arbeit im Dienstleistungssektor – Frauen und Männer im Vergleich**

„In welchem Maß betrifft die Digitalisierung auch Ihre Arbeit?“



Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Leichte Unterschiede zeigen sich bei der Frage nach der Arbeitsbelastung durch Digitalisierung: Unter den Frauen mit einem hohen Digitalisierungsgrad in der Arbeit gibt mit 44 Prozent ein etwas höherer Anteil als unter den Männer (37 Prozent) an, dass die Arbeitsbelastung für sie im Kontext der Digitalisierung alles in allem eher gestiegen sei. Eine Verringerung konnten unter den Frauen nur 7 Prozent, unter den Männern 10 Prozent feststellen. Die Auswertung nach Beschäftigungsumfang zeigt für die digital arbeitenden

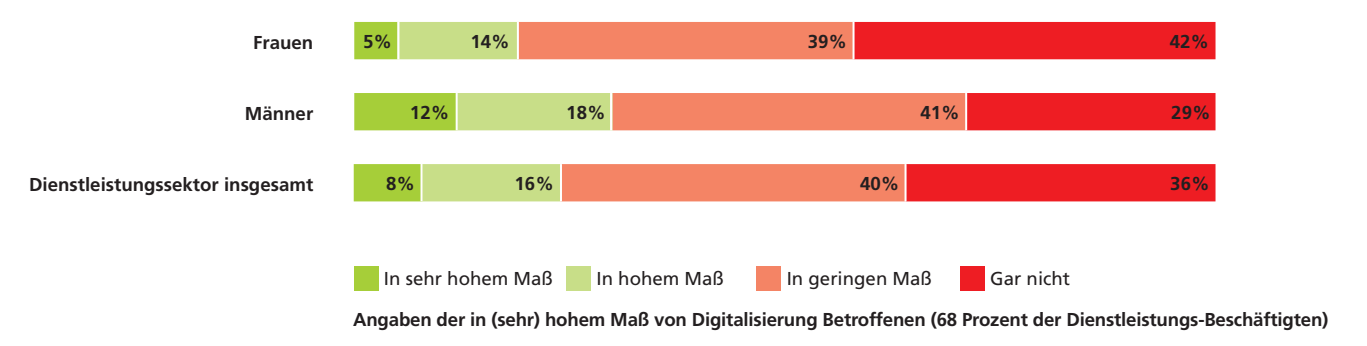
Frauen kaum einen Unterschied bei den Angaben zur Entwicklung der Arbeitsbelastung im Kontext der Digitalisierung – 43 Prozent der Vollzeit- und 45 Prozent der Teilzeitbeschäftigten berichten von einem Anstieg. Unter den Männern ist die Differenz etwas größer (39 Prozent beträgt der Anteil unter Vollzeit-, 34 Prozent unter Teilzeitbeschäftigten).

Vollzeitbeschäftigte Frauen, deren Arbeit in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung betroffen ist, geben ihren Arbeitsbedingungen unter mehreren Kriterien eine bessere Bewertung als vollzeitbeschäftigte Frauen, die gar nicht oder nur geringfügig mit digitalen Mitteln arbeiten. Der Vergleich der Indexwerte ergibt für das Kriterium Einkommen 56 zu 42 Punkte, für Körperliche Anforderungen 64 zu 57 Punkte, für Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten 71 gegenüber 65 Punkten und für Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten 65 zu 58 Punkte. Dagegen wird die Arbeitsqualität unter dem Kriterium „Widersprüchliche Anforderungen und Arbeitsintensität“ von den in (sehr) hohem Maß digital arbeitenden Frauen als schlechter bewertet – 41 im Vergleich zu 48 Punkten lautet das Ergebnis.. Diese Differenz ergibt sich u.a. daraus, dass 76 Prozent der digital, aber nur 50 Prozent der nicht digital arbeitenden Frauen bei der Arbeit häufig unterbrochen oder gestört werden.

Abbildung 38 veranschaulicht: Die Beschäftigten haben insgesamt wenig Einfluss auf die Technikgestaltung an ihrem Arbeitsplatz. Deutlich zu erkennen ist auch: Frauen treffen es dabei besonders schlecht an. Während von den Männern 30 Prozent der Befragten angeben, in (sehr) hohem Maß Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes digitaler Technik an ihrem Arbeitsplatz nehmen zu können, liegt der Anteil unter den Frauen nur bei 19 Prozent. Diesem Ergebnis entspricht, dass sich 40 Prozent der Frauen bei ihrer Arbeit der digitalen Technik (sehr) häufig ausgeliefert fühlen, während es unter den Männern 31 Prozent sind. Ein weiterer Vergleich: Von den Frauen, die keine oder nur geringe Mitsprachemöglichkeiten bei der Gestaltung des Technikeinsatzes an ihrem Arbeitsplatz haben, geben 36 Prozent an, die Überwachung und Kontrolle ihrer Arbeitsleistung sei durch die Digitalisierung eher größer geworden. Unter den Frauen mit (sehr) großen Einflussmöglichkeiten beträgt dieser Anteil 25 Prozent.

Abb. 38 **Einfluss auf den Einsatz digitaler Technik – Frauen und Männer im Vergleich**

„Können Sie Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes digitaler Technik an Ihrem Arbeitsplatz nehmen?“



Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

In vorhergehenden Kapiteln sind bei der Auswertung der Umfrageergebnisse für alle Beschäftigten diverse Zusammenhänge festgestellt worden. So ist deutlich geworden, dass der Digitalisierungsgrad der Arbeit ebenso wie die Frage, ob und in welchem Maße die Beschäftigten Einfluss auf den Einsatz digitaler Technik an ihrem Arbeitsplatz nehmen können, mit der Komplexität ihrer Tätigkeit und ihrer Position im Unternehmen zusammenhängen. Dies trifft auch zu, wenn die Angaben der weiblichen Beschäftigten separat betrachtet werden – allerdings: Der Anteil der Beschäftigten mit einer komplexen Spezialistentätigkeit oder einer hochkomplexen Tätigkeit liegt unter den Frauen mit 26 Prozent deutlich niedriger als unter den Männern (36 Prozent). Auch der Anteil der Beschäftigten mit Vorgesetztenfunktion differiert beträchtlich – 18 Prozent beträgt er unter Frauen, 28 Prozent unter Männern.

Digitale Arbeit in ausgewählten Branchen

Handel

Mit einem Umsatz von 2,26 Billionen Euro (Statistisches Bundesamt o. J.) gehört der Handel zu den größten Wirtschaftsbranchen in Deutschland und ist einer der wichtigsten Arbeitgeber des Landes. Knapp 4 Millionen sozialversicherungspflichtig Beschäftigte arbeiten in der Branche, davon rund 2,5 Mio. im Einzelhandel und rund 1,5 Mio. im Groß-/Außenhandel (Bundesagentur für Arbeit 2023b). Darüber hinaus trägt der Einzelhandel zur finanziellen Versorgung der Städte und Gemeinden bei und spielt für das Leben der Innenstädte eine wichtige Rolle.

Der Handel gehört zu den hoch digitalisierten Branchen, nicht zuletzt durch die Ausweitung des Onlineshoppings in den vergangenen Jahren. So geben insgesamt 82 Prozent der befragten Beschäftigten an, ihre Arbeit sei von Digitalisierung betroffen (Einzelhandel: 79 Prozent; Groß-/Außenhandel: 89 Prozent), insgesamt 58 Prozent in (sehr) hohem Maß (Einzelhandel: 49 Prozent; Groß-/Außenhandel: 79 Prozent).

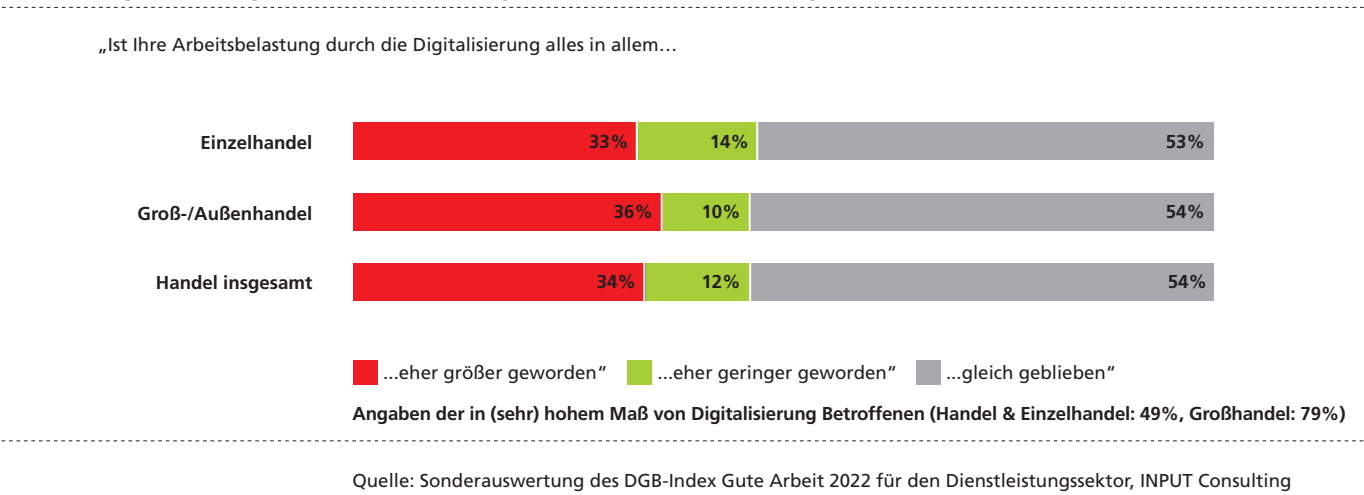
Abbildung 8 auf Seite 22 ist zu entnehmen: Die Digitalisierung ist im Handel insbesondere durch die starke Verbreitung elektronischer Kommunikationsmittel gekennzeichnet (75 Prozent der Beschäftigten nutzen sie), aber auch durch Arbeit mit elektrischen Geräten (62 Prozent) und softwaregesteuerten Arbeitsabläufen (54 Prozent). Zudem geben 44 Prozent der Beschäftigten im Handel an, Videokonferenzen zu nutzen. Beschäftigte im Groß-/Außenhandel arbeiten häufiger über Videokonferenzen als Beschäftigte im Einzelhandel (60 Prozent gegenüber 37 Prozent). Weitere Unterschiede ergeben sich insbesondere hinsichtlich der Häufigkeit der Arbeit in internetbasierten Projekten (Groß-/Außenhandel: 58 Prozent; Einzelhandel: 39 Prozent) sowie der Einbindung in softwaregesteuerte Arbeitsabläufe (Groß-/Außenhandel: 66 Prozent; Einzelhandel: 49 Prozent).

Im Einzelhandel kommen digitale Mittel an allen Stellen der Wertschöpfungskette zum Einsatz – bei der physischen Verteilung (z.B. Hybrid-Filialen, Just-in-time-Produktion), bei der Sortimentgestaltung (z.B. bei der Vorhersage von Nachfragen, datengestützten Sortimentgestaltung, Warenverfügbarkeit), beim Informationsmanagement, bei der Beratung und im Marketing (z.B. Augmented-Reality-Umkleidekabinen, Location-Based-Marketing, In-Store-Navigation, Produktempfehlungen), im Verkauf und bei Finanztransaktionen (z.B. digitale Preisanzeigen, Self-Checkout-Systeme, Tablets im Verkaufsraum) bis hin zum After-Sales-Service (z.B. Shop & Deliver, Click & Collect) (Deckert und Wohllebe 2021). Auch im Groß- und Außenhandel kommen digitale Verfahren vielfältig zum Einsatz, beispielsweise in der Logistik und Lagerverwaltung, bei der Einkaufs- und Bestandsverwaltung, an der Schnittstelle zur Kundschaft, bei den Finanzen (z.B. E-Commerce-Marktplätze) sowie in der Standardisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen.

Wie steht es um die Qualität der Arbeitsbedingungen bei digitaler Arbeit? Was hat sich in den Augen der digital Arbeitenden durch die Digitalisierung verändert? Um Antworten auf diese Fragen zu erhalten, wurden im Rahmen der vorliegenden Sonderauswertung

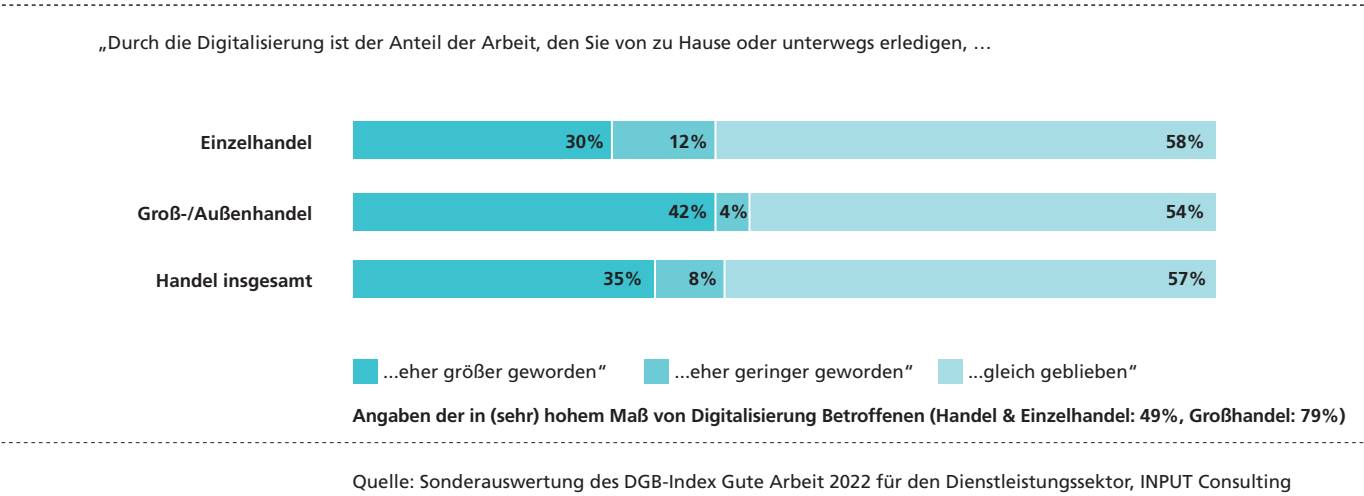
die Angaben der betreffenden Beschäftigten dazu ausgewertet. Es ist wichtig, dies zu beachten: Für die Erfassung der Arbeitsbedingungen bei digitaler Arbeit wurden ausschließlich die Antworten jener 49 Prozent der im Handel Beschäftigten herangezogen, die angegeben haben, die Digitalisierung betreffe ihre Arbeit „in sehr hohem“ oder „in hohem Maß“ – nicht aber die Angaben jener Gruppe von Beschäftigten, die nach eigener Angabe in ihrer Arbeit nur „in geringem Maß“ oder „gar nicht“ von der Digitalisierung betroffen sind. Von erstgenannter Gruppe ist auch die Rede, wenn im Folgenden von „digital Arbeitenden“ gesprochen wird.

Abb. 39 Digitalisierung und Arbeitsbelastung – die Gesamtbilanz der digital Arbeitenden im Handel



Bevor die Veränderungen im Detail nachgezeichnet werden, hier zunächst die Gesamtbilanz in den Augen der digital arbeitenden Handelsbeschäftigten: (vgl. Abb. 39): Insgesamt 34 Prozent von ihnen sagen, ihre Arbeitsbelastung sei durch die Digitalisierung eher gestiegen (Einzelhandel: 33 Prozent; Groß-/Außenhandel: 36 Prozent) – nur 12 Prozent geben demgegenüber an, die Gesamtbelastung sei eher geringer geworden (Einzelhandel: 14 Prozent; Groß-/Außenhandel: 10 Prozent). Für 54 Prozent der Befragten ist die Arbeitsbelastung gleich geblieben (Einzelhandel: 53 Prozent; Groß-/Außenhandel: 54 Prozent). Unterm Strich bleibt also, aufs Ganze gesehen, ein beträchtlicher Zuwachs an Arbeitsbelastung.

Abb. 40 Digitalisierung und mobile Arbeit im Handel



Zu den Veränderungen im Detail gehört eine Zunahme der mobilen Arbeit (vgl. Abb. 40). 35 Prozent der digital arbeitenden Beschäftigten im Handel berichten, der Anteil der Arbeit, den sie von zu Hause oder unterwegs aus erledigen, sei digitalisierungsbedingt eher größer geworden – nur 8 Prozent geben an, er sei eher geringer geworden. Für 57 Prozent hat sich keine Veränderung ergeben. Der Anteil vermehrt mobil Arbeitender liegt im Groß-/Außenhandel mit 42 Prozent höher als im Einzelhandel, wo er 30 Prozent beträgt.

Abb. 41 Digitalisierung und Anforderung an Wissen und Können im Handel

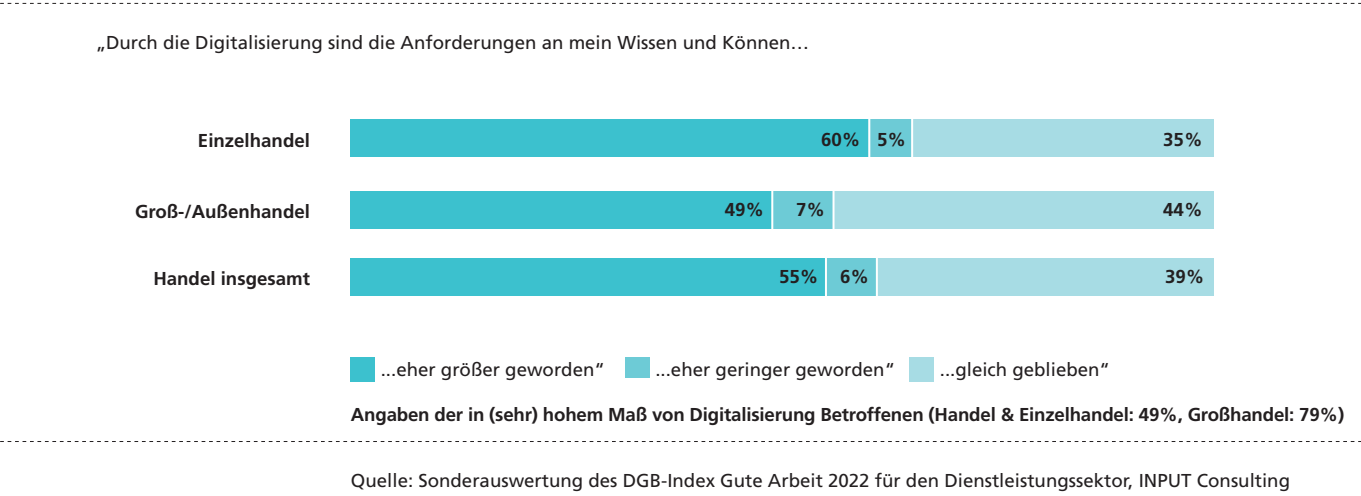
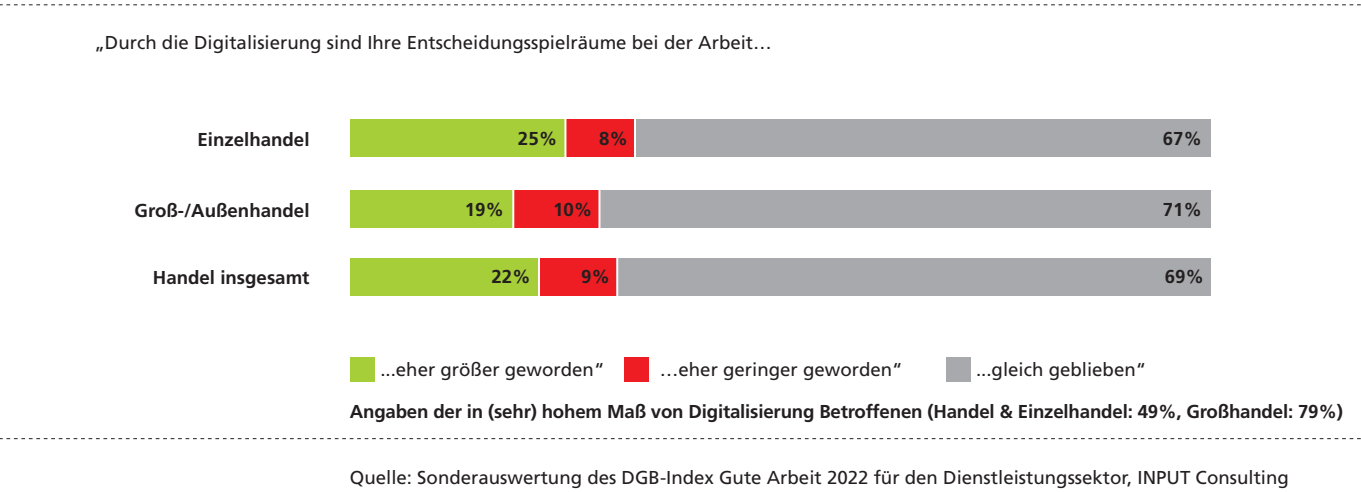


Abbildung 41 veranschaulicht Veränderungen im Bereich der Qualifikationsansprüche, die an die Beschäftigten gestellt werden: Über die Hälfte der digital Arbeitenden, 55 Prozent berichten, die Anforderungen an ihr Wissen und Können seien durch die Digitalisierung eher gestiegen. Nur für 6 Prozent sind diese Anforderungen eher geringer geworden, während sich für 39 Prozent nichts geändert hat. Dabei sind die Anforderungen im Einzelhandel für einen größeren Anteil (60 Prozent) gestiegen als im Groß-/Außenhandel (49 Prozent).

Thema Entscheidungsmöglichkeiten: 22 Prozent der im Handel Beschäftigten stellen fest (vgl. Abb. 42), dass ihre Entscheidungsspielräume bei der Arbeit durch die Digitalisierung eher größer geworden sind (Einzelhandel: 25 Prozent; Groß-/Außenhandel: 19 Prozent). Für

Abb. 42 Digitalisierung und Entscheidungsspielräume im Handel

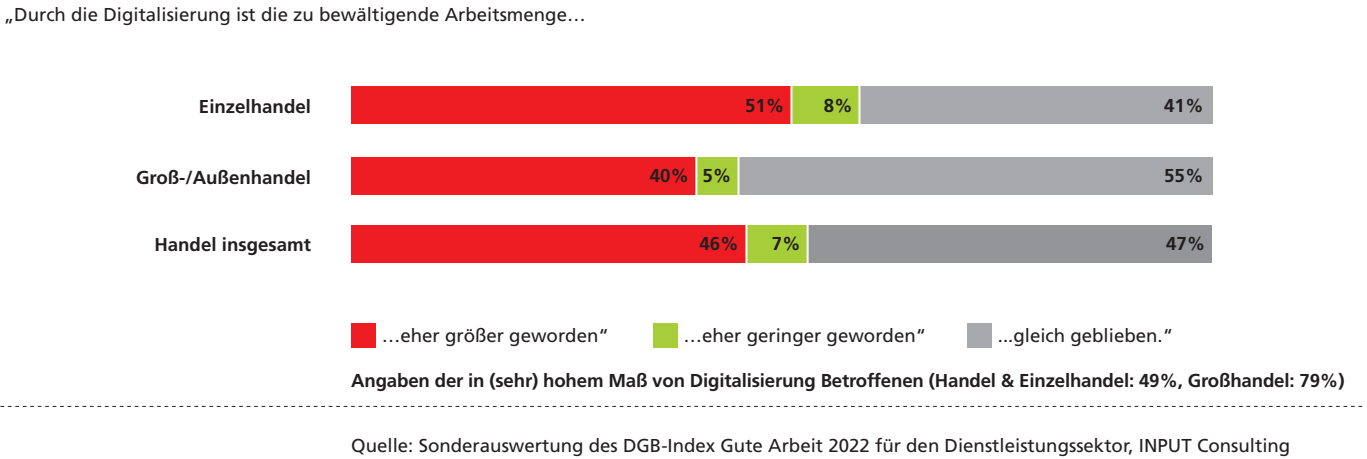


9 Prozent der Befragten sind diese Spielräume geringer geworden (Einzelhandel: 8 Prozent, Groß-/Außenhandel 10 Prozent), während sich für eine Mehrheit von 69 Prozent nichts geändert hat (Einzelhandel: 67 Prozent, Groß-/Außenhandel: 71 Prozent).

Nicht nur in der Gesamtbilanz, auch unter verschiedenen Einzelaspekten ist die Belastung für die Beschäftigten im Handel digitalisierungsbedingt gewachsen:

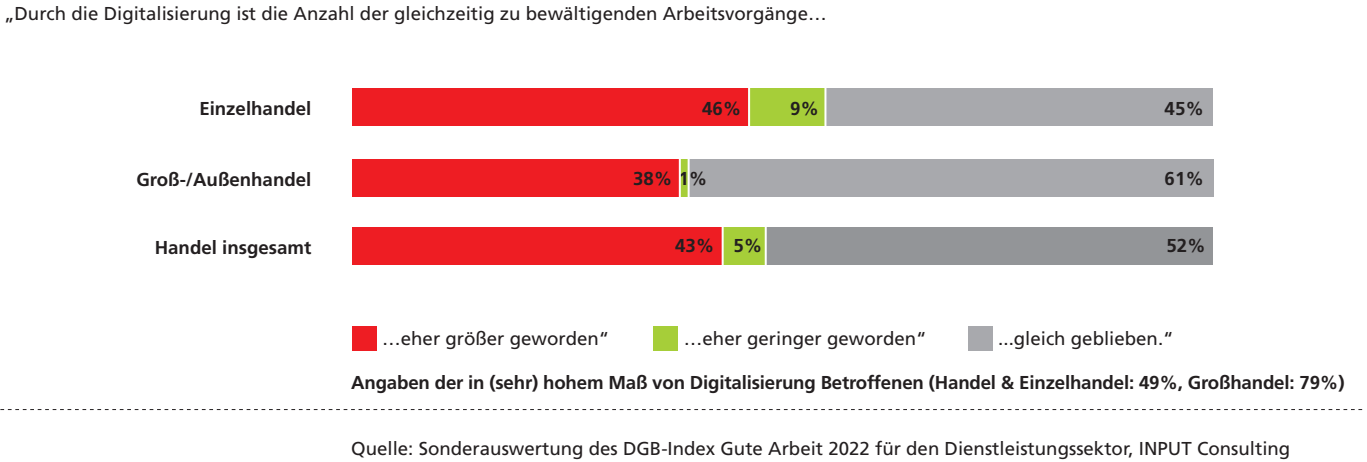
- 46 Prozent der repräsentativ Befragten berichten, dass die von ihnen zu bewältigende Arbeitsmenge im Zuge der Digitalisierung eher größer geworden sei – im Einzelhandel sagen dies 51 Prozent, im Groß-/Außenhandel 40 Prozent (vgl. Abb. 43). Eine Abnahme ihrer Arbeitsmenge haben hingegen nur 7 Prozent feststellen können (Einzelhandel: 8 Prozent; Groß-/Außenhandel: 5 Prozent).

Abb. 43 Digitalisierung und Arbeitsmenge im Handel



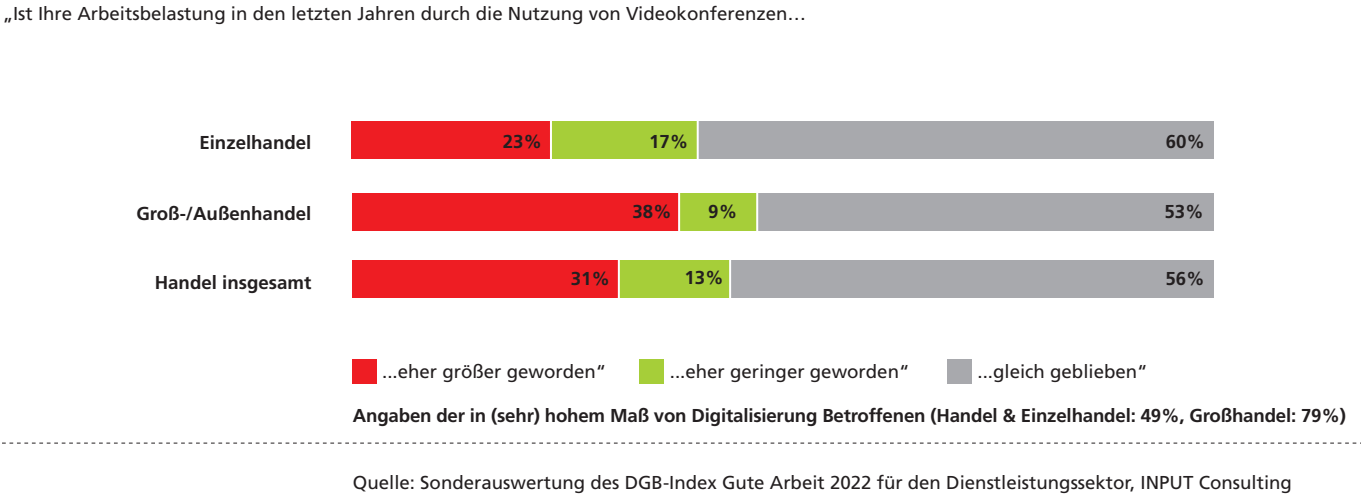
- 43 Prozent der Handelsbeschäftigten geben an (vgl. Abb. 44), durch die Digitalisierung sei die Zahl der von ihnen gleichzeitig zu bewältigenden Arbeitsvorgänge eher größer geworden (Einzelhandel: 46 Prozent; Groß-/Außenhandel: 38 Prozent). Von einer Verringerung der Multitasking-Anforderungen berichten hingegen nur 5 Prozent (Einzelhandel: 9 Prozent; Groß-/Außenhandel: 1 Prozent), während sich für 52 Prozent keine Veränderungen ergeben haben (Einzelhandel: 45 Prozent; Groß-/Außenhandel: 61 Prozent).

Abb. 44 Digitalisierung und Multitasking im Handel



- 56 Prozent der digital Arbeitenden im Handel berichten, durch die Nutzung von Videokonferenzen sei die Anzahl der Arbeitsbesprechungen in (sehr) hohem Maß gestiegen (Einzelhandel: 65 Prozent; Groß-/Außenhandel: 49 Prozent). Weshalb dies für die Belastungsbilanz relevant ist, veranschaulicht Abbildung 45: Für 31 Prozent der Befragten im Handel bedeuten Videokonferenzen einen Zuwachs an Belastung (Einzelhandel: 23 Prozent; Groß-/Außenhandel: 38 Prozent) – als entlastend empfinden die Videokonferenzen hingegen nur 13 Prozent (Einzelhandel: 17 Prozent; Groß-/Außenhandel: 9 Prozent).

Abb. 45 Belastung durch Videokonferenzen im Handel



Ein Ärgernis eigener Art bilden technische Störungen und Schwierigkeiten:

- Ein Drittel der repräsentativ befragten Beschäftigten im Handel, 33 Prozent geben an, sehr häufig oder oft durch Störungen der digitalen Technik im Arbeitsfluss unterbrochen zu werden (Einzelhandel: 35 Prozent; Groß-/Außenhandel: 32 Prozent).
- 23 Prozent der Befragten geben an, dass die Bedienung der digitalen Technik sie sehr häufig oder oft vor Probleme stellt (Einzelhandel: 24 Prozent; Groß-/Außenhandel: 22 Prozent).

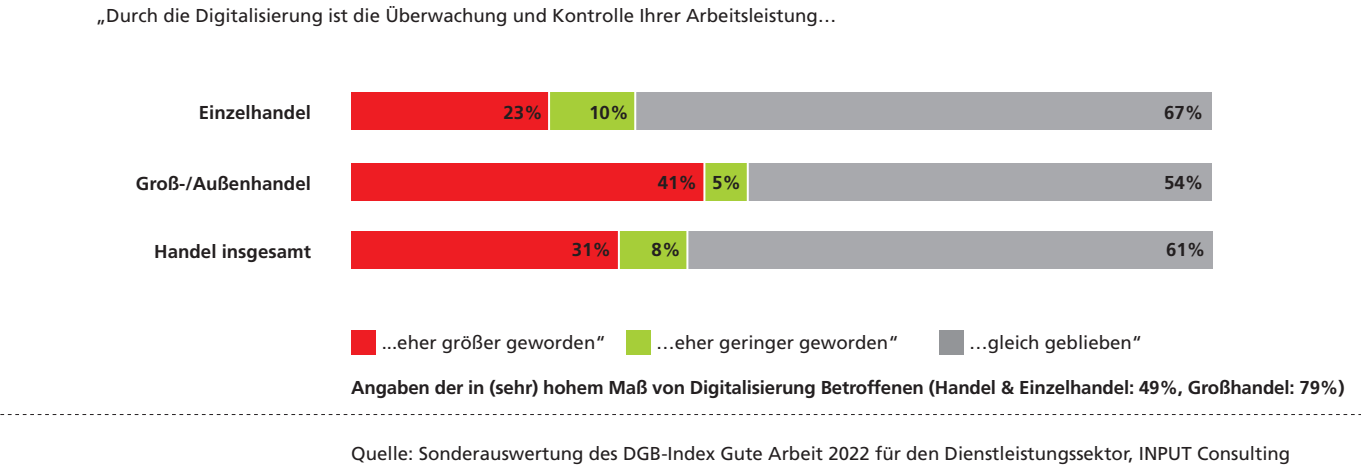
Treten Probleme mit der digitalen Technik auf, bemüht sich die Mehrzahl der Arbeitgeber um Abhilfe: 80 Prozent der Befragten geben an, dass sie in solchen Fällen in (sehr) hohem Maß Unterstützung in ihrem Betrieb erhalten (Einzelhandel: 78 Prozent; Groß-/Außenhandel: 82 Prozent). Anders liegen die Verhältnisse beim Belastungsschutz und im Bereich Prävention: Den Angaben der Beschäftigten zufolge hat nur eine Minderheit der Arbeitgeber sich darum bemüht, den steigenden Belastungen entgegenzuwirken, und wo Maßnahmen gesetzt wurden, haben diese sich überwiegend als untauglich erwiesen. Dazu die Ergebnisse:

- Lediglich 30 Prozent der Handelsbeschäftigten wissen von Maßnahmen zu berichten, die ihr Arbeitgeber ergriffen hat, um den digitalisierungsbedingten Zuwachs an Arbeitsbelastung zu verringern (Einzelhandel: 29 Prozent; Groß-/Außenhandel: 31 Prozent).

- Nur 40 Prozent meinen, die Maßnahmen hätten in (sehr) hohem Maß geholfen, die Arbeitsbelastung zu verringern (Einzelhandel: 49 Prozent; Groß-/Außenhandel: 29 Prozent). Bei 45 Prozent haben sie nur in geringem Maß geholfen (Einzelhandel: 37 Prozent; Groß-/Außenhandel: 56 Prozent), bei 15 Prozent gar nicht (Einzelhandel: 14 Prozent; Groß-/Außenhandel: 15 Prozent).

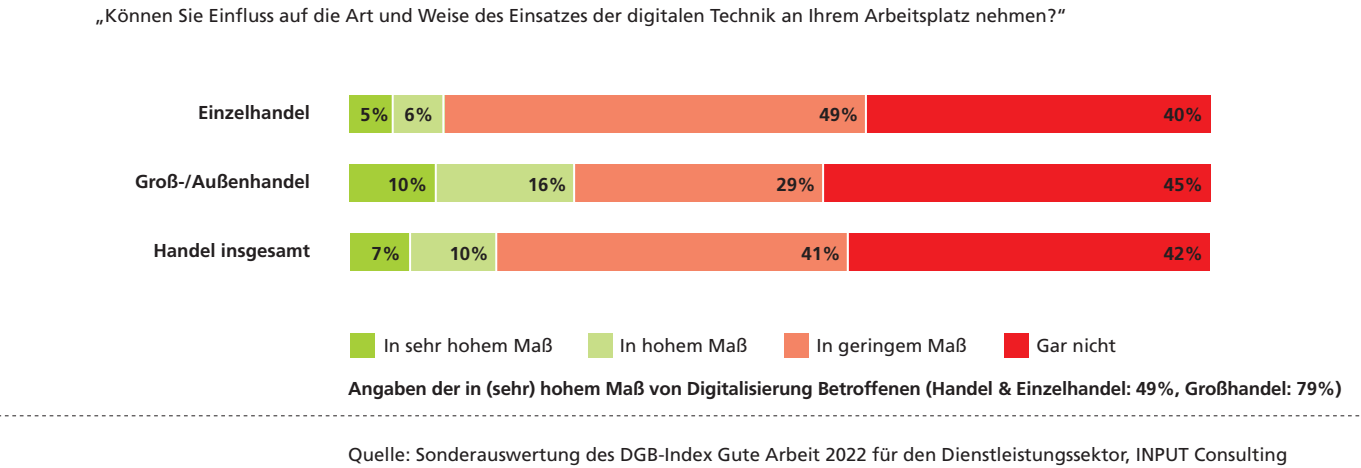
Auch den digitalisierungsbedingt erhöhten Anforderungen im Bereich des Datenschutzes werden die Betriebe insgesamt nur sehr unzureichend gerecht. Abbildung 46 dokumentiert: 31 Prozent der digital Arbeitenden geben an, dass die Überwachung und Kontrolle ihrer persönlichen Arbeitsleistung im Zuge der Digitalisierung verstärkt worden sei (Einzelhandel: 23 Prozent; Groß-/Außenhandel: 41 Prozent) – von einer Verringerung berichten hingegen nur 8 Prozent (Einzelhandel: 10 Prozent; Groß-/Außenhandel: 5 Prozent). Und nur jeweils 22 Prozent der Befragten im Einzel- und im Groß-/Außenhandel berichten von Regelungen im Betrieb, durch die eine Überwachung und Kontrolle der Arbeitsleistung ausgeschlossen werden soll. 44 Prozent hingegen geben an, bei ihnen im Betrieb gebe es solche Regelungen nicht (Groß-/Außenhandel: 46 Prozent; Einzelhandel: 43 Prozent), während 34 Prozent die Frage nicht zu beantworten wissen (Groß-/Außenhandel: 32 Prozent; Einzelhandel: 35 Prozent).

Abb. 46 Digitalisierung und Überwachung der Arbeitsleistung im Handel



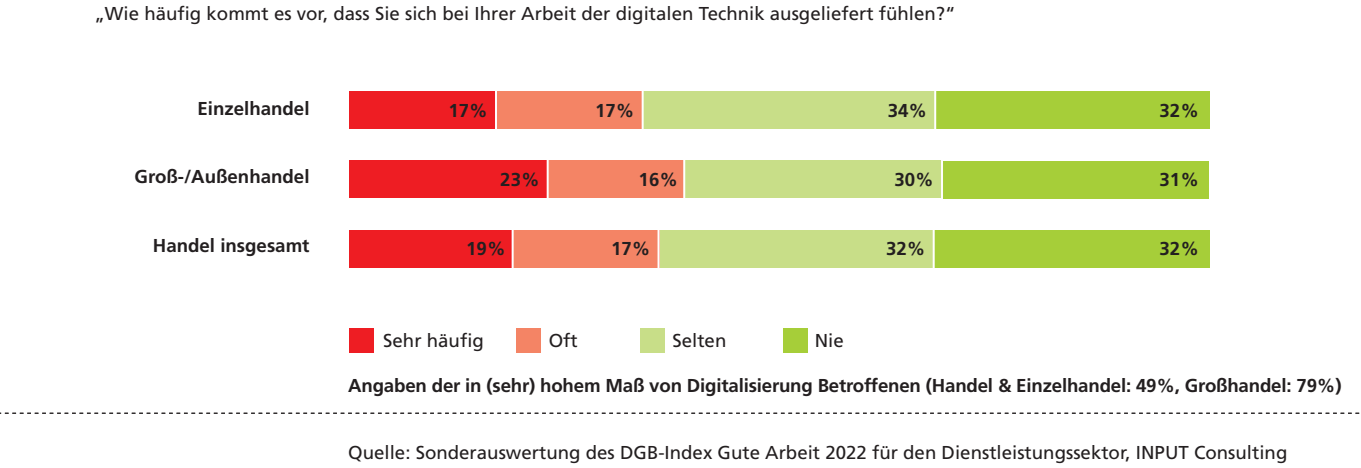
Schlecht steht es um die Beteiligungsmöglichkeiten (vgl. Abb. 47). Lediglich 17 Prozent der Befragten geben an, in (sehr) hohem Maß Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes der digitalen Technik an ihrem Arbeitsplatz nehmen zu können (Groß-/Außenhandel: 26 Prozent; Einzelhandel: 11 Prozent), 41 Prozent hingegen haben dazu nur geringe Möglichkeiten (Groß-/Außenhandel: 29 Prozent; Einzelhandel: 49 Prozent), 42 Prozent gar keine (Groß-/Außenhandel: 45 Prozent; Einzelhandel: 40 Prozent).

Abb. 47 Einfluss auf den Einsatz digitaler Technik im Handel



In Anbetracht der geringen Möglichkeiten, Einfluss auf den Einsatz der digitalen Technik an ihrem Arbeitsplatz nehmen zu können, dazu der gestiegenen Gesamtbelastung ist das Ergebnis nicht verwunderlich, das Abbildung 48 veranschaulicht: 36 Prozent der digital Arbeitenden im Handel fühlen sich bei ihrer Arbeit der digitalen Technik sehr häufig oder oft ausgeliefert (Einzelhandel: 34 Prozent; Groß-/Außenhandel: 39 Prozent). Ihr Ohnmachtsgefühl dürfte durch ein weiteres Element der Fremdbestimmung genährt werden: 46 Prozent der digital Arbeitenden im Handel geben an, ihr Arbeitstempo werde in (sehr) hohem Maß von der digitalen Technik bestimmt (Einzelhandel: 51 Prozent; Groß-/Außenhandel: 39 Prozent).

Abb. 48 Das Gefühl, der Technik ausgeliefert zu sein, im Handel



Zukunft gestalten – mit den Beschäftigten

Der Handel befindet sich seit Jahren im digitalen Umbruch. Durch die Pandemie hat sich die Entwicklung sowohl im Einzel- als auch im Groß- und Außenhandel beschleunigt. Unternehmen stellen sich den Herausforderungen z. T. zu spät, Multis wie Amazon versuchen dem Markt ihre Regeln aufzuzwingen, der Verdrängungswettbewerb verschärft sich weiter.

Die Folgen haben in erster Linie die Beschäftigten zu tragen. Wir hören von Kolleg*innen immer wieder, dass sie sich nur noch als Erfüllungsgehilf*innen von Apps, als Roboter fühlen. So arbeiten will aber kein Mensch, der sich für einen Beruf im Handel interessiert. Statt sich Zeit nehmen zu können, um Kund*innen zu beraten, fühlen sie sich durch Tracker, Kameras, Bewegungsprofile, Leistungskontrolle überwacht und gehetzt. Hinzu kommt vielerorts der Abbau von Personal. Um der Konkurrenz durch den Onlinehandel zu begegnen, setzen viele stationäre Handelsunternehmen vor allem auf Kostensenkung, anstatt sich auf ihre Stärken zu besinnen.

Die Kund*innen stellen sich dann aber die Frage: Warum soll ich den Weg in die Innenstadt auf mich nehmen, wenn ich in den Läden das Gesuchte nicht finde, keine Beratung bekomme und es dort einfach keinen Spaß macht? Dabei gäbe es Möglichkeiten, attraktive Alternativen für sie zu schaffen. Die Zukunft gehört einem Handel, der stationär digital fließend agiert – mit digitalen Angeboten in den Läden, qualifizierten Beschäftigten, entsprechender Beratung und dem dazugehörenden Service.

Wer funktionierende Lieferketten will, braucht vielerorts den Großhandel. Der ist nicht zuletzt durch den immer weiter um sich greifenden Online-Direktvertrieb der Hersteller stark gefordert. Umso mehr wird es darauf ankommen, dass die Unternehmen die Risiken der Plattformökonomie, aber auch die Chancen der Digitalisierung erkennen. Der Großhandel braucht gut ausgebildete und motivierte Beschäftigte. Es ist notwendig, dass die Arbeitgeber den Belastungen stärker entgegenwirken, die sich durch die Digitalisierung ergeben.

Das Handeln von ver.di ist an den Interessen der Beschäftigten orientiert – ihrer Gesundheit. In dieser Perspektive haben wir etwa mit einer Warenhauskette einen Tarifvertrag zum Thema „Gute und Gesunde Arbeit“ abgeschlossen. Vorgesehen sind darin u.a. geregelte Beteiligungsprozesse über Befragungen, Workshops, Experten- und Zukunftskreise, die sich auf die Gewährleistung einer gesundheitsförderlichen Führung, von Mindestbesetzungen und Maßnahmen zur Qualifizierung der Beschäftigten richten. In diese Richtung soll es weitergehen. Eines ist klar: Wer versucht, die Digitalisierung im Handel und die damit verbundenen Umbrüche ohne oder gegen die Beschäftigten zu bewältigen, wird scheitern. Wer sie einbezieht und auf ihre Kompetenz und Erfahrung setzt, schafft Chancen für eine gute Zukunft.

Stefanie Nutzenberger
Mitglied des ver.di-Bundesvorstandes und
Bundesfachbereichsleiterin Handel

Informations- und Kommunikationstechnologie

Für das Jahr 2021 verzeichnete die IKT-Branche eine Bruttowertschöpfung von 134,6 Milliarden Euro (vgl. hier und im Folgenden BMWK 2022). Damit wächst sie das elfte Jahr in Folge und generiert gut 5,4 Prozent der Wertschöpfung der gesamten gewerblichen Wirtschaft in Deutschland. Laut ZEW lag die Innovatorenquote der IKT-Branche im Jahr 2020 bei 73 Prozent (Rammer et al. 2022). Damit liegt die IKT-Branche nach der Chemie- und Pharmaindustrie, der Elektroindustrie sowie dem Maschinen- und Fahrzeugbau an vierter Stelle der innovativsten unter den untersuchten Branchen der deutschen Wirtschaft.

Die IKT-Branche gilt als „Spitzenreiter der Digitalisierung“ (BMWK 2023) – zurecht, wie die Ergebnisse der vorliegenden Sonderauswertung zeigen: 96 Prozent der in der IKT-Branche befragten Beschäftigten sehen ihre Arbeit von der Digitalisierung betroffen, 90 Prozent von allen in (sehr) hohem Maß (vgl. hier und im Folgenden Abb. 8 auf S. 22). Besonders weit verbreitet sind die Arbeit mit elektronischen Kommunikationsmitteln (96 Prozent) sowie die Projektarbeit mit verschiedenen, über das Internet verbundenen Personen (88 Prozent). 86 Prozent der IKT-Beschäftigten leisten einen Teil ihrer Arbeit via Videokonferenz, 79 Prozent fügen sich in softwaregesteuerte Arbeitsabläufe. Darüber hinaus arbeiten 41 Prozent der Befragten in der IKT-Branche mit „Künstlicher Intelligenz“ – dies ist noch vor der Rechts- und Steuerberatung (40 Prozent) der höchste Wert in einer Dienstleistungsbranche.

Wie hat sich in den Augen der digital Arbeitenden die Qualität ihrer Arbeitsbedingungen durch die Digitalisierung geändert? Um Antworten auf diese Frage zu erhalten, wurden im Rahmen der vorliegenden Sonderauswertung die Angaben sämtlicher IKT-Beschäftigten ausgewertet, die „in sehr hohem“ oder „in hohem Maß“ von der Digitalisierung betroffen sind. Dazu zählen 90 Prozent der Beschäftigten der Branche. Wenn im Text von „digital Arbeitenden“ die Rede ist, handelt es sich um diese Gruppe.

Auch für die Beschäftigten der IKT-Branche haben sich die Arbeitsbedingungen in vielerlei Hinsicht verändert:

- 62 Prozent der digital Arbeitenden geben an, der Anteil der Tätigkeiten sei gestiegen, die sie von zu Hause oder unterwegs erledigen (vgl. Abb. 49).
- 68 Prozent der Befragten der IKT-Branche berichten, dass die Anforderungen an ihr Wissen und Können durch die Digitalisierung eher gestiegen sind (vgl. Abb. 50). Bemerkenswert: Nicht eine einzige Person unter den Befragten gab an, dass die Anforderungen für sie eher geringer geworden seien. Für 32 Prozent sind sie nach eignen Angaben gleich geblieben.

- Für 28 Prozent ist die Digitalisierung mit einer Vergrößerung der Entscheidungsspielräume in der Arbeit verbunden (vgl. Abb. 51); 7 Prozent der Befragten berichten davon, dass ihre Entscheidungsspielräume kleiner geworden sind, während sich für die meisten (65 Prozent) keine Veränderungen ergeben haben.

Abb. 49 Digitalisierung und mobile Arbeit in der IKT-Branche

„Durch die Digitalisierung ist der Anteil der Arbeit, den Sie von zu Hause oder unterwegs erledigen, ...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben.“
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (90 Prozent der IKT-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 50 Digitalisierung und Anforderung an Wissen und Können in der IKT-Branche

„Durch die Digitalisierung sind die Anforderungen an mein Wissen und Können...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden? ■ ...gleich geblieben.“
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (90 Prozent der IKT-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 51 Digitalisierung und Entscheidungsspielräume in der IKT-Branche

„Durch die Digitalisierung sind Ihre Entscheidungsspielräume bei der Arbeit...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben.“
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (90 Prozent der IKT-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Eine der großen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Digitalisierung ist auch im IKT-Bereich der Datenschutz – digitale Mittel erleichtern die Kontrolle und Überwachung der Beschäftigten in der Arbeit, wenn keine Gegenmaßnahmen getroffen werden. Die IKT-Branche weist allerdings im Unterschied zu anderen Branchen bereits seit vielen Jahren einen hohen Digitalisierungsgrad auf. Daher ist es erklärlich, dass 70 Prozent der digital Arbeitenden angeben, die Überwachung und Kontrolle ihrer Arbeitsleistung sei durch die Digitalisierung gleich geblieben (vgl. Abb. 52). Allerdings berichten auch in der IKT-Branche 24 Prozent, also nahezu ein Viertel der Befragten, von einer Verstärkung der Überwachung und nur 6 Prozent von einer Verringerung.

Abb. 52 Digitalisierung und Überwachung der Arbeitsleistung in der IKT-Branche

„Durch die Digitalisierung ist die Überwachung und Kontrolle Ihrer Arbeitsleistung...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben.“
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (90 Prozent der IKT-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Den digitalen Arbeitenden in der IKT-Branche macht eine zunehmende Arbeitsbelastung zu schaffen, die insbesondere durch eine steigende Arbeitsintensität und -verdichtung bewirkt wird:

- 53 Prozent der digital Arbeitenden der IKT-Branche berichten, dass sie sehr häufig oder oft gehetzt und unter Zeitdruck arbeiten müssen. Wichtig in diesem Zusammenhang: 44 Prozent der digital Arbeitenden geben an, ihr Arbeitstempo werde in (sehr) hohem Maß von der digitalen Technik bestimmt. (Bei weiteren 36 Prozent ist dies in geringem Maß der Fall und bei 20 Prozent gar nicht.)

- Für 41 Prozent der IKT-Befragten ist ihre Arbeitsmenge durch die Digitalisierung gestiegen (vgl. Abb. 53) – gesunken ist sie hingegen nur für 3 Prozent.
- 52 Prozent der Befragten berichten, dass sich die Anzahl der gleichzeitig zu bewältigenden Arbeitsvorgänge durch die Digitalisierung eher erhöht habe (vgl. Abb. 54). Eine Verringerung haben hingegen nur 2 Prozent festgestellt, während sich für 46 Prozent keine Veränderungen ergeben haben.

Abb. 53 Digitalisierung und Arbeitsmenge in der IKT-Branche

„Durch die Digitalisierung ist die zu bewältigende Arbeitsmenge...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (90 Prozent der IKT-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 54 Digitalisierung und Multitasking in der IKT-Branche

„Durch die Digitalisierung ist die Anzahl der gleichzeitig zu bewältigenden Arbeitsvorgänge...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (90 Prozent der IKT-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Weitere Erschwernisse sind unerwünschte Arbeitsunterbrechungen und Störungen. 57 Prozent der digital Arbeitenden sind nach eigenen Angaben davon betroffen. An diesem Missstand haben technische Unzulänglichkeiten einen beträchtlichen Anteil. So berichten 26 Prozent der digital Arbeitenden in der IKT-Branche davon, sehr häufig oder oft durch Störungen der digitalen Technik in ihrer Arbeit unterbrochen zu werden. Bei 70 Prozent ist dies selten, bei 4 Prozent nie der Fall.

Die Angaben zu den technischen Störungen sind umso bedeutsamer, als mit der Corona-Pandemie der Einsatz digitaler Kommunikationsmittel und vor allem von Videokonferenzen verstärkt worden ist. 59 Prozent der digital Arbeitenden in der IKT-Branche geben an,

die Anzahl der Besprechungen bei ihrer Arbeit sei durch die Nutzung von Videokonferenzen in (sehr) hohem Maß gestiegen. Wo das Problem dabei liegt, eröffnet der Blick auf eine andere Angabe: Nur 11 Prozent der Beschäftigten, zu deren Arbeit die Teilnahme an Videokonferenzen gehört, haben den Eindruck, ihre Arbeitsbelastung habe sich in den letzten Jahren durch die Nutzung von Videokonferenzen eher verringert – 32 Prozent aber sagen, sie sei dadurch eher gewachsen (vgl. Abb. 55).

Abb. 55 Belastung durch Videokonferenzen in der IKT-Branche

„Ist Ihre Arbeitsbelastung in den letzten Jahren durch die Nutzung von Videokonferenzen...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (90 Prozent der IKT-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Wie fügen sich die Einzelergebnisse zu einer Gesamtbilanz in Sachen Arbeitsbelastung? Dazu wurden die digital Arbeitenden der IKT-Branche dezidiert gefragt – das Ergebnis ist in Abbildung 56 dokumentiert: Für 31 Prozent der Befragten hat die Arbeitsbelastung durch die Digitalisierung zugenommen, eine Abnahme haben hingegen nur 9 Prozent registriert. 60 Prozent berichten, an der Arbeitsbelastung habe sich für sie nichts geändert.

Abb. 56 Digitalisierung und Arbeitsbelastung in der IKT-Branche – die Gesamtbilanz

„Ist Ihre Arbeitsbelastung durch die Digitalisierung alles in allem...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (90 Prozent der IKT-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

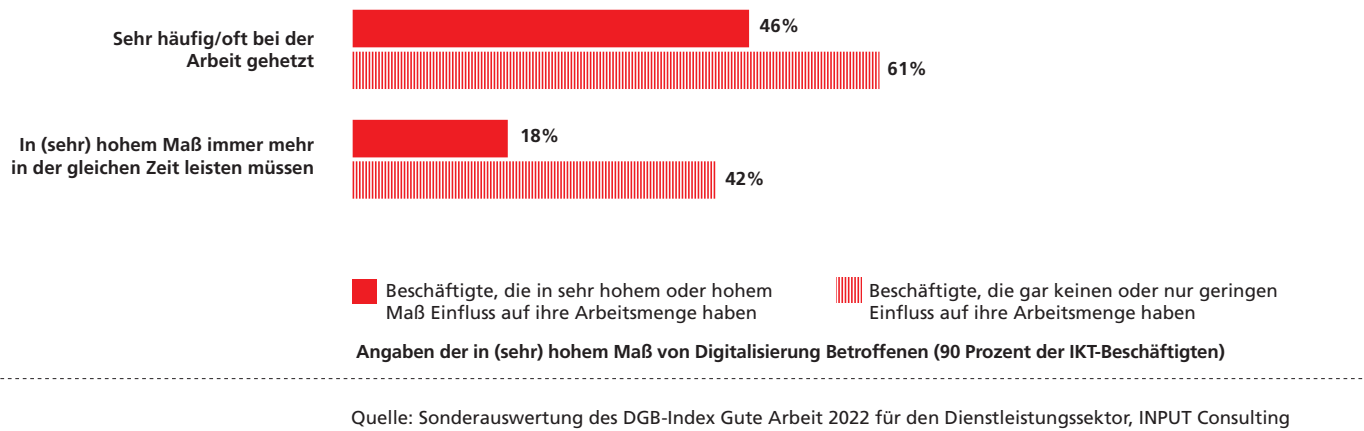
Vor diesem Hintergrund ist es bemerkenswert, wie wenig in der IKT-Branche unternommen wird, um dem digitalisierungsbedingten Anstieg der Arbeitsbelastung entgegenzuwirken. Lediglich 27 Prozent der digital Arbeitenden geben an, ihr Arbeitgeber habe

Maßnahmen ergriffen, um die steigende Arbeitsbelastung zu verringern, die für sie mit der Digitalisierung verbunden ist. 54 Prozent berichten, es seien keine Maßnahmen ergriffen worden, 19 Prozent wissen die Frage nicht zu beantworten. Hinzu kommt: Wo etwas unternommen wird, geschieht dies in den Augen von nahezu der Hälfte der Beschäftigten mit wenig tauglichen Mitteln. 40 Prozent der Befragten geben an, die Maßnahmen hätten nur in geringem Maß geholfen, die Belastungen zu reduzieren, 6 Prozent sagen, sie hätten gar nichts bewirkt. Bei 42 Prozent haben sie in hohem Maß, bei 12 Prozent in sehr hohem Maß geholfen.

Die Umfrageergebnisse geben allerdings auch Aufschluss, durch welche Art Maßnahmen dem Belastungszuwachs mit guten Erfolgsaussichten präventiv begegnet werden könnte. Wirksam ist ein Mehr an Einflussmöglichkeiten der Beschäftigten:

- Wo die digital Arbeitenden in (sehr) hohem Maß Einfluss auf die Arbeitsmenge nehmen können, liegt der Anteil derjenigen, die sich sehr häufig oder oft in der Arbeit gehetzt fühlen oder unter Zeitdruck stehen, um 15 Prozentpunkte niedriger als dort, wo den Beschäftigten keine oder kaum Einflussmöglichkeiten eingeräumt sind (vgl. Abb. 57).
- Noch größer ist die Differenz mit 24 Prozentpunkten bei den Angaben zur Frage, ob die Beschäftigten den Eindruck haben, in den letzten 12 Monaten mehr Arbeit in der gleichen Zeit schaffen zu müssen als vorher. Von den Beschäftigten mit Einfluss auf die Arbeitsmenge antworten darauf 18 Prozent „in (sehr) hohem Maß“, von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die keinen oder wenig Einfluss haben, sind es hingegen 42 Prozent.

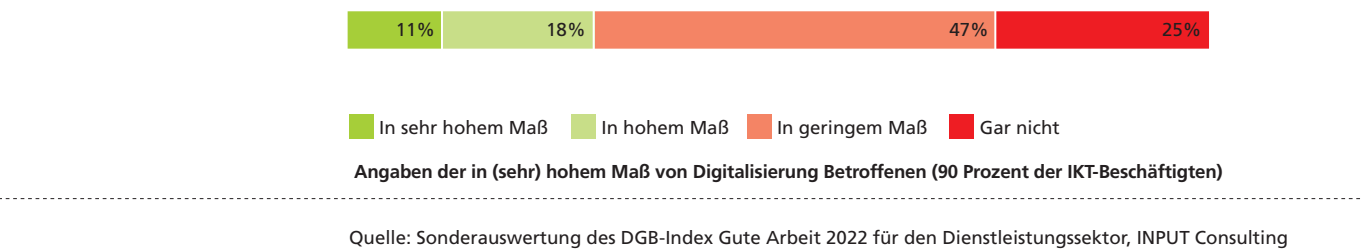
Abb. 57 **Der Zusammenhang zwischen Einfluss auf die Arbeitsmenge und Arbeitsbelastung bei digitaler Arbeit**



Dennoch ist es um die Partizipationsmöglichkeiten der Beschäftigten insgesamt nicht gut bestellt. Dies betrifft insbesondere Gestaltungs- und Anwendungsweisen, die im ureigenen Arbeitsfeld der IKT liegen: den Umgang mit digitalen Verfahren an der Arbeitsstätte (vgl. Abb. 58). Fast drei Viertel der Beschäftigten, insgesamt 72 Prozent, haben entweder gar keinen (24 Prozent) oder nur geringen (47 Prozent) Einfluss auf den Einsatz der digitalen Technik an ihrem Arbeitsplatz. Gut ein Viertel, insgesamt 29 Prozent, können demgegenüber einen solchen Einfluss in sehr hohem (11 Prozent) oder in hohem (18 Prozent) Maß ausüben.

Abb. 58 **Einfluss auf den Einsatz digitaler Technik in der IKT-Branche**

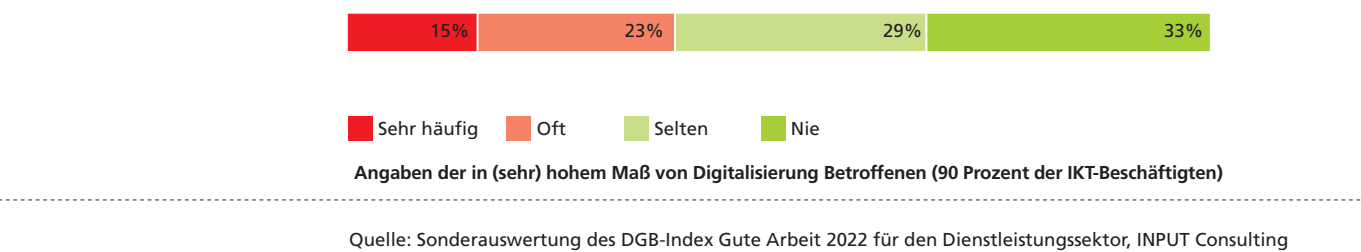
„Können Sie Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes der digitalen Technik an Ihrem Arbeitsplatz nehmen?“



Der Ausschluss von Mitwirkungsmöglichkeiten für den Großteil der digital Arbeitenden dürfte einen erheblichen Beitrag dazu geleistet haben, dass in einer Branche, in der die Beschäftigten besser als in jeder anderen mit digitaler Technik und digitalen Verfahren vertraut sind, Gefühle von Ohnmacht im Angesicht der Technik weit verbreitet sind. Das Umfrageergebnis ist in Abbildung 59 veranschaulicht: Insgesamt 38 Prozent der digital Arbeitenden der IKT-Branche geben an, dass sie sich sehr häufig (15 Prozent) oder oft (23 Prozent) der digitalen Technik ausgeliefert fühlen. Das sind insgesamt 2 Prozent mehr als für den Dienstleistungssektor insgesamt ermittelt wurde, in dem der entsprechende Anteil 36 Prozent beträgt.

Abb. 59 **Das Gefühl, der Technik ausgeliefert zu sein, in der IKT-Branche**

„Wie häufig kommt es vor, dass Sie sich bei Ihrer Arbeit der digitalen Technik ausgeliefert fühlen?“



Technik muss den Menschen dienen!

Die Informations- und Kommunikationstechnikbranche (IKT-Branche) ist stark durch die Digitalisierung geprägt und sie ist auch deren Treiber. Die vorliegende Studie zeigt allerdings, dass die Digitalisierung, wie sie derzeit läuft, für viele IKT-Beschäftigte mehr Stress am Arbeitsplatz bedeutet und bei ihnen das Gefühl aufkommen lässt, der Technik ausgeliefert zu sein. Dies alles führt häufig auch zu einer schlechteren Arbeitsqualität und – wie wir aus Erfahrung wissen – zu innerer Kündigung.

Dabei könnte es auch anders sein. Die Digitalisierung könnte auch zu besseren Perspektiven und mehr Freiheiten der Beschäftigten in der Arbeit führen. Die Voraussetzungen dafür sind: Möglichkeiten zur Beteiligung an der Gestaltung der Prozesse – zur Beteiligung der Beschäftigten, zur Beteiligung von Betriebs- und Personalräten und auch der Gewerkschaften. Es ist Aufgabe der Arbeitgeber, eine solche Beteiligung zu ermöglichen und die notwendige Transparenz für ihre Vorhaben herzustellen. Nur so lässt sich auch mehr Akzeptanz und Engagement von Beschäftigten für den Einsatz digitaler Technik bis hin zu KI-Systemen erlangen. Den Beschäftigten und ihren Vertretungen muss sich vor allem die Möglichkeit eröffnen, digitale Technik auf eine Weise zu beeinflussen, dass sie ihnen bei ihrer Arbeit hilft.

Die Arbeitgeber sollten zur Einsicht kommen, dass sie dem immer größer werdenden Fachkräftemangel in der IKT-Branche nur wirksam begegnen können, wenn sie den Bedürfnissen und Anforderungen der Beschäftigten weit stärker als bisher entsprechen. Und es ist eine zentrale Aufgabe für ver.di, sich mit den Beschäftigten für gute Arbeitsbedingungen im Prozess der Digitalisierung einzusetzen. Während der Corona-Pandemie haben viele Unternehmen der IT-Branche hohe Effizienzgewinne durch Digitalisierung erzielen können. Gerade heute, angesichts einer hohen Inflationsrate und deutlich gestiegener Energie- und Lebenshaltungskosten, müssen die Gewinne auch den Beschäftigten zugutekommen. Entgeltsteigerung, Investitionen in die Qualifizierung und Weiterbildung, sichere Arbeitsplätze mit Perspektive und mehr Lebensqualität durch Arbeitszeitverkürzung sind Themen, die die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di in den Verhandlungen mit IKT-Arbeitgebern deshalb auf die Tagesordnung setzt. Technik muss den Menschen dienen!

Florian Haggenmiller
Leiter der ver.di-Bundesfachgruppe IKT

Ver- und Entsorgung

Die Branche umfasst sowohl die Energie- und Wasserversorgung als auch die Abwasser- und Müllentsorgung sowie das Recycling. Die Versorgung stellt die beständige und ausreichende Verfügbarkeit von Energie und Wasser sicher und trägt damit wesentlich zur wirtschaftlichen Entwicklung und zum Wohlstand bei. Eine ähnliche wirtschaftliche und gesellschaftliche Bedeutung hat die Entsorgung. Sie ist für den gesamten Abfallkreislauf zuständig – von der Abfallvermeidung über das Sammeln und Transportieren, die Weiterverwendung und Verwertung bis hin zur Beseitigung. Das Sammeln und Behandeln von Abwasser und Niederschlägen sowie die Verwertung von Klärschlämmen haben große Bedeutung für den Umweltschutz. Derzeit arbeiten 518.913 sozialversicherungspflichtig Beschäftigte in der Ver- und Entsorgung (Bundesagentur für Arbeit 2023a; eigene Berechnungen).

Die Digitalisierung ist in den letzten Jahren in der Branche weiter vorangetrieben worden (vgl. hier und im Folgenden Roth 2018). Im Fokus der Digitalisierungsbemühungen der Energieversorgungsunternehmen stehen die Optimierung von Geschäftsprozessen (z.B. Digitalisierung des Abrechnungsprozesses und Forderungsmanagements), der Netzwirtschaft (z.B. Smart Grid, Smart Meter) und der Erzeugung (z.B. digitale Steuerung und vorausschauende Wartung, virtuelle Kraftwerke), außerdem die Verbesserung der Business-Analytics-Fähigkeiten (z.B. Big Data zur Prognose von Energieerzeugung und Verbrauch). Auch die Kundenbindung durch digitale Mittel gewinnt in vielen Unternehmen an Bedeutung (z.B. Self-Service-Portale). In der Wasserwirtschaft werden weit entwickelte digitale Technologien und KI eingesetzt für Sensorik und Analytik, bei der Kanalnetzsteuerung und -instandhaltung, der Steuerung von Kläranlagen und bei Niederschlagsprognosen für die Talsperrensteuerung und den Hochwasserschutz. In der Abfallwirtschaft werden zunehmend Behälter mit Transpondern ausgestattet, die dem Entsorger die Füllmenge melden, was für die Abholung wichtig ist (vgl. hier und im Folgenden Kraemer et al. 2017). Außerdem kann über den Chip die Abfallmenge gewogen und entsprechend in ein Abrechnungssystem übertragen werden. Auf diese Weise wird die Tourenplanung optimiert.

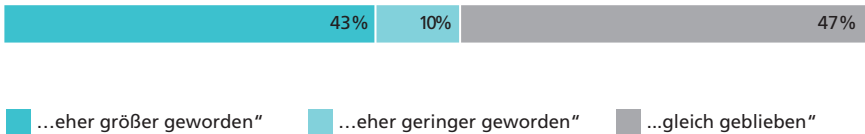
95 Prozent der im Bereich Ver- und Entsorgung Beschäftigten geben an, in ihrer Arbeit von Digitalisierung betroffen zu sein, 78 Prozent von allen in (sehr) hohem Maß (vgl. hier und im Folgenden Abb. 8 auf S. 22). Ver- und Entsorgung gehört damit zu den hoch digitalisierten Branchen. Die größte Bedeutung kommt dabei den elektronischen Kommunikationsmitteln zu, mit denen 95 Prozent der Beschäftigten arbeiten. 78 Prozent der Befragten sind in softwaregesteuerte Arbeitsabläufe eingebunden, 68 Prozent haben an internetbasierter Projektarbeit teil, 66 Prozent arbeiten mit unterstützenden elektronischen Geräten. Für 77 Prozent der Beschäftigten gehören Videokonferenzen zur Arbeit, 38 Prozent arbeiten mit computergesteuerten Maschinen oder Geräten. Verglichen mit anderen Branchen ist der Anteil der Beschäftigten, die mit „Künstlicher Intelligenz“ arbeiten, mit 30 Prozent hoch.

Wie steht es um die Qualität der Arbeitsbedingungen bei digitaler Arbeit? Was hat sich in den Augen der Beschäftigten dadurch geändert, dass sie mit digitalen Mitteln arbeiten? Um Aufschluss zu diesen Fragen zu erlangen, wurden dazu die Angaben jener 78 Prozent der Beschäftigten in der Ver- und Entsorgung herangezogen, die angegeben haben, die Digitalisierung betreffe ihre Arbeit „in sehr hohem“ oder „in hohem Maß“ – nicht aber die Angaben jener Gruppe von Beschäftigten, die nach eigenen Angaben in ihrer Arbeit nur „in geringem Maß“ oder „gar nicht“ von der Digitalisierung betroffen sind. Auch wenn im Text von „digital Arbeitenden“ die Rede ist, handelt es sich um die Gruppe jener, die in ihrer Arbeit in (sehr) hohem Maß von der Digitalisierung betroffen sind.

Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung und vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie hat sich der Anteil mobil Arbeitender in der Branche erhöht (vgl. Abb. 60). So berichten 43 Prozent der digital Arbeitenden in der Ver- und Entsorgung, dass sie Arbeit vermehrt von zu Hause oder unterwegs erledigen, während nur 10 Prozent dies in verringertem Maß tun.

Abb. 60 Digitalisierung und mobile Arbeit in der Ver- und Entsorgung

„Durch die Digitalisierung ist der Anteil der Arbeit, den Sie von zu Hause oder unterwegs erledigen,...



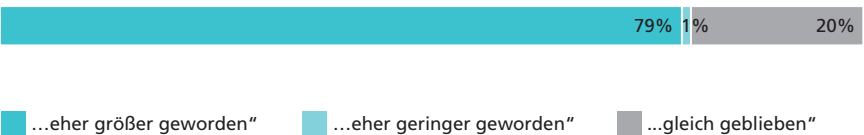
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (78 Prozent der Ver- und Entsorgungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Gestiegen sind auch die qualifikatorischen Anforderungen an die Beschäftigten (vgl. Abb. 61): Insgesamt 79 Prozent der Befragten in der Ver- und Entsorgung geben an, dass durch die Digitalisierung die Anforderungen an ihr Wissen und Können eher gestiegen seien, während nur 1 Prozent meinen, sie seien geringer geworden; für 20 Prozent sind sie gleich geblieben. Die Umfrage zeigt auch, dass die Betriebe auf die veränderte Lage nur unzureichend vorbereitet sind: 41 Prozent der Befragten geben an, dass ihr Betrieb ihnen nur in geringem Maß oder gar nicht ermöglicht, sich beruflich weiterzuqualifizieren. 38 Prozent ist dies in hohem, 21 Prozent in sehr hohem Maß möglich.

Abb. 61 Digitalisierung und Anforderung an Wissen und Können in der Ver- und Entsorgung

„Durch die Digitalisierung sind die Anforderungen an mein Wissen und Können...



Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (78 Prozent der Ver- und Entsorgungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Gravierende Defizite offenbart die Umfrage auch auf dem Gebiet des Datenschutzes:

- Exakt die Hälfte der digital Arbeitenden gibt an, durch die Digitalisierung sei die Überwachung und Kontrolle ihrer Arbeitsleistung eher größer geworden – demgegenüber verzeichnen nur 4 Prozent eine Verringerung (vgl. Abb. 62).
- Lediglich 29 Prozent der Befragten wissen von betrieblichen Regelungen in ihrem Betrieb zu berichten, mit denen die Überwachung und Kontrolle der Arbeitsleistung durch die digitale Technik ausgeschlossen werden soll. 50 Prozent antworten, bei ihnen gebe es solche Regelungen nicht, 21 Prozent wissen die Frage nicht zu beantworten.

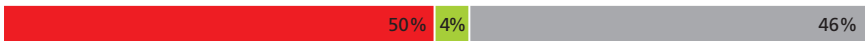
Durch die Digitalisierung ist in den Augen der Beschäftigten ihr Entscheidungsspielraum insgesamt etwa größer geworden, die Arbeitsintensität allerdings deutlich gestiegen:

- Mehr Entscheidungsspielraum registrieren 15 Prozent, weniger 7 Prozent, eine unveränderte Lage 78 Prozent (vgl. Abb. 63).
- 49 Prozent der befragten Beschäftigten mit einem (sehr) hohen Digitalisierungsgrad der Arbeit geben an, die von ihnen zu bewältigende Arbeitsmenge sei durch die Digitalisierung gewachsen – dass sie geringer geworden sei, sagen hingegen nur 2 Prozent (vgl. Abb. 64).
- 48 Prozent berichten, dass die Anzahl der von ihnen gleichzeitig zu bearbeiten den Vorgänge größer geworden sei – geringer ist sie hingegen nur für 5 Prozent geworden (vgl. Abb. 65).
- Digital Arbeitende sind in einem überdurchschnittlichen Maße gehetzt Arbeitende. Die Umfrage ergibt: Insgesamt fühlen sich 44 Prozent aller Befragten in der Branche sehr häufig oder oft in der Arbeit gehetzt. Unter den digital Arbeitenden beträgt der Anteil indessen 51 Prozent.

- Digital Arbeitende müssen zu einem überdurchschnittlich hohen Anteil Störungen des Arbeitsflusses hinnehmen. Dazu der Vergleich: 52 Prozent aller Beschäftigten in der Ver- und Entsorgung werden bei ihrer Arbeit (sehr) häufig unterbrochen oder gestört, beispielsweise durch technische Probleme, Telefonate oder Kolleg*innen. Unter den digital Arbeitenden allerdings beträgt der Anteil 62 Prozent.

Abb. 62 Digitalisierung und Überwachung der Arbeitsleistung in der Ver- und Entsorgung

„Durch die Digitalisierung ist die Überwachung und Kontrolle Ihrer Arbeitsleistung...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (78 Prozent der Ver- und Entsorgungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 63 Digitalisierung und Entscheidungsspielräume in der Ver- und Entsorgung

„Durch die Digitalisierung sind Ihre Entscheidungsspielräume bei der Arbeit...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (78 Prozent der Ver- und Entsorgungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 64 Digitalisierung und Arbeitsmenge in der Ver- und Entsorgung

„Durch die Digitalisierung ist die zu bewältigende Arbeitsmenge...

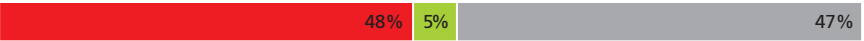


■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (78 Prozent der Ver- und Entsorgungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 65 Digitalisierung und Multitasking in der Ver- und Entsorgung

„Durch die Digitalisierung ist die Anzahl der gleichzeitig zu bewältigenden Arbeitsvorgänge...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (78 Prozent der Ver- und Entsorgungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Der Blick auf die Einzelfragen lässt bereits erahnen, wie die Gesamtbilanz in den Augen der Beschäftigten ausfällt (vgl. Abb. 66): 45 Prozent der Beschäftigten geben an, durch die Digitalisierung sei ihre Arbeitsbelastung eher größer geworden – dass sie eher geringer geworden sei, wissen nur 3 Prozent zu berichten. Und wie in den anderen Branchen, die in der vorliegenden Sonderauswertung untersucht werden, mangelt es auch in der Ver- und Entsorgung an effektiven betrieblichen Maßnahmen zur Entschärfung der Belastungssituation. Weniger als die Hälfte, lediglich 46 Prozent der Befragten berichten, ihr Arbeitgeber habe im Zusammenhang mit der Digitalisierung Schritte unternommen, um ihre Arbeitsbelastung zu verringern. Gab es Bemühungen, haben sich diese in mehr als der Hälfte der Fälle als wenig bis gar nicht effektiv erwiesen: 55 Prozent der Befragten geben an, die Maßnahmen hätten nicht oder nur in geringem Maß geholfen, ihre Arbeitsbelastung zu verringern.

Ein weiteres wichtiges Detailproblem verdient besondere Aufmerksamkeit: die verstärkte Nutzung digitaler Kommunikationskanäle und dabei insbesondere von Videokonferenzen. 53 Prozent der digital Arbeitenden in der Ver- und Entsorgung berichten, die Anzahl der Besprechungen bei ihrer Arbeit sei durch die Nutzung von Videokonferenzen in (sehr) hohem Maß gestiegen. Das Problem dabei: 51 Prozent der Befragten geben an, ihre

Abb. 66 **Digitalisierung und Arbeitsbelastung – die Gesamtbilanz in der Ver- und Entsorgung**

„Ist Ihre Arbeitsbelastung durch die Digitalisierung alles in allem...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (78 Prozent der Ver- und Entsorgungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

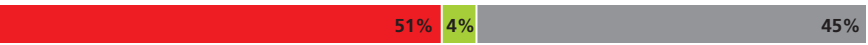
Arbeitsbelastung sei in den letzten Jahren dadurch eher größer geworden, dass sie einen Teil ihrer Arbeit via Videokonferenz zu leisten haben – nur 4 Prozent haben demgegenüber den Eindruck, ihre Belastung sei dadurch eher kleiner geworden (vgl. Abb. 67).

Eine weitere Auskunft der Beschäftigten bekräftigt den Eindruck, dass die Digitalisierung auch in der Ver- und Entsorgung auf eine höchst fragwürdige Weise durchgeführt worden ist: Insgesamt 41 Prozent der Beschäftigten haben bei ihrer Arbeit sehr häufig (14 Prozent) oder oft (27 Prozent) das Gefühl, der digitalen Technik ausgeliefert zu sein (vgl. Abb. 68). Einen beträchtlichen Beitrag dürften dazu die folgenden Erfahrungen geleistet haben:

- Nahezu die Hälfte der digital Arbeitenden bei Ver- und Entsorgung , 46 Prozent, ist der Meinung, dass ihr Arbeitstempo in (sehr) hohem Maß durch die digitale Technik bestimmt ist. (32 Prozent der Befragten geben an, dass dies in geringem Maß der Fall ist, 22 Prozent gar nicht.)
- Fast ein Drittel, 31 Prozent der Befragten, berichten, dass sie ihre Arbeit sehr häufig oder oft aufgrund von technischen Störungen unterbrechen müssen. (Bei 57 Prozent ist dies selten und bei 12 Prozent nie der Fall.)
- Gut ein Viertel, 27 Prozent, der digital Arbeitenden stellt die Bedienung der digitalen Technik sehr häufig oder oft vor Probleme. 26 Prozent geben an, sie bekämen keine oder nur in geringem Maß Unterstützung von ihrem Betrieb, wenn solche Probleme auftreten.
- Fast zwei Drittel, insgesamt 64 Prozent, der digital Arbeitenden können keinen (21 Prozent) oder nur geringen (43 Prozent) Einfluss auf den Einsatz der digitalen Technik an ihrem Arbeitsplatz nehmen (vgl. Abb. 69).

Abb. 67 **Belastung durch Videokonferenzen in der Ver- und Entsorgung**

„Ist Ihre Arbeitsbelastung in den letzten Jahren durch die Nutzung von Videokonferenzen...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (78 Prozent der Ver- und Entsorgungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 68 **Das Gefühl, der Technik ausgeliefert zu sein, in der Ver- und Entsorgung**

„Wie häufig kommt es vor, dass Sie sich bei Ihrer Arbeit der digitalen Technik ausgeliefert fühlen?“



■ Sehr häufig ■ Oft ■ Selten ■ Nie

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (78 Prozent der Ver- und Entsorgungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 69 **Einfluss auf den Einsatz digitaler Technik in der Ver- und Entsorgung**

„Können Sie Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes der digitalen Technik an Ihrem Arbeitsplatz nehmen?“



■ In sehr hohem Maß ■ In hohem Maß ■ In geringem Maß ■ Gar nicht

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (78 Prozent der Ver- und Entsorgungs-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Gute Arbeit ist unverzichtbar. Sichere Daseinsvorsorge braucht genügend gut qualifizierte Fachkräfte

Strom kommt aus der Steckdose, Wasser kommt aus dem Hahn, Abwasser und Abfälle werden zuverlässig entsorgt. Solange alles funktioniert, fragt sich niemand, warum es eigentlich funktioniert.

Die Dienstleistungen der Daseinsvorsorge werden komplexer. Strom- und Wärmeerzeugung müssen CO₂-neutral, die Energiewende muss gestaltet werden, ohne die Versorgungssicherheit zu gefährden. Die wasserwirtschaftliche Infrastruktur muss klimaresilient und CO₂-neutral werden und gleichzeitig viel höheren Aufwand bei der Trinkwasseraufbereitung und der Abwasserreinigung betreiben. Die Kreislaufwirtschaft muss endlich verwirklicht werden – CO₂-neutral und ressourcenschonend.

Für all diese komplexen Aufgaben wird schon umfangreiche digitale Technik eingesetzt – das ist richtig. Das Versprechen, mit zunehmender Digitalisierung würden Beschäftigte von schwerer körperlicher oder monotoner Arbeit entlastet und Tätigkeiten würden weniger belastend, ja angenehmer werden, ist allerdings noch nicht eingelöst. Das ist hoch problematisch. Denn die Belegschaften in den Betrieben der Ver- und Entsorgung haben einen hohen Altersdurchschnitt. Ein Drittel von ihnen geht in den nächsten Jahren in Rente. Viele von ihnen trauen sich angesichts der Belastungen nicht zu, bis zur Rente durchzuhalten. Die Nachbesetzung freiwerdender Stellen ist schon jetzt äußerst schwierig. Ob Ausbildungsplatz, Monteur*in, Meister*in oder Ingenieur*in – viele Stellen bleiben lange unbesetzt. Das gefährdet die Sicherheit der Daseinsvorsorge und führt zu Arbeitsverdichtung.

Die COVID-19-Pandemie hat einen erheblichen Schub in Richtung Digitalisierung ausgelöst. Doch dieser Prozess wird oft nicht angemessen mit Qualifizierungsmaßnahmen begleitet. Und die vorliegende Studie zeigt, dass sich eine hohe Zahl von Beschäftigten in der Ver- und Entsorgung von Digitalisierung belastet fühlt. Das ist keine gute Botschaft. Die Kolleg*innen werden nicht in der Branche bleiben wollen und ihre Betriebe nicht als Arbeitsplatz empfehlen. Im Wettbewerb um die klugen Köpfe ist das ein enormer Nachteil anderen Branchen gegenüber.

Auch deshalb werden wir mit den Kolleg*innen in den Betrieben für Gute Arbeit kämpfen. Die Ergebnisse der Studie sind alarmierend – aber auch ein gutes Argument in der betrieblichen Auseinandersetzung.

Christoph Schmitz
Mitglied des ver.di Bundesvorstands
Bundessachbereichsleiter Finanzdienstleistungen; Ver- und Entsorgung; Medien, Kunst und Industrie; Telekommunikation / IT

Öffentliche Verwaltung

Die öffentliche Verwaltung ist das Rückgrat der gesellschaftlichen Daseinsvorsorge, der öffentlichen Sicherheit, Ordnung und des Sozialen. Rund 2 Millionen sozialversicherungspflichtig Beschäftigte arbeiten in diesem Bereich (Bundesagentur für Arbeit 2023a). Dies entspricht einem Anteil von 5,8 Prozent aller in Deutschland sozialversicherungspflichtig Beschäftigten (Bundesagentur für Arbeit 2023a; eigene Berechnung).

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung vollzieht sich auf unterschiedlichen Ebenen. Einen besonderen Stellenwert hat das „E-Government“: die Abwicklung von Prozessen mithilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien (Lucke und Reiner mann 2000). „Verwaltung 4.0“ bzw. „Smart Government“ bezeichnet digital vernetztes Verwaltungshandeln unter Nutzung innovativer technischer Anwendungen wie Internet der Dinge, Big-Data-Analyse, Sensorik, Robotik sowie digitale Vernetzung und Prozessautomatisierung über Plattformen. Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung wird durch eine entsprechende Gesetzgebung auf Bundes- und Länderebene wie dem Online-Zugangsgesetz (OZG) und Regierungsprogramme wie „Digitale Verwaltung 2020“ forciert. Ziel der Verwaltungsmodernisierung ist es nach Auskunft ihrer Betreiber, „Verwaltungsprozesse zu straffen und zu optimieren und medienbruchfreie Serviceleistungen für alle Bürger und Unternehmen zu schaffen. Gleichzeitig soll die Zusammenarbeit aller staatlichen Ebenen verbessert werden.“ (Bundesministerium des Innern und für Heimat o. J.) Während der Corona-Pandemie ist auch in der Verwaltung die Digitalisierung beschleunigt umgesetzt worden. So hatten laut einer Bitkom-Befragung fast die Hälfte der Verwaltungen (47 Prozent) nach dem Ausbruch der Pandemie neue digitale Angebote für Bürger*innen eingeführt (Bitkom e.V. 15.10.2020).

Auch wenn sich in der öffentlichen Verwaltung noch keine umfassende digitale Transformation abzeichnet (Bogumil et al. 2022), sind die Beschäftigten bereits heute in ihrer Arbeit von der Digitalisierung betroffen – dies berichten 91 Prozent der befragten Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung (vgl. dazu und zum Folgenden Abb. 8 auf S. 22). 77 Prozent von allen meinen, dies sei in (sehr) hohem Maße der Fall. Unter den Beschäftigten der öffentlichen Verwaltung ist insbesondere die elektronische Kommunikation sehr weit verbreitet, auf diese Weise arbeiten 91 Prozent der Befragten. An zweiter Stelle der zur Anwendung kommenden Formen steht die Arbeit via Videokonferenz (74 Prozent), danach die Arbeit mit unterstützenden elektronischen Geräten (70 Prozent). 60 Prozent der Befragten arbeiten zudem über das Internet mit verschiedenen Personen an einem gemeinsamen Projekt. Im Vergleich zu 2016 (33 Prozent) hat sich dieser Anteil fast verdoppelt.

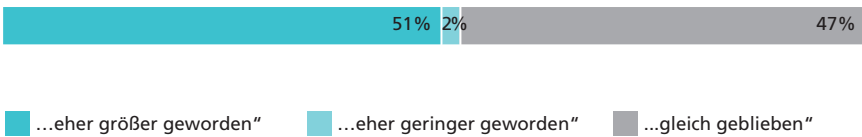
Wie ist es um die Qualität der Arbeitsbedingungen bei digitaler Arbeit bestellt? Was hat sich in den Augen der Beschäftigten durch die Digitalisierung der Arbeit für sie geändert? Um Aufschluss zu diesen Fragen zu erhalten, wurden die Antworten jener 77 Prozent der Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung ausgewertet, die angegeben haben, die Digitalisierung betreffe ihre Arbeit „in sehr hohem“ oder „in hohem Maß“ – nicht aber die

Angaben jener 33 Prozent der Beschäftigten, die nach eigenen Angaben in ihrer Arbeit nur „in geringem Maß“ oder „gar nicht“ von der Digitalisierung betroffen sind. Es ist wichtig, dies zu beachten: Auch wenn im Text von „digital Arbeitenden“ die Rede ist, handelt es sich um die erstgenannte Gruppe – Beschäftigte, die in ihrer Arbeit in (sehr) hohem Maß von der Digitalisierung betroffen sind.

Auch in der öffentlichen Verwaltung hat, forciert durch die Corona-Pandemie, der Umfang mobiler Arbeit mit der fortschreitenden Digitalisierung zugenommen (vgl. Abb. 70). 51 Prozent der befragten Beschäftigten geben an, der Anteil der Arbeit, den sie von zu Hause oder unterwegs erledigen, sei durch die Digitalisierung eher gestiegen. In der Sonderauswertung 2016 lag dieser Wert mit 23 Prozent deutlich niedriger.

Abb. 70 Digitalisierung und mobile Arbeit in der öffentlichen Verwaltung

„Durch die Digitalisierung ist der Anteil der Arbeit, den Sie von zu Hause oder unterwegs erledigen, ...



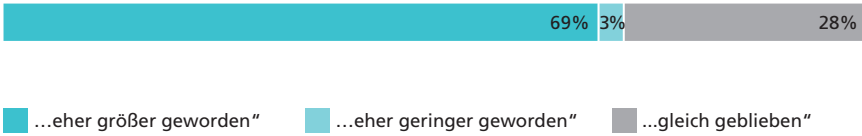
Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (77 Prozent in der öffentlichen Verwaltung)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Ein weiterer Effekt ist in Abbildung 71 veranschaulicht: 69 Prozent der Befragten berichten, durch die Digitalisierung seien die Anforderungen an ihr Wissen und Können in der Arbeit gestiegen. Lediglich für 3 Prozent sind sie geringer geworden und bei 28 Prozent der Befragten gleich geblieben. Daran fügen sich zwei weitere Angaben: 80 Prozent der Befragten berichten, dass es ihnen ihre Verwaltung ermögliche, sich entsprechend ihren beruflichen Anforderungen weiterqualifizieren zu können, und 90 Prozent der Befragten geben an, dass ihre Verwaltung ihnen Schulungen zu der digitalen Technik anbiete, mit der sie arbeiten.

Abb. 71 Digitalisierung und Anforderung an Wissen und Können in der öffentlichen Verwaltung

„Durch die Digitalisierung sind die Anforderungen an mein Wissen und Können...



Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (77 Prozent in der öffentlichen Verwaltung)

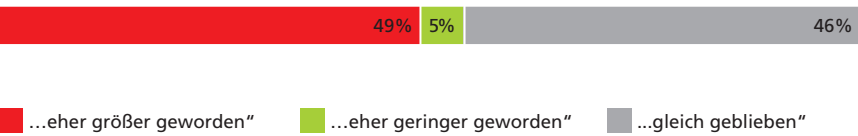
Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Die Umfrageergebnisse zeigen auch, dass im Zuge der Digitalisierung insbesondere die Arbeitsintensität stark gestiegen ist:

- 49 Prozent der Befragten berichten, durch die Digitalisierung habe die von ihnen zu bewältigende Arbeitsmenge eher zugenommen – nur 5 Prozent geben an, die Arbeitsmenge habe eher abgenommen (vgl. Abb. 72).
- 41 Prozent berichten, die Anzahl der von ihnen gleichzeitig zu bearbeitenden Vorgänge habe sich durch die Digitalisierung eher erhöht – nur 3 Prozent sagen, sie habe eher abgenommen (vgl. Abb. 73).
- Der Einsatz von Videokonferenzen hat die Belastung insgesamt erhöht: 39 Prozent der digital Arbeitendenn, die an Videokonferenzen teilnehmen, geben an, ihre Arbeitsbelastung sei dadurch gestiegen – nur 9 Prozent, sie habe sich dadurch verringert (vgl. Abb. 74). Dieses Ergebnis gewinnt vor dem Hintergrund an Kontur, dass die Anzahl der Besprechungen durch Videokonferenzen für 41 Prozent der Befragten gestiegen ist, und 22 Prozent der Befragten berichten, sie hätten oftmals mehrere Videokonferenzen hintereinander ohne Pause zu absolvieren.

Abb. 72 Digitalisierung und Arbeitsmenge in der öffentlichen Verwaltung

„Durch die Digitalisierung ist die zu bewältigende Arbeitsmenge...

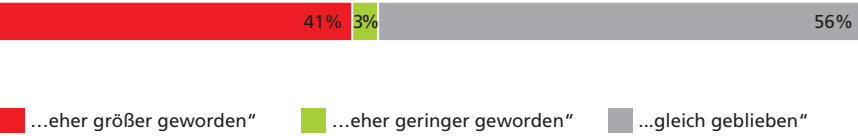


Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (77 Prozent in der öffentlichen Verwaltung)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 73 Digitalisierung und Multitasking in der öffentlichen Verwaltung

„Durch die Digitalisierung ist die Anzahl der gleichzeitig zu bewältigenden Arbeitsvorgänge...



Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (77 Prozent in der öffentlichen Verwaltung)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 74 **Belastung durch Videokonferenzen in der öffentlichen Verwaltung**

„Ist Ihre Arbeitsbelastung in den letzten Jahren durch die Nutzung von Videokonferenzen...



■ ...eher größer geworden“ ■ ...eher geringer geworden“ ■ ...gleich geblieben“

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (77 Prozent in der öffentlichen Verwaltung)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Ein generelles Problem ist, dass es in den Verwaltungen häufig an der Zeit und am Personal mangelt, die es für eine geregelte Einführung digitaler Prozesse und Arbeitsmittel braucht. So müssen die Beschäftigten oftmals fehlendes Personal kompensieren (siehe auch den Kommentar von Catharina Schmalstieg auf S. 82). Dies bedeutet auch, dass digitale Projekte in der Regel zusätzlich zum Alltagsgeschäft bearbeitet werden müssen und der damit verbundene Mehraufwand nicht ausreichend ausgeglichen wird (Bogumil et al. 2022). Der Schluss liegt nahe, dass derlei Misslichkeiten einen beträchtlichen Beitrag zu dem summarischen Belastungszuwachs geleistet haben, den die Antwort der in der öffentlichen Verwaltung Beschäftigten auf die entsprechende Frage anzeigen (vgl. Abb. 75): 44 Prozent der Befragten geben an, ihre Arbeitsbelastung sei durch die Digitalisierung alles in allem eher gestiegen – hingegen nur 5 Prozent, sie sei dadurch geringer geworden.

Abb. 75 **Digitalisierung und Arbeitsbelastung – die Gesamtbilanz in der öffentlichen Verwaltung**

„Ist Ihre Arbeitsbelastung durch die Digitalisierung alles in allem...



■ ...eher größer geworden“ ■ ...eher geringer geworden“ ■ ...gleich geblieben“

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (77 Prozent in der öffentlichen Verwaltung)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

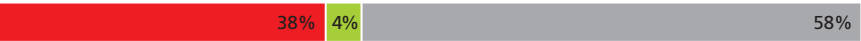
Auch Unterlassungen auf dem Gebiet der Prävention dürften an diesem Ergebnis ihren Anteil haben. Aus den Angaben der Beschäftigten geht hervor, dass der digitalisierungsbedingte Anstieg der Arbeitsbelastung von den Arbeitgebern bislang kaum als Herausforderung gesehen wird, der sie sich zu stellen haben. Lediglich 29 Prozent der Beschäftigten geben an, ihr Arbeitgeber habe im Zusammenhang mit der Digitalisierung Maßnahmen ergriffen, um die Arbeitsbelastung zu verringern. Bei 58 Prozent der Befragten ist dies hingegen nicht der Fall, während 13 Prozent die Frage nicht zu beantworten wissen. Ein weiteres Problem: Werden Maßnahmen ergriffen, handelt es sich dabei in den Augen der Beschäftigten in nahezu jedem zweiten Fall um wenig taugliche Mittel. So geben 43 Prozent der Befragten an, die Maßnahmen hätten gar nicht oder lediglich in geringem Maß geholfen, ihre Arbeitsbelastung zu verringern. Bei 35 Prozent der Befragten haben sie in hohem, bei 22 Prozent in sehr hohem Maß geholfen.

Ein Übriges leisten Nachlässigkeiten im Datenschutz und technische Unzulänglichkeiten:

- In den Augen von 38 Prozent der Befragten ist die Überwachung und Kontrolle ihrer Arbeitsleistung durch die Digitalisierung eher größer geworden – dass sie eher abgenommen hat, haben hingegen nur 4 Prozent festgestellt (vgl. Abb. 76).
- 34 Prozent der digital Arbeitenden werden sehr häufig oder oft durch Störungen der digitalen Technik in der Arbeit unterbrochen. Bei 64 Prozent ist dies selten und bei 2 Prozent nie der Fall.
- 22 Prozent der Befragten sehen sich sehr häufig oder oft vor Probleme im Umgang mit der digitalen Technik gestellt. 68 Prozent haben diesbezüglich selten und 10 Prozent nie Probleme.

Abb. 76 **Digitalisierung und Überwachung der Arbeitsleistung in der öffentlichen Verwaltung**

„Durch die Digitalisierung ist die Überwachung und Kontrolle Ihrer Arbeitsleistung...



■ ...eher größer geworden“ ■ ...eher geringer geworden“ ■ ...gleich geblieben“

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (77 Prozent in der öffentlichen Verwaltung)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Wie steht es um die Entwicklung der Einflussmöglichkeiten der Beschäftigten im Zuge der Digitalisierung? Aufschluss darüber geben zwei Angaben:

- Entscheidungsspielräume in der Arbeit: Die sind für eine Mehrheit von 74 Prozent gleich geblieben, für 18 Prozent haben sie sich durch die Digitalisierung ver-

- größert, für 8 Prozent verkleinert (vgl. Abb. 77).
- Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes digitaler Technik am Arbeitsplatz: Insgesamt 82 Prozent der digital Arbeitenden haben darauf entweder gar keinen (40 Prozent) oder nur geringen Einfluss (42 Prozent). Lediglich insgesamt 18 Prozent der Befragten geben an, sie könnten in sehr hohem Maß (8 Prozent) oder in hohem Maß (10 Prozent) Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes digitaler Technik an ihrem Arbeitsplatz nehmen (vgl. Abb. 78). Über dem Durchschnitt liegt der entsprechende Anteil unter Beschäftigten, die einer komplexen Spezialistentätigkeit (45 Prozent) nachgehen bzw. eine hochkomplexe Tätigkeit ausüben (40 Prozent).

Abb. 77 Digitalisierung und Entscheidungsspielräume in der öffentlichen Verwaltung

„Durch die Digitalisierung sind Ihre Entscheidungsspielräume bei der Arbeit...



...eher größer geworden ...eher geringer geworden ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (77 Prozent in der öffentlichen Verwaltung)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 78 Einfluss auf den Einsatz digitaler Technik in der öffentlichen Verwaltung

„Können Sie Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes der digitalen Technik an Ihrem Arbeitsplatz nehmen?“



In sehr hohem Maß In hohem Maß In geringem Maß Gar nicht

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (77 Prozent in der öffentlichen Verwaltung)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Spielräume sind digital Arbeitenden also überwiegend nur unter Bedingungen eingeräumt, auf die sie selbst keinen Einfluss haben. Von einem Mangel an Einflussmöglichkeiten zeugt auch ein anderes Ergebnis: 45 Prozent geben an, ihr Arbeitstempo werde in (sehr) hohem Maße von der digitalen Technik bestimmt. (Bei 39 Prozent ist dies in geringem Maß der Fall, 16 Prozent gar nicht.)

Angeichts dieser Form der Fremdbestimmung und in Anbetracht der geringen Einflussmöglichkeiten auf den Einsatz der digitalen Technik an ihrem Arbeitsplatz erstaunt ein anderes Ergebnis der Repräsentativumfrage wenig: 41 Prozent der Befragten in der öffentlichen Verwaltung geben an, sie hätten bei der Arbeit sehr häufig oder oft das Gefühl, der digitalen Technik ausgeliefert zu sein (vgl. Abb. 79).

Der Zusammenhang mit dem Grad der Einflussmöglichkeiten ist aus einem Vergleich ersichtlich: Unter den Beschäftigten, die in (sehr) hohem Maß Einfluss auf die Technikgestaltung am Arbeitsplatz haben, liegt der entsprechende Anteil deutlich niedriger, Von ihnen arbeiten 25 Prozent (sehr) häufig in dem Gefühl, der digitalen Technik ausgeliefert zu sein. Unter den Beschäftigten, die keinen oder wenig Einfluss auf die Technikgestaltung haben, liegt er hingegen bei 44 Prozent.

Abb. 79 Das Gefühl, der Technik ausgeliefert zu sein, in der öffentlichen Verwaltung

„Wie häufig kommt es vor, dass Sie sich bei Ihrer Arbeit der digitalen Technik ausgeliefert fühlen?“



Sehr häufig Oft Selten Nie

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (77 Prozent in der öffentlichen Verwaltung)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Daseinsvorsorge stärken, Gute Arbeit realisieren

Im öffentlichen Dienst verfolgt ver.di das Ziel, die Daseinsvorsorge für die Bürger*innen zu stärken und Gute Arbeit für die Beschäftigten zu realisieren. Dies sind auch die Kriterien, an denen das Gelingen der Digitalisierung zu messen ist. Dazu ist es erforderlich, Beschäftigung zu sichern und neue Beschäftigungsmöglichkeiten zu schaffen.

Vor allem seit Beginn der Corona-Krise ist über den Nutzen der Digitalisierung intensiv diskutiert worden, und im Fokus stand dabei immer wieder die öffentliche Verwaltung. Im Zuge der Pandemie zeigte sich, wie wichtig es ist, dass die öffentliche Verwaltung gut funktioniert. Um den Service für Bürgerinnen und Bürger zu verbessern, sind gute Arbeitsbedingungen unerlässlich. Leider zeichnen sich die Digitalisierungspläne von Bund, Ländern und Kommunen meist durch einen gravierenden Mangel aus: von den Beschäftigten ist nicht die Rede. Doch wer soll eine digitalisierte öffentliche Verwaltung in der Praxis entstehen lassen, wenn nicht die dort arbeitenden Angestellten und Beamt*innen?

Die Digitalisierungsvorhaben, wie sie für die öffentlichen Verwaltungen im Online-Zugangsgesetz (OZG) und in Digitalisierungsprogrammen beschrieben sind, können nur erfolgreich umgesetzt werden, wenn den dafür eingesetzten Beschäftigten ausreichend Zeit eingeräumt wird. Dies setzt voraus, dass ein Teil ihrer bisherigen Tätigkeiten – je nach Umfang der Projektaufgaben – von anderen übernommen wird. Zusätzlich zur Personalausstattung müssen weitere Ressourcen frei gemacht werden. Dazu zählen nicht nur Finanzmittel für die Beschaffung von Hard- und Software, sondern auch die Mittel, die es braucht, um den Erhalt von Beschäftigung durch Qualifizierung und Weiterbildung zu gewährleisten, den Beschäftigungs- und Rationalisierungsschutz, Standards für Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie den Datenschutz/Beschäftigtendatenschutz. Erforderlich sind außerdem Regelungen zu mobiler Arbeit, Homeoffice und Co-Working Spaces, die den Kriterien für Gute Arbeit gerecht werden.

ver.di hat 2021 den Tarifvertrag Digitalisierung mit der Bundesregierung abschließen können. Den Beschäftigten steht damit ein Recht auf Qualifizierung und auf Weiterbeschäftigung durch den Bund zu, wenn ihre Arbeit durch digitale Prozesse wegfällt. Darüber hinaus wurden Eckpunkte festgelegt, die in Dienstvereinbarungen enthalten sein müssen, sobald mobile Arbeit eingeführt wird. Verpflichtend sind Regelungen zur Arbeitszeit, zur Übernahme der Technikkosten und zum Ausschluss einer Überwachungs-, Leistungs- und Verhaltenskontrolle. ver.di strebt an, entsprechende Vereinbarungen auf der Ebene der Länder und Kommunen zu treffen.

Catharina Schmalstieg
Bundesfachgruppenleiterin
Kommunalverwaltung

Krankenhäuser

Die Situation in den Krankenhäusern ist durch wirtschaftlichen Druck und eine enorme Zunahme des Fachkräftemangels geprägt. Und so liegt die Belegungsquote aufgrund des Pflegekräftemangels derzeit immer noch unter dem vorpandemischen Niveau. Die fortschreitende Digitalisierung, die durch eine entsprechende Gesetzgebung wie das Krankenhauszukunftsgesetz und das Pflegepersonal-Stärkungsgesetz (PpSG) unterstützt und vorangetrieben wird, ist in der Branche ein großes Thema.

Die ver.di-Sonderauswertung der Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2022 für Krankenhäuser lässt eine starke Betroffenheit von Digitalisierungsprozessen erkennen (vgl. Abb. 8 auf S. 22). In den Krankenhäusern sehen 88 Prozent der befragten Beschäftigten ihre Arbeit von Digitalisierung betroffen (Pflegekräfte in Krankenhäusern: 81 Prozent), 58 Prozent von allen in (sehr) hohem Maß (Pflegekräfte in Krankenhäusern: 50 Prozent).

Die elektronische Kommunikation ist in der Branche besonders stark verbreitet: Im Krankenhaussektor geben 79 Prozent der Befragten an, die entsprechenden digitalen Mittel bei der Arbeit zu verwenden (2016 waren es 67 Prozent gewesen). Mit unterstützenden elektronischen Geräten arbeiten 61 Prozent der Befragten, 58 Prozent sind in softwaregesteuerte Arbeitsabläufe eingebunden (2016 waren es 42 Prozent gewesen), im Rahmen von internetbasierten Projekten arbeiten 50 Prozent (37 Prozent von allen allerdings nur selten), mit „Künstlicher Intelligenz“ 13 Prozent. Die Teilnahme an Videokonferenzen gehört für 53 Prozent der Krankenhausbeschäftigten zu ihrer Arbeit.

Wie steht es um die Arbeitsbedingungen bei digitaler Arbeit? Was hat sich in den Augen derjenigen Beschäftigten daran geändert, die ihre Arbeit mittlerweile in (sehr) hohem Maße mit digitalen Mitteln auszuführen haben? Um Antworten auf diese Fragen zu erhalten, wurden im Rahmen der vorliegenden Sonderauswertung die Angaben der betroffenen Beschäftigten dazu ausgewertet. Es ist wichtig, dies zu beachten: Für die Erfassung der Arbeitsbedingungen bei digitaler Arbeit wurden ausschließlich die Antworten jener 58 Prozent der Beschäftigten in Krankenhäusern herangezogen, die angegeben haben, die Digitalisierung betreffe ihre Arbeit „in sehr hohem“ oder „in hohem Maß“ – nicht aber die Angaben jener Gruppe von Beschäftigten, die nach eigenen Angaben in ihrer Arbeit nur „in geringem Maß“ oder „gar nicht“ von der Digitalisierung betroffen sind. Auch wenn im Text von „digital Arbeitenden“ die Rede ist, handelt es sich um die erstgenannte Gruppe – Beschäftigte, die in ihrer Arbeit in (sehr) hohem Maß von der Digitalisierung betroffen sind.

Eine Besonderheit in den Krankenhäusern ist die Entwicklung des Anteils mobiler Arbeit. Konträr zu den Verhältnissen in anderen Branchen arbeiten die Krankenhausbeschäftigten digitalisierungsbedingt insgesamt weniger von zu Hause aus oder unterwegs. 17 Prozent geben an, dass sie infolge der Digitalisierung eher mehr, doch 30 Prozent, dass sie eher weniger mobil arbeiten, während sich für 53 Prozent nichts geändert hat (vgl. Abb. 80).

Abb. 80 Digitalisierung und mobile Arbeit in Krankenhäusern

„Durch die Digitalisierung ist der Anteil der Arbeit, den Sie von zu Hause oder unterwegs erledigen, ...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (58 Prozent der Krankenhaus-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Keine Auffälligkeit im Vergleich mit den Durchschnittswerten gibt es demgegenüber bei den Anforderungen an Wissen und Können – die sind auch in den Krankenhäusern im Zuge der Digitalisierung beträchtlich gewachsen. Insgesamt 64 Prozent der digital Arbeitenden dort berichten von einem Anstieg (vgl. Abb. 81), wobei es unter den Pflegekräften im Krankenhaus sogar 72 Prozent sind. Insgesamt 81 Prozent sagen aber auch, dass ihnen ihr Arbeitgeber ermöglicht, sich entsprechend den beruflichen Anforderungen weiterbilden zu können.

Abb. 81 Digitalisierung und Anforderung an Wissen und Können in Krankenhäusern

„Durch die Digitalisierung sind die Anforderungen an mein Wissen und Können...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (58 Prozent der Krankenhaus-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

In der Gesamtbilanz, die sich aus dem Urteil der Beschäftigten ergibt, hat die Arbeitsbelastung im Zuge der Digitalisierung deutlich zugenommen (vgl. Abb. 82). Dass die Arbeitsbelastung für sie größer geworden sei, sagen 47 Prozent der digital Arbeitenden im Krankenhaus, dass sie abgenommen habe, dagegen nur 9 Prozent.

Abb. 82 Digitalisierung und Arbeitsqualität – die Gesamtbilanz in Krankenhäusern

„Ist Ihre Arbeitsbelastung durch die Digitalisierung alles in allem...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (58 Prozent der Krankenhaus-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Wie kommen die Beschäftigten zu ihrer Generalaussage? Die Repräsentativumfrage bietet zahlreiche Hinweise zu den Einzelaspekten des Belastungszuwachses. Dazu zählen:

- Steigerung der Arbeitsmenge: Für 47 Prozent der Beschäftigten in den Krankenhäusern hat sich die von ihnen zu bewältigende Arbeitsmenge im Zuge der Digitalisierung erhöht – weniger geworden ist sie hingegen nur für 7 Prozent (vgl. Abb. 83).
- Vermehrtes Multitasking: 46 Prozent der Befragten berichten, die Anzahl der gleichzeitig zu bearbeitenden Arbeitsvorgänge habe sich vergrößert – nur 11 Prozent registrieren eine Abnahme (vgl. Abb. 84).
- Zusatzbelastungen durch Videokonferenzen: Zwar geben lediglich 20 Prozent der digital Arbeitenden in Krankenhäusern an, die Anzahl der Besprechungen bei ihrer Arbeit sei durch die Nutzung von Videokonferenzen in (sehr) hohem Maß gestiegen. Allerdings meinen 71 Prozent der Beschäftigten, zu deren Arbeit die Teilnahme an Videokonferenzen gehört, dass ihre Arbeitsbelastung durch die Nutzung von Videokonferenzen eher größer geworden sei – dass sie geringer geworden sei, gab demgegenüber nicht eine einzige Person bei der Umfrage an (vgl. Abb. 85).

Abb. 83 Digitalisierung und Arbeitsmenge in Krankenhäusern

„Durch die Digitalisierung ist die zu bewältigende Arbeitsmenge...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (58 Prozent der Krankenhaus-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 84 Digitalisierung und Multitasking in Krankenhäusern

„Durch die Digitalisierung ist die Anzahl der gleichzeitig zu bewältigenden Arbeitsvorgänge...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (58 Prozent der Krankenhaus-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 85 Belastung durch Videokonferenzen in Krankenhäusern

„Ist Ihre Arbeitsbelastung in den letzten Jahren durch die Nutzung von Videokonferenzen...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (58 Prozent der Krankenhaus-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Wenig verändert hat sich insgesamt die Größe der Entscheidungsspielräume. 19 Prozent der digital Arbeitenden berichten von einer digitalisierungsbedingten Vergrößerung, 12 Prozent von einer Verkleinerung, 69 Prozent stellen keine Veränderung fest (vgl. Abb. 86).

Abb. 86 Entscheidungsspielräume in Krankenhäusern

„Durch die Digitalisierung sind Ihre Entscheidungsspielräume bei der Arbeit...



■ ...eher größer geworden ■ ...eher geringer geworden ■ ...gleich geblieben

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (58 Prozent der Krankenhaus-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Der Einsatz unausgereifter Technik bedeutet eine weitere Erschwernis bei der Arbeit:

- 41 Prozent der Befragten geben an, dass sie bei der Arbeit sehr häufig oder oft durch Störungen der digitalen Technik unterbrochen werden.
- 40 Prozent der Befragten stellt die Bedienung der digitalen Technik sehr häufig oder oft vor Probleme (durchschnittlicher Anteil im Dienstleistungssektor: 26 Prozent), und nur 76 Prozent können in so einem Fall auf Hilfe rechnen.

Wie steht es um präventive Maßnahmen in einer Branche, in der Unternehmenseigner und Entscheidungsbefugte um die gesundheitliche Bedeutung vorbeugenden Handelns wissen müssen? Das Umfrageergebnis zeigt: In den Krankenhäusern wird das Thema noch nachlässiger gehandhabt als durchschnittlich in den anderen Dienstleistungsbranchen. Dass ihr Arbeitgeber Maßnahmen ergriffen habe, um ihre digitalisierungsbedingt gestiegene Arbeitsbelastung zu verringern, berichten lediglich 27 Prozent der Befragten in den Krankenhäusern (31 Prozent lautet das Ergebnis für den gesamten Dienstleistungssektor). 64 Prozent hingegen erklären, ihr Arbeitgeber habe keine solchen Maßnahmen ergriffen, während 9 Prozent die Frage nicht zu beantworten wissen.

Einen Höchstwert erzielt die Branche hingegen bei der Verstärkung der Überwachung und Kontrolle der Arbeitsleistung der Beschäftigten: Während nur 6 Prozent von einer Abnahme im Zuge der Digitalisierung berichten, haben es 50 Prozent mit einer Zunahme zu tun (vgl. Abb. 87). Damit liegt der Anteil der verstärkt Überwachten in den Krankenhäusern deutlich über dem Durchschnitt der Dienstleistungs-Branchen, der 35 Prozent beträgt.

Das größte Defizit im Branchenvergleich aber gibt es bei den Beteiligungsmöglichkeiten. Lediglich 6 Prozent der Beschäftigten in den Krankenhäusern (8 Prozent der dort arbeitenden Pflegekräfte) geben an, in (sehr) hohem Maß Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes der digitalen Technik an ihrem Arbeitsplatz nehmen zu können (vgl. Abb. 88). Zum Vergleich: Im Durchschnitt für alle Branchen des Dienstleistungssektor liegt der entsprechende Anteil bei 24 Prozent.

Abb. 87 Digitalisierung und Überwachung der Arbeitsleistung in Krankenhäusern

„Durch die Digitalisierung ist die Überwachung und Kontrolle Ihrer Arbeitsleistung...



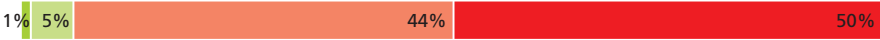
■ ...eher größer geworden“ ■ ...eher geringer geworden“ ■ ...gleich geblieben“

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (58 Prozent der Krankenhaus-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Abb. 88 Einfluss auf den Einsatz digitaler Technik in Krankenhäusern

„Können Sie Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes der digitalen Technik an Ihrem Arbeitsplatz nehmen?“



■ In sehr hohem Maß ■ In hohem Maß ■ In geringem Maß ■ Gar nicht

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (58 Prozent der Krankenhaus-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Die spärlichen Einflussmöglichkeiten der Beschäftigten in den Krankenhäusern bilden den Hintergrund für ein Ergebnis, das auf andere Weise große Qualitätsmängel bei der Gestaltung der Arbeitsbedingungen signalisiert: 44 Prozent der Beschäftigten in der Krankenhausbranche fühlen sich bei der Arbeit sehr häufig oder oft der digitalen Technik ausgeliefert (vgl. Abb. 89). Dies dürfte außerdem damit zusammenhängen, dass 34 Prozent der digital Arbeitenden in den Krankenhäusern den Eindruck haben, ihr Arbeitstempo werde in (sehr) hohem Maß von der digitalen Technik bestimmt.

Abb. 89 Das Gefühl, der Technik ausgeliefert zu sein, unter Krankenhaus-Beschäftigten

„Wie häufig kommt es vor, dass Sie sich bei Ihrer Arbeit der digitalen Technik ausgeliefert fühlen?“



■ Sehr häufig ■ Oft ■ Selten ■ Nie

Angaben der in (sehr) hohem Maß von Digitalisierung Betroffenen (58 Prozent der Krankenhaus-Beschäftigten)

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den Dienstleistungssektor, INPUT Consulting

Entlastung durch Beteiligung der Beschäftigten von Anfang an

Die Digitalisierung im Gesundheitswesen ist kein Selbstzweck – sollte es jedenfalls nicht sein. Digitale Technik muss dazu beitragen, die Qualität sowohl der Versorgung als auch der Arbeitsbedingungen zu verbessern – dann ist ihr Einsatz sinnvoll. Dies kann nur gelingen, wenn die Beschäftigten und ihre Interessenvertretungen an den Digitalisierungsprozessen von Beginn an beteiligt sind. Sie sind die Expert*innen und können daher entscheidend dazu beitragen, dass digitale Techniken und Anwendungen die hochkomplexe Arbeit mit Patient*innen und Pflegebedürftigen optimal unterstützen. Das Personal kann in seiner Arbeit spürbar entlastet werden, wenn jederzeit und sicher auf die relevanten Gesundheits- und Pflegedaten zugegriffen werden kann und z. B. durch digitale Assistenzsysteme die Versorgung verbessert wird.

Doch die vorliegende Studie zeigt, dass bei der Digitalisierung derzeit vieles schief läuft. Zwar hat der Digitalisierungsgrad in den Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen deutlich zugenommen – getrieben nicht zuletzt durch die Corona-Pandemie. Softwaregesteuerte Arbeitsabläufe, internetbasierte Projekte und Künstliche Intelligenz kommen verstärkt zum Einsatz. Doch ist durch die Digitalisierung, wie sie derzeit abläuft, auch die Arbeitsbelastung weiter gewachsen. Beschäftigte müssen sich im Multitasking beweisen und immer mehr Arbeitsvorgänge gleichzeitig stemmen. Vor allem im pflegerischen Bereich sind überdies die qualifikatorischen Anforderungen deutlich gestiegen. Das Ergebnis der Befragung bestätigt den Eindruck, den ver.di-Aktive aus dem Gesundheitswesen vermitteln. Viel zu oft gibt es Störungen und Schnittstellenprobleme mit der digitalen Technik. Dies liegt nicht zuletzt daran, dass Beschäftigte kaum Einfluss auf den Einsatz digitaler Technik haben. Noch immer werden ihnen Assistenzsysteme vor die Nase gesetzt, die von ihnen nur mit erheblichem Aufwand in den Pflegeprozess einzubinden sind statt dass sie ihnen eine Hilfe wären.

Während der Pandemie haben die Beschäftigten im Gesundheitswesen viel öffentliche Aufmerksamkeit erhalten. Doch beim Applaus darf es nicht bleiben, es müssen die richtigen Konsequenzen gezogen werden. Die Digitalisierung kann einen wichtigen Beitrag leisten, Arbeit in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen attraktiver zu machen. Die Bundesregierung hat Anfang 2023 die Digitalisierungsstrategie für das Gesundheitswesen und die Pflege veröffentlicht. Damit die Umsetzung gelingt und zu einer besseren Versorgung und besseren Arbeitsbedingungen beiträgt, braucht es genügend Zeit und Personal, ausreichend finanzielle Ressourcen sowie eine umfassende Beteiligung der Beschäftigten und ihrer Interessenvertretungen am Digitalisierungsprozess von Anfang an. Dafür setzt sich ver.di auf betrieblicher, tariflicher und politischer Ebene ein.

Grit Genster
Bereichsleiterin
Gesundheitswesen/Gesundheitspolitik

Literaturverzeichnis

Literaturverzeichnis

Bitkom e.V. (15.10.2020): Corona-Pandemie beschleunigt Digitalisierung der Verwaltung. Berlin. Online verfügbar unter <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Corona-Pandemie-beschleunigt-Digitalisierung-der-Verwaltung>, zuletzt geprüft am 03.03.2023.

BMWK (2022): IKT-Branchenbild. Volkswirtschaftliche Kennzahlen, Innovations- und Gründungsgeschehen. Hg. v. BMWK. Berlin. Online verfügbar unter https://www.de.digital/DIGITAL/Redaktion/DE/Digitalisierungsindex/Publikationen/publikation-ikt-branchenbild-2022.pdf?__blob=publicationFile&v=3, zuletzt geprüft am 01.03.2023.

BMWK (2023): Digitalisierung der Wirtschaft in Deutschland. Digitalisierungsindex 2022. Hg. v. BMWK. Berlin. Online verfügbar unter https://www.de.digital/DIGITAL/Redaktion/DE/Digitalisierungsindex/Publikationen/publikation-digitalisierungsindex-2022-langfassung.pdf?__blob=publicationFile&v=3, zuletzt geprüft am 01.03.2023.

Bogumil, Jörg/Kuhlmann, Sabine/Heuberger Moritz/Marienfeldt, Justine (2022): Bürger-nahe Verwaltung digital? I-Kfz und digitaler Kombiantrag : Elternleistungen im Praxistext. Hg. v. Friedrich-Ebert-Stiftung. Friedrich-Ebert-Stiftung; Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di). Bonn (FES diskurs).

Bundesagentur für Arbeit (2023a): Beschäftigte nach Wirtschaftszweigen (WZ 2008) (Zeitreihe Quartalszahlen). Deutschland. Stichtag: 30. Juni 2022. Hg. v. der Bundesagentur für Arbeit. Nürnberg.

Bundesagentur für Arbeit (2023b): Branchen im Fokus. Beschäftigtenstatistik. Berichtsjahr 2022 mit Stichtag 30.06. Online verfügbar unter <https://statistik.arbeitsagentur.de/DE/Navigation/Statistiken/Interaktive-Statistiken/Branchen-im-Fokus/Branchen-im-Fokus-Nav.html>, zuletzt geprüft am 01.03.2023.

Bundesministerium des Innern und für Heimat (o.J.): Verwaltungsmodernisierung. Online verfügbar unter <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsmodernisierung/verwaltungsmodernisierung-node.html>, zuletzt geprüft am 03.03.2023.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (Hg.) (2015): Mobiles und entgrenztes Arbeiten. Unter Mitarbeit von Daniel Arnold, Susanne Steffes und Stefanie Wolter. Berlin (Forschungsbericht, 460).

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (Hg.) (2017): Weißbuch Arbeiten 4.0. Berlin.

Deckert, Ronald/Wohllebe, Atila (2021): Digitalisierung und Einzelhandel. Taktiken und Technologien, Praxisbeispiele und Herausforderungen. Wiesbaden.

Dengler, Katharina/Matthes, Britta (2018): Substituierbarkeitspotenziale von Berufen: Wenige Berufsbilder halten mit der Digitalisierung Schritt. Hg. v. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB). Nürnberg (IAB-Kurzbericht, 4/2018).

Die Bundesregierung (2014): Digitale Agenda 2014 – 2017. Hg. v. Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi), Bundesministerium des Innern (BMI) und Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI). Berlin.

Dragano, Nico/Riedel-Heller, Steffi G./Lunau, Thorsten (2021): Haben digitale Technologien bei der Arbeit Einfluss auf die psychische Gesundheit? In: Nervenarzt (92), S. 1111–1120. Online verfügbar unter <https://doi.org/10.1007/s00115-021-01192-z>, zuletzt geprüft am 16.02.2023.

Hacker, Winfried (2022): Arbeitsgestaltung bei Digitalisierung. Merkmale menschenzentrierter Gestaltung informationsverarbeitender Erwerbsarbeit. In: Z. Arb. Wiss. DOI: 10.1007/s41449-022-00302-0.

Holler, Markus (2013): Methodenbericht zur Weiterentwicklung des DGB-Index Gute Arbeit in der Erhebungsperiode 2011/2012. Im Auftrag des Instituts DGB-Index Gute Arbeit. Hg. v. Internationalen Institut für empirische Sozialökonomie (INIFES). Stadtbergen.

Institut DGB-Index Gute Arbeit (o. J.): Wie funktioniert der Index? Online verfügbar unter <https://index-gute-arbeit.dgb.de/dgb-index-gute-arbeit/wie-funktioniert-der-index>, zuletzt geprüft am 13.04.2023.

Institut DGB-Index Gute Arbeit (2020): Jahresbericht 2020. Ergebnisse des DGB-Index Gute Arbeit. Schwerpunkt Mobile Arbeit. Hg. v. Institut DGB-Index Gute Arbeit. Online verfügbar unter <https://index-gute-arbeit.dgb.de/++co++b8f3f396-0c7f-11eb-91bf-001a4a160127>, zuletzt geprüft am 29.06.2023, zuletzt geprüft am 29.06.2023.

Kraemer, Gerrit/Weingarten, Jörg/Wohlert, Jale (2017): Branchenanalyse Abfallwirtschaft. Entwicklungstendenzen und strukturelle Herausforderungen unter besonderer Berücksichtigung der kommunalen Dienstleistungen. Hg. v. der Hans Böckler Stiftung (Study, 354). Online verfügbar unter https://www.boeckler.de/pdf/p_study_hbs_354.pdf, zuletzt geprüft am 06.03.2023.

Lucke, Jörn von/Reinermann, Heinrich (2000): Speyrer Definition von Electronic Government. Ergebnisse des Forschungsprojektes „Regieren und Verwalten im Informationszeitalter“. Hg. v. Forschungsinstitut für Öffentliche Verwaltung. Speyer. Online verfügbar unter <https://www.joernvonlucke.de/ruvii/Sp-EGov.pdf>, zuletzt geprüft am 03.03.2023.

Müller, Nadine (2023): Digitalisierung nach vorn gedacht – Corona-Pandemie, Künstliche Intelligenz und „Gute Arbeit by design“; in: Christoph Schmitz und Hans-Jürgen Urban (Hg.): Jahrbuch Gute Arbeit 2023: Das Neue Normal. Konflikte um die Arbeit der Zukunft. Frankfurt am Main, 77-88.

Rammer, Christian/Doherr, Thorsten/Krieger, Bastian/Marks, Hannes/Niggemann, Hiltrud/Peters, Bettina et al. (2022): Indikatorenbericht zur Innovationserhebung 2021. Beauftragt vom Bundesministerium für Bildung und Forschung. Hg. v. ZEW. Mannheim. Online verfügbar unter https://www.zew.de/fileadmin/FTP/mip/21/mip_2021.pdf?v=1643623456, zuletzt geprüft am 01.03.2023.

Roth, Ines (2017): Digitalisierung und Arbeitsqualität. Eine Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit 2016 für den Dienstleistungssektor. Studie im Auftrag der ver.di-Bundesverwaltung Ressort 13, Bereich Innovation und Gute Arbeit. Berlin.

Roth, Ines (2018): Digitalisierung in der Energiewirtschaft. Technologische Trends und ihre Auswirkungen auf Arbeit und Qualifizierung. Hg. v. der Hans Böckler Stiftung. Düsseldorf (Working Paper, 073). Online verfügbar unter https://www.boeckler.de/de/faust-detail.htm?sync_id=HBS-006874, zuletzt geprüft am 29.06.2023.

Schlick, Christopher M./Bruder, Ralph/Luczak, Holger (2010): Arbeitswissenschaft. Wiesbaden.

Statistisches Bundesamt (o. J.): Groß- und Einzelhandel. Online verfügbar unter https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Grosshandel-Einzelhandel/_inhalt.html, zuletzt geprüft am 08.03.2023.

Statistisches Bundesamt (2007): Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008. Hg. v. Statistisches Bundesamt (Destatis). Wiesbaden.

Tarafdar, Monideepa/Tu, Qiang/Ragu-Nathan, Bhanu S./Ragu-Nathan, T. S. (2014): The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity. In: Journal of Management Information Systems 24 (1), 301–328.

Ulich, Eberhard (2005): Arbeitspsychologie. 6., überarb. und erw. Aufl. Zürich.

ver.di – Innovation und Gute Arbeit (2022): Handbuch Homeoffice. Perspektiven, Daten, Ansätze für die Gestaltung des Neuen Normal. Berlin. Online verfügbar unter <https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/mobile-arbeit/++co++5a846664-3d6b-11ed-8f18-001a4a16012a>, zuletzt geprüft am 03.02.2023.

Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (2014): Gewerkschaftliche Erklärung: „Gute Arbeit in Zeiten des digitalen Umbruchs!“ Online verfügbar unter: <https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/digitale-arbeit/beschluesse-und-positionen>.

Zinke, Gert (2019): Berufsbildung 4.0 – Fachkräftequalifikationen und Kompetenzen für die digitalisierte Arbeit von morgen: Branchen- und Berufescreening. Vergleichende Gesamtstudie. Hg. v. Bundesinstitut für Berufsbildung (Wissenschaftliche Diskussionspapiere, 213).

Anhang

Die ver.di-Projektgruppe „Digitalisierung“ im Jahr 2023

Michael Fischer / Nadine Müller

Ungebrochen zeigt sich der umwälzende Charakter des Softwareeinsatzes für die Wirtschaft, die Arbeit und den Alltag der Menschen – in den letzten Jahren wurde dieser Prozess vor allem unter dem Stichwort „Digitalisierung“ diskutiert. Während der Corona-Pandemie und aufgrund neuer technischer Entwicklungen wie im Bereich „Künstliche Intelligenz“ (KI) hat die Digitalisierung dabei einen weiteren Schub bekommen. Die Daten der Repräsentativbefragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit 2021 belegen die Zunahme digitaler Arbeitsmittel während der Corona-Pandemie. So berichteten 62 Prozent der Befragten von neuer Software bzw. neu eingesetzten Apps. Davon hatten ca. 81 Prozent den Eindruck, dass dieser Einsatz aufgrund der Corona-Pandemie erfolgte (vgl. S. 19 der vorliegenden Sonderauswertung).

Dass KI wieder einen größeren Stellenwert in der Digitalisierungsdiskussion einnimmt, hat im Wesentlichen zwei Ursachen: Erstens sind in diesem Bereich aufgrund der zunehmenden Daten- und Rechen- sowie Speicherleistungen vor allem auf dem Gebiet des „maschinellen Lernens“ und des „tiefen Lernens“ (deep learning) Fortschritte erzielt worden. Besonders die Entwicklungen bei Bild- und Spracherkennung führen zu vermehrten Anwendungen auch in der Arbeitswelt. Zuletzt hat ChatGPT für großes Aufsehen gesorgt. Zweitens haben vor allem die USA und China ihre Investitionen in diese Technik seit 2016 stark erhöht. Die europäischen Staaten versuchen, den Anschluss nicht zu verlieren.

Ziel und Zusammensetzung der Projektgruppe „Digitalisierung“ (PGD)

Um gewerkschaftliche Antworten auf die digitale Transformation der Arbeitswelt zu finden, und das heißt vor allem: um die Arbeitsbedingungen im Zuge dieser Transformation zu verbessern, hat ver.di bereits im Jahr 2016 eine Projektgruppe „Digitalisierung“ (PGD) eingerichtet (vgl. Mühlberg 2016). Die Projektgruppe setzt sich aus verschiedenen Querschnittsbereichen der ver.di-Bundesverwaltung zusammen, derzeit sind das die Bereiche Tarifpolitik, Mitbestimmung, Verbindungsbüro Europa, Wirtschaftspolitik, Selbstständige, Gesundheitspolitik, parlamentarisches Verbindungsbüro, Arbeitsmarkt- und Bildungspolitik, Frauen und Jugend. Die Federführung haben seit 2022 die ver.di-Bereiche Politik und Planung sowie Innovation und Gute Arbeit inne. Mindestens einmal pro Jahr findet ein Austausch mit Vertreter*innen der ver.di-Fachbereiche statt

Aufgaben

Die Arbeit der Projektgruppe orientiert sich in erster Linie an den ver.di-Bundeskongressbeschlüssen zum Thema (vgl. ver.di 2015, 2019a). Ihre Aufgabe besteht darin, Anregungen und Impulse für die Gestaltung guter Dienstleistungen, Guter Arbeit, Demokratie und Gemeinwohl in der Digitalisierung zu sammeln, zu diskutieren und zu entwickeln. Aktivitäten werden koordiniert, Positionierungen erarbeitet, so etwa zu Legislativvorhaben (aktuelles Beispiel: KI-Verordnung bzw. KI-Gesetz auf europäischer Ebene; vgl. Europäisches Parlament 14.6.23). Für die politische Lobbyarbeit kooperieren Mitglieder der PGD mit anderen Orga-

nisationen, vor allem mit dem DGB und dem TUAC (dem Gewerkschaftlichen Beratungsausschuss bei der OECD). Auf der acatech-Plattform „Lernende Systeme“ ist ver.di in verschiedenen Arbeitsgruppen vertreten: „Arbeit/Qualifikation, Mensch-Maschine-Interaktion“ und „Gesundheit, Medizintechnik, Pflege“. Ergebnisse werden in die Organisation getragen.

Wichtig ist, dass im Rahmen der Projektgruppe Vernetzung stattfindet – dass die Beteiligten sich gegenseitig auf dem Laufenden halten und den Überblick zu ver.di-Aktivitäten verbessern. Neue Entwicklungen und offene Fragen sollen aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchtet werden. Zu diesen Themen gehören bspw. Plattformarbeit, Künstliche Intelligenz, gute Gestaltung digitaler Arbeit und neuer Arbeitsformen (New Work/New Normal), Bildung und Digitalisierung, Auswirkungen der Digitalisierung auf den Arbeitsmarkt.

Dabei sind die Anstrengungen von ver.di selbstverständlich nicht nur auf die Regulierung der Digitalisierung und KI auf gesetzlicher Ebene gerichtet. Ganz wichtig ist die Unterstützung der Tarifarbeit sowie der betrieblichen Arbeit zur Regulierung der Digitalisierung im Sinne der Beschäftigten durch Betriebs- und Dienstvereinbarungen. Ziel ist, gute tarifliche und betriebliche Gestaltungsbeispiele zur Verfügung zu stellen. Dies soll als Ergänzung zu den bereits erstellten Empfehlungen der AG Gute digitale Arbeit erfolgen, die von 2016 bis 2021 dazu gearbeitet hat (vgl. Müller / Skrabs 2016; ver.di 2019b, 2020a, 2020b, 2021). Auch organisieren Mitglieder der Projektgruppe zentrale ver.di-Veranstaltungen zum Thema. So gab es von 2014 bis 2019 jährlich Digitalisierungskongresse. Seit Sommer 2022 findet ungefähr alle zwei Monate eine Online-Reihe zum Thema KI statt, die vom Bereich Innovation und Gute Arbeit organisiert wird. Beide Veranstaltungsreihen sind auf den jeweiligen ver.di-Themen-Webseiten dokumentiert (s.u.).

Last but not least hat sich ver.di in den letzten Jahren verstärkt im Bereich der Forschung rund um das Thema Digitalisierung engagiert – dies vor allem mit Blick auf neue Dienstleistungen und gute Arbeitsgestaltung. ver.di hat die Förderung durch Bundesmittel zum Thema angestoßen, an Bekanntmachungen des BMBF mitgewirkt und ist in Beiräten wie dem des HBS-Forschungsverbunds „Digitale Transformation“ vertreten. Dazu findet in der PGD regelmäßig ein Austausch statt. Auch ein Transfer der Ergebnisse zum Nutzen unserer gewerkschaftlichen Arbeit wird beraten. Beispielsweise sind die Ergebnisse in Publikationen und in den bereits genannten Digitalisierungskongressen vorgestellt worden. Auch wurden Transferveranstaltungen wie die Tagung „Arbeits- und Dienstleistungsforschung: Ergebnisse und Perspektiven“ im Jahr 2022 organisiert. Am 20. Februar 2024 findet die Abschlussveranstaltung des BMBF-Projekts „DigitalLabor“ als Online-Veranstaltung statt. ver.di ist als Verbundpartner in diesem Projekt vertreten, in dem es um die digitale Unterstützung der Arbeit von Nonprofit-Organisationen wie die Arbeit von Gewerkschaften geht (siehe S. 108 f. in der vorliegenden Studie den Beitrag von Romy Schneider).

Ausblick

Auf dem ver.di-Bundeskongress 2023 wird das Thema Digitalisierung eine zentrale Rolle spielen. Eingbracht ist ein Leitantrag unter dem Titel „Digitalisierung gestalten für Gemeinwohl und Gute Arbeit“, zu dem die PGD thematische Anregungen beisteuerte und an dessen Entwurf mehrere ihrer Mitglieder beteiligt waren. In diesem Antrag werden zum einen die Beschlüsse der Bundeskongresse von 2015 und 2019 bekräftigt. Die hier vorliegende Sonderauswertung macht überaus deutlich, dass weiterhin ganz erheblicher Handlungsbedarf bei der Gestaltung guter Arbeitsbedingungen in der digitalen Transformation besteht. Zum anderen hebt der Antrag folgende Schwerpunkte für die nächsten vier Jahre Gewerkschaftsarbeit hervor: Mitbestimmung, Qualifizierung, Tarifpolitik, die Regulierung und Gestaltung von KI in der Arbeitswelt und von Plattformarbeit. Der PGD wird somit auch in den kommenden Jahren die Arbeit nicht ausgehen. Sie wird sich gemeinsam mit den Kolleg*innen mit vereinter Kraft den Herausforderungen stellen.

Literatur:

Mühlberg, Annette (2016): Die ver.di-Projektgruppe „Digitalisierung“; in: Roth, Ines (2017) u. Mitarb. v. Müller, Nadine (2017): Digitalisierung und Arbeitsqualität. Eine Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2016 für den Dienstleistungssektor. www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/digitale-arbeit

Müller, Nadine / Skrabs, Sylvia (2016): Die ver.di-Arbeitsgruppe „Gute digitale Arbeit – tarif- und betriebspolitisch gestalten“, in: ebd.

ver.di (2015): Gute Arbeit und Gute Dienstleistungen in der digitalen Welt. Beschluss des ver.di-Bundeskongresses. Leipzig.

ver.di (2019a): Künstliche Intelligenz und neue Arbeitsformen gemeinwohldienlich und menschengerecht gestalten. Beschluss des ver.di-Bundeskongresses. Leipzig.

ver.di (2019b): Mobile Arbeit. Empfehlungen für die tarif- und betriebspolitische Gestaltung. Berlin.

ver.di (2020a): Agile Arbeit. Empfehlungen für die tarif- und betriebspolitische Gestaltung,. Berlin.

ver.di (2020b): Gesunde Arbeit. Empfehlungen für die tarif- und betriebspolitische Gestaltung. Berlin.

ver.di (2021): Digitale Arbeit. Empfehlungen für die tarif- und betriebspolitische Gestaltung. Berlin

Links:

<https://www.europarl.europa.eu/news/de/headlines/society/20230601STO93804/ki-gesetz-erste-regulierung-der-kunstlichen-intelligenz>

<https://www.boeckler.de/de/digitale-transformation-35531.htm>

Weitere Informationen und Dokumentationen:

<https://www.verdi.de/themen/digitalisierung>

<https://www.verdi.de/themen/digitalisierungskongresse>

<https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/digitale-arbeit>

<https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/ueber-uns/forschungsprojekte/digilab>

Dokumentation der Tagung „Arbeits- und Dienstleistungsforschung“, 2022:
<https://www.verdi.de/++co++992cff2c-5dc7-11ec-b9c2-001a4a16012a>

Michael Fischer leitet den Bereich Politik und Planung beim ver.di-Vorsitzenden
Kontakt: michael.fischer@verdi.de

Nadine Müller leitet den Bereich Innovation und Gute Arbeit in der ver.di-Bundesverwaltung.
Kontakt: nadine.mueller@verdi.de

Das Projekt BeDaX – ein Prüftool für den Beschäftigten-datenschutz

Karl-Heinz Brandl

Digitale Technik ist heute in der Arbeits- und Lebenswelt allgegenwärtig. Sehr viele Arbeitsprozesse werden von Informationstechnik (IT) gestützt oder gesteuert. Dadurch werden die sogenannten „Datenschatten“, die Beschäftigte hinterlassen, immer größer – denn für die Arbeit mit der IT werden Daten benötigt und durch sie werden Daten produziert. Ausgefeilte Tracking- und Analysetechniken können dann genutzt werden, um das Verhalten der Beschäftigten zu kontrollieren und zu steuern.

Die Ausstattung von Beschäftigten mit Laptops, Smartphones und Tablets – also IT – macht es möglich, dass sie im Prinzip zu jeder Zeit und von jedem Ort aus arbeiten können, wenn es ihre Tätigkeit zulässt. Damit wird die individuelle Arbeit zunehmend transparent: „Zeitstempel“ (sekundengenaue Aufzeichnung von Aktivitäten durch IT-Systeme) erfassen die Aufgabenerledigung der Beschäftigten, Big-Data-Software kann Kommunikationsdaten auswerten, GPS-Daten aus dem Smartphone ermöglichen die Erstellung von Bewegungsprofilen und vieles mehr. Die Schwierigkeit, die es zu bewältigen gilt: Digitale Prozesse produzieren eine Datenflut, doch der Datenschutz will einen sparsamen und minimalistischen Umgang insbesondere mit personenbezogenen Daten.

Datenschutz für Beschäftigte

Der Datenschutz für Beschäftigte gehört zu den Persönlichkeitsrechten und damit zu den Grundrechten. Dieser Schutz bildet damit, nicht anders als die Meinungs- oder Pressefreiheit, einen Grundpfeiler unserer Demokratie. In Artikel 9 Absatz 1 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union heißt es: „Jede Person hat das Recht auf Schutz der sie betreffenden personenbezogenen Daten.“ Die detaillierte Umsetzung dieses Grundrechts ist in der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) geregelt.

Betriebliche Anwendung

Im Betrieb sind Arbeitgeber und Betriebsrat gemäß § 75 Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) dazu verpflichtet, „die freie Entfaltung der Persönlichkeit der im Betrieb beschäftigten Arbeitnehmer zu schützen und zu fördern“. Dem in der Praxis nachzukommen gleich angesichts der komplexen datenschutzrechtlichen Vorgaben und der aktuellen Rechtsprechung einer Herkulesaufgabe für Betriebs- und Personalräte. Um ihr gerecht zu werden, ist es hilfreich, sich an den Datenschutzgrundsatz Nr. 1 zu erinnern: Die Verarbeitung von personenbezogenen Beschäftigtendaten ist nur zulässig, wenn es dazu eine rechtliche Grundlage gibt, etwa eine wirksame persönliche und freiwillige Einwilligung, ein Gesetz oder eine Kollektivvereinbarung (wie einen Tarifvertrag oder eine Betriebs- oder Dienstvereinbarung). Liegt diese rechtliche Grundlage nicht vor, so ist die Verarbeitung grundsätzlich verboten (vgl. Haverkamp / Brandl 2021).

Betriebs- und Personalräte sollten sich daher als erstes zwei Fragen stellen: Wie ist der Datenschutz für die Beschäftigten in unserem Betrieb, in unserer Behörde geregelt? Werden die Datenschutzbestimmungen für die Beschäftigten eingehalten? Um den Betriebs- und Personalräten dabei zu helfen, hat ver.di gemeinsam mit der INPUT Consulting gGmbH das Projekt *BeDaX – Index Beschäftigtendatenschutz* ins Leben gerufen.

Das Projekt BeDaX – Index Beschäftigtendatenschutz

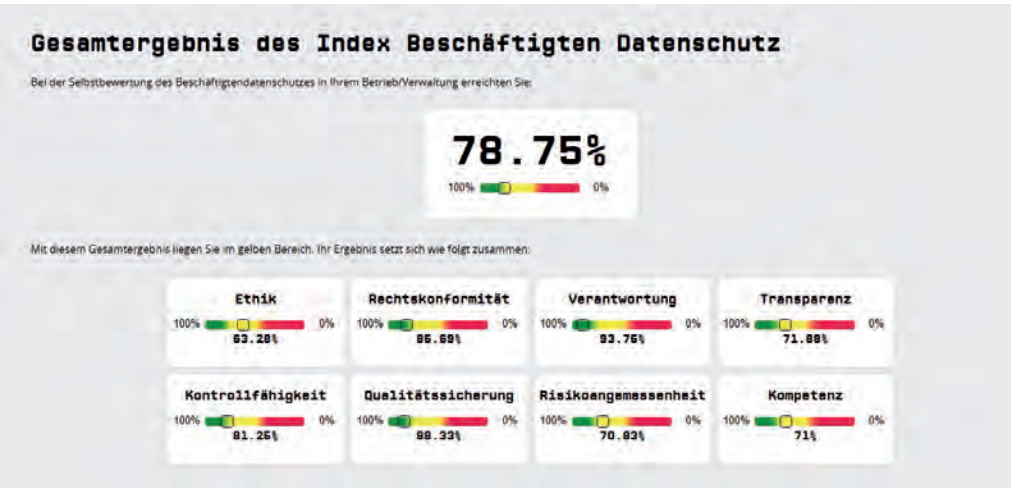
Im Projekt BeDaX wurde ein Tool zur Selbstbewertung des Beschäftigtendatenschutzes für gesetzliche Interessenvertretungen entwickelt. Stand Anfang Mai 2023 befindet sich das Projekt im Betatest (aktuelle Entwicklungen können auf der begleitenden Homepage www.bedax.net verfolgt werden).

Der dem Tool zugrunde liegende Index basiert auf wissenschaftlich evaluierten Qualitätsmaßstäben des Datenschutzes. Dessen Stand wird anhand von Fragen zu verschiedenen Risikobereichen des betrieblichen Datenschutzes ermittelt. So lassen sich Stärken und Schwächen in einzelnen Feldern des Datenschutzes aufspüren.

Im Detail: Für den Index Beschäftigtendatenschutz wurden acht Qualitätsmaßstäbe definiert, die jeweils in Faktoren unterteilt wurden (s. tabellarische Aufstellung). Die Faktoren werden mithilfe spezifischer Fragen analysiert und die Ergebnisse gewichtet. Mit den Fragen und den gewichteten Auswertungen können Betriebs- und Personalräte das Schutzniveau bei der Verarbeitung von Beschäftigtendaten feststellen und Schutzlücken entdecken.

Qualitätsmaßstäbe	Faktoren
Ethik	Schutz, Fairness, Würde, Gleichbehandlung, Teilhabe
Rechtskonformität	Zulässigkeit, insbesondere Erlaubnistatbestand, Erforderlichkeit und Zweckbindung, Drittlandtransfer, Auftragsdatenverarbeitung, Datenschutz by Design und by Default, Automatisierte Entscheidungen, Datenschutzfolgenabschätzung, Datensparsamkeit, Datenschutzbeauftragter, Betroffenenrechte, Meldepflichten
Verantwortung	Zuordnung funktionaler Verantwortung, Transparenz der Verantwortung, Datenschutzmanagementsystem, Gemeinsame Verantwortung, Ressourcen
Transparenz	Datenschutz-Leitlinien, Verständlichkeit, Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, Informationspflichten, Meldung der Schutzverletzung
Kontrollfähigkeit	Informations- und Auskunftrechte, Berichtigung, Löschungsrecht, Portabilität, Revision, Löschroutine, Meldungen von Sicherheitsvorfällen, Steuerbarkeit
Qualitätssicherung	Datensicherheit, technische und organisatorische Maßnahmen, Dokumentation
Risikoangemessenheit	Risikoanalyse und Robustheit der Systeme
Kompetenz	Qualifizierung, Praxisrelevanz der Vorgaben, Selbstdatenschutz, Datenschutzbeauftragte

Im Selbstbewertungstool werden die Ergebnisse im Bereich der Qualitätsmaßstäbe sofort angezeigt (s. Abbildung auf dieser Seite) Damit können Stärken und Schwächen in den einzelnen Feldern des Datenschutzes identifiziert werden.



Für ver.di-Betriebs- und Personalräte sowie ver.di-Aktive wird das Tool kostenfrei zur Verfügung gestellt. Es kann beim Projektleiter Karl-Heinz (Charly) Brandl (brandl@input-consulting.de) angefordert werden.

Weitere und aktuelle Informationen: www.bedax.net

Literatur:

Haverkamp, J. / Brandl, K.-H. (2021): Datenschutzpraxis für Betriebs- und Personalräte,. Bund-Verlag Frankfurt am Main.

***Karl-Heinz Brandl** leitet das Projekt „BeDaX – Index Beschäftigtendatenschutz“ bei der Input Consulting in Stuttgart.
Kontakt: brandl@input-consulting.de*

Gute-Arbeit-Befragung bei SportScheck Stationär: Arbeitsgestaltung bei Digitalisierungsprozessen

Petra Ringer / Daniela Schneider

Im Frühjahr 2022 schloss die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di mit der Geschäftsführung des Fachhändlers SportScheck Stationär GmbH unter dem Titel „Gute und Gesunde Arbeit“ einen Tarifvertrag ab. Die darin festgelegten Maßnahmen zielen darauf, die Arbeitsbedingungen im Unternehmen nachhaltig zu verbessern und die Beschäftigten dabei einzubeziehen. Dies geschieht auf der Basis von digitalen Befragungen mit dem DGB-Index Gute Arbeit, die regelmäßig alle zwei Jahre stattfinden sollen. Zum Beteiligungsprozess gehört, dass die Befragungsergebnisse in den einzelnen Sporthäusern in Workshops mit den Beschäftigten besprochen und bearbeitet werden. Die Koordination leistet dabei ein Steuerungskreis, dem Vertreter des Arbeitgebers und von ver.di sowie Mitglieder der gesetzlichen Interessenvertretung angehören.

Wie vorgesehen fand die erste Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit bei SportScheck Stationär im Sommer 2022 statt. An der Umfrage, die von den beiden Forschungsinstituten uzbonn und INIFES betreut wurde, beteiligten sich gut 250 Beschäftigte in den 16 Filialen des Unternehmens. Die Teilnahmequote lag damit bei insgesamt knapp 50 Prozent.

Die Erhebung förderte vor allem in einer Hinsicht ein beunruhigendes Ergebnis zutage: Die Hälfte der Befragten (49 Prozent) gab an, dass sie nicht davon ausgehen, unter den derzeitigen Arbeitsanforderungen ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter ausüben zu können. Die Umfrage bietet zahlreiche Hinweise, woran dies liegen dürfte: in erster Linie an der Arbeitsverdichtung, von der 72 Prozent der Befragten berichten, aber auch an den starken körperlichen Belastungen sowie an Konflikten mit Kund*innen.

Befragt wurden die Beschäftigten auch zur Digitalisierung bei SportScheck Stationär. Wie wichtig das Thema Digitalisierung ist, hatte bereits die bundesweite Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2016 deutlich gemacht. Damals hatten 83 Prozent aller Beschäftigten des Dienstleistungssektors angegeben, mit digitalen Mitteln zu arbeiten, so etwa elektronische Kommunikation via Computer oder Smartphone zu nutzen, in softwaregesteuerte Arbeitsabläufe eingebunden zu sein oder mit unterstützenden elektronischen Geräten (Tablets, Scannern) zu arbeiten.

Generell ist es so, dass die Digitalisierung auch im Einzelhandel Veränderungen bei der Organisation von Arbeit und bei den Arbeitsbedingungen verursacht. Für Beschäftigte, die im Facheinzelhandel arbeiten, ist dabei von besonderem Interesse, ob und wie sich die Interaktion mit Kund*innen durch den Einsatz digitaler Technik verändert (vgl. das Kapitel Handel in der vorliegenden Sonderauswertung).

Entsprechend der Bedeutung des Themas wurde im Rahmen der SportScheck-Befragung also auch nach der Digitalisierung der Arbeit im Unternehmen gefragt. Flächendeckend sind in den Filialen in den letzten drei Jahren neue, digitale Arbeitsmittel wie Software,

Apps oder digitale Geräte eingeführt und verstärkt genutzt worden. Wie sich die Arbeit dadurch verändert, wird durch eine Aussage aus dem davon betroffenen Kolleg*innenkreis deutlich: „Durch die Einführung von Tablets in den Verkaufsräumen ist die Beratung und Bedienung von Kunden viel arbeitsintensiver und manchmal länger geworden. Oft kommen viele zusätzliche Arbeitsschritte dazu. Die Beratungen dauern dadurch länger. Andere Kunden müssen länger warten und sind oft ungeduldig. Der Arbeitsdruck steigt.“

Was ist geeignet, Abhilfe zu schaffen? Für eine gute Arbeitsgestaltung ist es vor allem wichtig, dass Digitalisierungsprozesse beteiligungsorientiert gestaltet werden – von der Anschaffung über die Einarbeitung bis zur Praxis im Arbeitsalltag. Die Umfrage bietet eine Reihe Aufschlüsse dazu. So berichten die Beschäftigten bei SportScheck mehrheitlich (64 Prozent), dass es Schulungen zu neu angeschafften digitalen Arbeitsmitteln gegeben hat. Zudem fühlen sich die Beschäftigten bei auftretenden Problemen mit der digitalen Technik aus dem Kolleg*innenkreis gut unterstützt. Auch beim Umgang mit den digitalen Tools fühlt sich eine Mehrheit von zusammen 81 Prozent entweder sicher (26 Prozent) oder eher sicher (55 Prozent). Positiv hervorzuheben ist auch die Entwicklung im Bereich der Entscheidungsspielräume: Eine Mehrheit der Beschäftigten, insgesamt 59 Prozent, ist der Meinung, durch den Einsatz digitaler Arbeitsmittel einen größeren (16 Prozent) oder etwas größeren (43 Prozent) Entscheidungsspielraum zu haben.

Darüber sollten allerdings nicht die Beschäftigten vergessen werden, die sich nicht ausreichend für den Umgang mit den digitalen Arbeitsmitteln geschult sehen (14 Prozent) oder sich im Arbeitsalltag bei der Nutzung eher unsicher fühlen (19 Prozent). Zudem stellt sich angesichts der bisherigen Erfahrungen die grundsätzliche Frage, ob die Digitalisierung überhaupt dabei helfen kann, die eigentliche Tätigkeit, also die Beratung der Kund*innen, zu unterstützen und mehr Zeit für die Interaktion mit ihnen zu haben.

Die Befragung hat außerdem gezeigt, dass die Mehrheit der befragten Beschäftigten (56 Prozent) dabei mithelfen will, die Arbeitsbedingungen zu verbessern. Dies ist eine gute Basis für eine beteiligungsorientierte Umsetzung von Maßnahmen für bessere Arbeitsbedingungen in einer immer stärker digitalisierten Arbeitswelt.

Petra Ringer ist für die Tarifarbeit in der Fachgruppe Einzelhandel in der ver.di-Bundesverwaltung in Berlin zuständig.
Kontakt: petra.ringer@verdi.de

Daniela Schneider arbeitet als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für empirische Sozialökonomie (INIFES) in Stadtbergen.
Kontakt: schneider@inifes.de

Kernpunkte des Digitalisierungstarifvertrages zwischen dem Bund und ver.di

Nils Kammradt

Die Geschehnisse während der Coronakrise haben der Öffentlichkeit die gesellschaftliche Relevanz der öffentlichen Verwaltung lehrbuchhaft vor Augen geführt. Buchstäblich am eigenen Leib wurde den Bürgerinnen und Bürgern vorgeführt, wie sehr das Gemeinwohl ebenso wie das Wohlergehen jedes einzelnen der hierzulande lebenden Menschen von einer gut ausgestatteten, umsichtig agierenden und bürgernahen öffentlichen Verwaltung abhängt – und was im Versagensfall geschieht. In dieser Phase hat es an Positiv- und an Negativbeispielen nicht gefehlt, an denen deutlich zu erkennen war, was es braucht, damit die öffentliche Verwaltung ihren Aufgaben auf dem Gebiet der Daseinsvorsorge angemessen nachkommen kann: ausreichend qualifiziertes Personal an den richtigen Stellen; eine technische Ausstattung, die den Bedarfen gerecht wird; nicht zuletzt: Arbeitsbedingungen, durch die es den Beschäftigten möglich ist, ihren Aufgaben im Dienste der Allgemeinheit nachzukommen, ohne selbst dabei Schaden zu nehmen. All diese Themen sind auch mit der Frage verknüpft, welchen Beitrag die Digitalisierung zur Verbesserung der Arbeits- und der Servicequalität leisten kann.

Gewerkschaftliche Gestaltungskraft geltend machen

Es ist eine höchst beachtliche Leistung, dass es ver.di inmitten der Coronakrise gelungen ist, durch den Abschluss eines Tarifvertrags für die Beschäftigten der dem Bund unterstellten Dienststellen eine Grundlage für eine humane Gestaltung von Digitalisierungsprozessen in der Arbeitswelt des öffentlichen Dienstes zu schaffen. Nach vielzähligen Verhandlungsrunden wurde im Juni 2021 der Digitalisierungstarifvertrag (DigiTV) mit der Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat, abgeschlossen. Tarifführende und verhandelnde Partei ist ver.di, die Tarifverträge im öD in Tarifgemeinschaft für und mit GEW, GdP und dbb abschließt. Zum Zeitpunkt, als die Unterschriften unter die Papiere gesetzt wurden, arbeiteten 126.000 Beschäftigte im Geltungsbereich der Vereinbarungen, die ab 01. Januar 2022 in Kraft sind.

Ziel des Übereinkommens ist es, durch vorbeugende Maßnahmen einer Zukunftsunsicherheit zu begegnen, die in der Präambel angesprochen wird: „Verlässliche Prognosen bezüglich der konkreten Auswirkungen auf die bestehenden Arbeitsprozesse in den Behörden und die jeweiligen individuellen Arbeitsplätze lassen sich aufgrund der dynamischen Entwicklung in der Digitalisierung nicht stellen.“ Nach manchen Schätzungen sind mehr als eine halbe Millionen Arbeitsplätze in Deutschland in den öffentlichen Verwaltungen – Bund, Länder und Kommunen – von Automatisierung betroffen. Allerdings: Wie die Bilanz am Ende ausfallen wird und was mit den Beschäftigten wird, die vom Wegfall bisheriger Tätigkeiten betroffen sind, hängt in starkem Maße vom Agieren der beteiligten Akteure und damit auch vom gewerkschaftlichen Handeln ab. Der Abschluss eines Tarifvertrags über die Absicherung und den Erhalt von Beschäftigung ist damit auch eine Demonstration des gewerkschaftlichen Willens, in das digitale

Geschehen konstruktiv einzugreifen und es nicht einem Lauf zu überlassen, der der Logik vermeintlicher Sachzwänge oder neoliberaler Visionen von einem schlanken Staat folgt. Mit gut gestalteten digitalen Verfahren könnte viel Gutes bewirkt werden – für Bürgerinnen und Bürger ebenso wie für Beschäftigte. Das Recht der Bürger auf guten Service und das Recht der Beschäftigten auf Gute Arbeit sind voneinander nicht zu trennen und nicht gegeneinander auszuspielen.

Beschäftigungssicherung, Qualifizierung, Entgeltsicherung

Die vertraglich vereinbarten Regelungen greifen in allen Fällen, in denen (wie es im DigiTV heißt) „in einer Dienststelle eine wesentliche Änderung von Arbeitsprozessen (Arbeitstechnik und/oder Arbeitsorganisation) zur wesentlichen Änderung der Arbeitsplatzanforderungen oder Arbeitsplatzbedingungen (wesentliche personelle Auswirkungen wie insbesondere Änderung des Arbeitsortes, Qualifizierungsnotwendigkeit oder Änderung der Entgeltgruppe)“ führt. Die Leitorientierung für die Maßnahmen, die in den angesprochenen Fällen zu ergreifen sind, liefert die Bestimmung: „Die Sicherung eines gleichwertigen Arbeitsplatzes hat Vorrang vor allen anderen Sicherungsmaßnahmen.“

Unter dieser Maßgabe enthält der Tarifvertrag Regelungen zur Sicherung der Arbeitsplätze, ein Recht auf Qualifizierung der Beschäftigten sowie Regelungen zum Erhalt des Entgelts.

- *Beschäftigungsgarantie.* Droht Beschäftigten in Folge von Digitalisierung der Arbeitsplatzverlust, haben sie Anspruch auf einen Ersatz nach einer achtsufigen Rangfolge. Als erstes muss ihnen ein gleichwertiger Arbeitsplatz in derselben Behörde am bisherigen Einsatzort angeboten werden. Ist ein solcher nicht vorhanden oder zu schaffen, muss im nächsten Schritt nach einem gleichwertigen Arbeitsplatz in einer anderen Behörde am bisherigen Einsatzort Ausschau gehalten werden. In dieser Logik geht es weiter, bis auf Stufe acht ein niedriger bewerteter Arbeitsplatz in einer anderen Behörde an einem anderen nächstmöglichen Beschäftigungsort gefunden werden muss. In diesem Fall – dem worst case – darf den Beschäftigten wie auf den anderen Angebotsstufen auch keine finanzielle Schlechterstellung entstehen. Das sichert der Tarifvertrag ab.
- *Qualifizierung.* Anspruch auf Qualifizierung besteht, wenn durch die Einführung neuer digitaler Verfahren Tätigkeiten wegfallen oder sich so verändern, dass zur Sicherung des Arbeitsplatzes eine Weiterbildung nötig wird. Der Tarifvertrag sichert in diesem Fall ein individuelles Recht auf Qualifizierung zu. Dazu gehört ein Gespräch zur Feststellung des individuellen Qualifizierungsbedarfs. Ist dieser ermittelt, ist dem oder der Beschäftigten unter Berücksichtigung ihrer familiären Situation eine geeignete Qualifizierungsmaßnahme anzubieten, wie etwa maßgeschneiderte Kurse, allgemeingültige Kurse, Studiengänge. Es besteht eine Mitwirkungspflicht der Beschäftigten. Die Kosten für Qualifizierungsmaßnahmen trägt in der Regel der Arbeitgeber, und die Teilnahme gilt als Arbeitszeit. Der Anspruch besteht auch für Beschäftigte, deren Arbeitsverhältnis ruht, z. B. weil sie sich in Elternzeit befinden. Qualifizierungsansprüche für jede*n Beschäftigten abzusichern, die unter den TV Digitalisierung fallen, ist ein schöner Erfolg!
- *Entgeltsicherung.* Diese erfolgt durch persönliche Zulagen, auf die Beschäftigte einen Anspruch haben, wenn sich nur ein niedriger bewerteter Arbeitsplatz finden lässt. Eine weitere Komponente sind Mobilitätszahlungen. Dabei handelt es sich um Einmalzahlungen – gestaffelt nach der von den Beschäftigten zu bewältigenden zusätzlichen Entfernung – in Höhe von 2.000, 4.000 oder 6.000 Euro bei dauerhaftem Wechsel des Beschäftigungsorts. Der Tarifvertrag schützt vor Einkommenseinbußen.

Die Tarifeinigung über mobile Arbeitsformen

Zusätzlich konnte eine Tarifeinigung erzielt werden, die den Abschluss von Dienstvereinbarungen für den Fall verbindlich vorschreibt, dass Beschäftigte einer Dienststelle mobil arbeiten (bestehende Dienstvereinbarungen bleiben davon unberührt). In diese Vereinbarungen müssen Regelungen zur Arbeitszeit und zur Kostenübernahme für Arbeitsmittel enthalten sein. Außerdem ist dort ein Prinzip zu verankern, das angesichts der Entwicklungen auf dem Gebiet der Künstlichen Intelligenz (KI) an Bedeutung gewinnt: „Grundsätzlich keine Verwendung von personenbezogenen Daten zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle.“

Den Beschäftigten kommt außerdem eine Bestimmung zugute, durch die es ihnen erleichtert wird, im Rahmen des vertraglich mit dem Arbeitgeber Vereinbarten die Wahl des Arbeitsorts nach eigenem Ermessen zu treffen. In die Dienstvereinbarungen aufzunehmen ist laut Tarifeinigung ein „Benachteiligungsverbot gegenüber Beschäftigten bei Anwendung und Nichtanwendung von mobilen Arbeitsformen“. Dies kommt einer Stärkung der Möglichkeiten der Beschäftigten gleich, Einfluss auf einen wichtigen Aspekt ihrer Arbeitsbedingungen zu nehmen.

Die Gestaltung von Digitalisierungsprozessen entlang von Kriterien, die an einer Verbesserung der Daseinsvorsorge, an verbesserten öffentlichen Diensten für Bürgerinnen und Bürger sowie an einer Gestaltung von Arbeitsbedingungen im Sinne Guter Arbeit orientiert sind, ist eine gewaltige Aufgabe von unbegrenzter Dauer. Mit der Verpflichtung des Arbeitgebers auf die „Sicherung gleichwertiger Arbeitsplätze“ für die Beschäftigten der öffentlichen Verwaltung im Bund ist eine Grundlage geschaffen worden, auf der sich die weitere Ausgestaltung der Arbeitsbedingungen auch für die Beschäftigten in den Ländern und Kommunen angehen lässt. Unser ver.di-Ziel bleibt es, Gute Arbeit zu erhalten und zu gestalten, Beschäftigung zu sichern und neue Beschäftigungsmöglichkeiten zu schaffen.

Der Tarifvertrag ist unter folgendem Link zu finden:

<https://www.verdi.de/++file++6253f5f21bf7a582b0324b2c/download/Digitalisierungstarifvertrag.pdf>

*Nils Kammradt leitet die Fachgruppe Bund und Länder in der ver.di-Bundesverwaltung
Kontakt: nils.kammradt@verdi.de*

Das Projekt Aktivierende Gewerkschaftsarbeit stellt seine Online-Plattform vor

Romy Schneider

Während der Corona-Pandemie gab es eine rasante digitale Entwicklung in der Arbeitswelt. Um die gewerkschaftliche Arbeit von Vertrauensleuten und Betriebsgruppen zu unterstützen, wurden im damaligen Fachbereich 9 (Telekommunikation, Informationstechnologie und Datenverarbeitung) seit 2016 viele Ideen und Vorschläge gesammelt, die in der Schaffung einer digitalen Kommunikationsplattform mündeten. Seit 2019 ist diese Online-Plattform nutzbar, die federführend das Projekt „Aktivierende Gewerkschaftsarbeit“ weiterentwickelt und begleitet.

Der Anfang

Bereits in der Entwicklungsphase war die Mitarbeit durch ehrenamtliche Kolleg*innen aus den Betrieben von großer Bedeutung. Mit Unterstützung von Online-Vertrauensleuten (Vertrauensleute für digitale Gewerkschaftsarbeit) wird die Plattform seitdem kontinuierlich weiterentwickelt. Die 10-köpfige Gruppe unterstützt mit technischem und gewerkschaftlichem Know-how und organisiert aus dem Ehrenamt heraus auch den Support für die Online-Plattform. Genutzt wird die Open-Source-Lösung Nextcloud, die ein breites Spektrum an Anwendungsmöglichkeiten bietet. Oberste Maxime ist, möglichst alle benötigten Anwendungen an einem Ort zur Verfügung zu stellen.

Auf der Online-Plattform, die nach der Fusion der Fachbereiche in ver.di nun im Fachbereich A (Finanzdienstleistungen; Ver- und Entsorgung, Medien, Kunst und Industrie; Telekommunikation / IT) angewendet wird, kann sich inzwischen jede betriebliche Gewerkschaftsgruppe aus dem Bereich einen eigenen Ordner anlegen. Seit Anfang 2023 ist dies auch den ehrenamtlichen ver.di-Gremien wie zum Beispiel Fachgruppenvorständen oder Tarifkommissionen möglich. Darüber hinaus bietet die Plattform die Möglichkeit, einen gemeinsamen Kontaktordner und einen Kalender mit Outlook zu synchronisieren. Dadurch entfallen zeitaufwändige Doppeleintragungen.

Während einer Tarifrunde können sich Aktivengruppen sicher per Chat (statt z.B. per WhatsApp) zur Planung an Streiktagen austauschen oder über das Videokonferenztool BigBlueButton eine Mitgliederversammlung durchführen, ohne dass ein ver.di-Hauptamtlicher dies einrichten muss. Mit einem Projektmanagement-Tool können Aktionen geplant oder eine Umfrage unter den ver.di-Mitgliedern im Betrieb durchgeführt werden. Der Datenschutz ist jederzeit gewährleistet.

Unterstützung durch wissenschaftliches Know-how

Seit 2021 arbeitet das Projekt „Aktivierende Gewerkschaftsarbeit“ mit dem ver.di-Bereich „Innovation und Gute Arbeit“ im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekts „DigitalLabor NPO 4.0“ zusammen. Ziel ist die

Nutzung digitaler Technik für Non-Profit-Organisationen (NPOs) zum Thema „Virtuelles Ehrenamt“, das die thematische Klammer zwischen beiden Projekten bildet. Das DigiLab NPO 4.0 setzt sich auch wissenschaftlich mit dem Thema auseinander, das Projekt Aktivierende Gewerkschaftsarbeit bringt den Praxisbezug ein. Beide ergänzen sich hervorragend.

Das wesentliche Ergebnis dieser Zusammenarbeit ist folgender „Prototyp“: Ehrenamtliche Aktivengruppen in den Betrieben und Dienststellen sowie ver.di-Gremienmitglieder können in ihren Ordnern Dokumente verwalten, freigeben und gemeinsam (kollaborativ) bearbeiten. Ein Beispiel: Sitzungsunterlagen können direkt im Ordner abgelegt und gefunden werden. Das umständliche Durchsuchen der eigenen E-Mails nach den aktuellen Anhängen entfällt. Das spart nicht nur Zeit und Nerven, sondern auch Speicherplatz auf dem eigenen Rechner. Zudem wurde eine Volltextsuche integriert, die es den Kolleg*innen ermöglicht, nicht nur im Dateinamen, sondern auch im geschriebenen Text nach Stichwörtern zu suchen. Um eine übersichtliche Ablagestruktur zu etablieren, wurde ein halbautomatisches Löschkonzept (Retention-App) in die Plattform integriert. Die genannten und weitere Nextcloud-Anwendungen können auch mobil genutzt werden, was das Arbeiten von unterwegs ermöglicht.

Um den Kolleg*innen den Einstieg zum Arbeiten auf der Online-Plattform zu erleichtern, wurde ein umfassendes Trainingskonzept entwickelt. Darüber hinaus werden verschiedene Lerntutorials zu den einzelnen Funktionen (Apps) der Online-Plattform zur Verfügung gestellt.

Selbst ausprobieren

Die Online-Plattform bereichert und unterstützt schon jetzt die gewerkschaftliche Arbeit in den Betrieben und Dienststellen. Sie kann aber nicht das „gewerkschaftliche Feuer“ entfachen, wie es bei persönlichen Treffen möglich ist. Das soll sie aber auch nicht. Sie soll das gewerkschaftliche Engagement unterstützen, die Zusammenarbeit „unabhängig von Raum und Zeit“ ermöglichen und Kolleg*innen einbeziehen, die bislang keine Gelegenheit dazu hatten. Der Erfolg im zukünftigen gewerkschaftlichen „New Normal“ wird sich auch daran messen lassen, wie gut die digitalen Möglichkeiten und die Gewerkschaftsarbeit in Präsenz anlassbezogen gut kombiniert genutzt werden.

Das macht hoffentlich Lust auf mehr?! Wenn Du mit Deiner Gewerkschaftsgruppe zum Fachbereich A gehörst, kannst Du Dich gern an das Projekt „Aktivierende Gewerkschaftsarbeit“ wenden, um die Online-Plattform selbst zu nutzen.

Kontakt: aktiv.vernetzt.fb-a@verdi.de

Romy Schneider arbeitet im Bereich Innovation und Gute Arbeit in der ver.di-Bundesverwaltung und im Projekt „Aktivierende Gewerkschaftsarbeit“. Kontakt: romy.schneider@verdi.de



Reader Gute Arbeit 2024 Aktive Arbeitsgestaltung von unten Impulse für die ver.di-Offensive Gute Arbeit

Erstes Ziel der ver.di-Offensive war, nach der Corona-Pandemie die Initiative Gute Arbeit mit ihrem beteiligungsorientierten Prozess und den entsprechenden Instrumenten – v.a. den DGB-Index – verstärkt für aktivierende Gewerkschaftsarbeit, qualitative Tarifpolitik und eine positive Mitgliederentwicklung zu nutzen. Das ist gelungen – und der neue Reader zieht nach einem strategischen Beitrag zur Offensive eine erste Bilanz zu den Projekten aller ver.di-Fachbereiche. Die Themen: Tarifrunden vorbereiten, Mitglieder und Beschäftigte aktivieren, Gesundheitsschutz verbessern etc. Zudem werden Erfahrungen aus dem ver.di-Projekt „Aktivierende Gewerkschaftsarbeit“ sowie aktuelle Daten aus der bundesweiten Befragung des DGB zum Thema Gesundheitsschutz für den Dienstleistungsbereich vorgestellt.

Der Reader erscheint im Dezember 2023 und kann über folgenden Link bestellt werden:

<https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/gute-arbeit/materialien-und-studien/jahrbuch-gute-arbeit/++co++fda6c962-2565-11ee-a939-001a4a160110>



Handbuch Homeoffice Perspektiven, Daten, Ansätze für die Gestaltung des Neuen Normal

Das „Handbuch Homeoffice – Perspektiven, Daten, Ansätze für die Gestaltung des Neuen Normal“ reflektiert wichtige Gestaltungsfelder aus Gewerkschaftssicht und stellt wissenschaftliche Daten zu den Arbeits- und Rahmenbedingungen bei Homeoffice zur Verfügung. In Interviews kommen Expert*innen aus Arbeitsrecht, Datenschutz, Gesundheitsschutz und aktivierender Gewerkschaftsarbeit zu Wort.

Die für den Dienstleistungssektor aufbereiteten Daten der Repräsentativbefragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit 2020 und 2021 zeigen unter anderem, dass kollektive Vereinbarungen ein wirksames Mittel sind, um den beim Homeoffice auftretenden Gefahren wie beispielsweise ständigen Erreichbarkeitserwartungen entgegenzuwirken.

Das Handbuch gibt es als Print-Exemplar und als Download unter:

<https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/mobile-arbeit/++co++5a846664-3d6b-11ed-8f18-001a4a16012a>



Digitale Arbeit Veränderungsprozesse tarif- und betriebspolitisch gestalten

Für gute digitale Arbeit können tarifvertragliche und betriebliche Vereinbarungen geschlossen werden, die eine rechtzeitige Beteiligung der gewerkschaftlichen Interessenvertretungen sicherstellen. Dazu enthält die Broschüre Empfehlungen – für Maßnahmen, die im Zuge von Digitalisierungsprozessen für Gute Arbeit sorgen sollen, u.a. im Bereich Qualifizierung, Arbeitszeit, Gesundheitsschutz und Beschäftigungssicherung. Der von der ver.di-Arbeitsgruppe „Gute digitale Arbeit – tarif- und betriebspolitisch gestalten“ erarbeitete Leitfadens bietet Anregungen und Praxisbeispiele bei der Erarbeitung passender tariflicher und betrieblicher Vereinbarungen und gibt dabei auch Ausblicke auf neue Handlungsfelder wie den Einsatz Künstlicher Intelligenz, Arbeiten in Coworking Spaces oder Agilität in der Verwaltung.

Die Broschüre gibt es als Print-Exemplar und als Download unter:

<https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/ueber-uns/forschungsprojekte/digap/++co++2de613dc-6305-11ec-bb87-001a4a160111>



Gesunde Arbeit Empfehlungen für die tarif- und betriebspolitische Gestaltung

Digitale Arbeit ist daraufhin zu prüfen, inwiefern sie gesunde, d.h. menschengerechte und persönlichkeitsförderliche Arbeit ist. Mit dem Leitfadens »Gesunde Arbeit« hat die ver.di-AG „Gute digitale Arbeit“ zusammen mit dem Projekt TransWork eine Handlungshilfe erarbeitet, um die Entlastungspotenziale der modernen Arbeitswelt zu erkennen, zu nutzen und zu gestalten – insbesondere durch Tarifverträge sowie Betriebs- und Dienstvereinbarungen. Nach einer Prozessbeschreibung folgt die Systematik dem Aufbau von Vereinbarungen mit verschiedenen Regelungsthemen. Textbeispielen aus bestehenden Tarifverträgen, Betriebs- und Dienstvereinbarungen ergänzen die Empfehlungen. Am Ende des Leitfadens finden sich Hinweise auf weitere hilfreiche Materialien wie eine Checkliste und nützliche Literatur.

Die Broschüre gibt es als Print-Exemplar und als Download unter:

<https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/ueber-uns/forschungsprojekte/transwork/++co++872ea25a-783d-11eb-a6ef-001a4a160119>



Gute Arbeit, Dienstleistungsqualität, Gemeinwohl So beurteilen die Beschäftigten im Dienstleistungssektor den Zusammenhang

Die Qualität der Arbeitsbedingungen ist für die Qualität der Dienstleistungen von überragender Bedeutung. Wie sich dieser Zusammenhang in den Augen der Beschäftigten gestaltet ist Thema der Broschüre „Gute Arbeit, Gemeinwohl, Dienstleistungsqualität“. Von den Beschäftigten mit schlechten Arbeitsbedingungen müssen 55 Prozent häufig Abstriche bei der Qualität ihrer Dienstleistung machen – von denen mit Guter Arbeit sind es nur 4 Prozent. „Durch schlechte Arbeitsbedingungen werden also keineswegs nur Beschäftigte geschädigt – auch Kund*innen, Patient*innen, die Allgemeinheit geraten in Mitleidenschaft. Was wiederum den Beschäftigten das Leben erschwert.“ (Christoph Schmitz im Vorwort)

Die Broschüre gibt es als Print-Exemplar und als Download unter:

<https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/gute-arbeit/materialien-und-studien/ver-di-arbeits-berichterstattung>

Das Thema Digitalisierung auf dem ver.di-Bundeskongress 2023



„Der entschiedene Wille zur Gestaltung der Digitalisierung im Sinne der Erwerbstätigen, für die Nutzer*innen von öffentlichen und privaten Dienstleistungen und im Dienste des Gemeinwohls prägt inzwischen das Wirken von ver.di auf allen Ebenen.“ So heißt es in einem Beschluss des 5. ordentlichen Bundeskongresses von ver.di 2019. Auch der 6. ordentliche Bundeskongress wird sich mit dem Thema anhand des Antrags „Digitalisierung gestalten für Gemeinwohl und Gute Arbeit“ befassen. Der Beschluss wird nach dem Kongress, der vom 17.-23. September in Berlin tagt, auf einer ver.di-Website dokumentiert, auf der auch andere wichtige ver.di-Veröffentlichungen zum Thema Digitalisierung eingestellt sind:

<https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/digitale-arbeit/beschluesse-und-positionen>

Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft

Impressum

Ines Roth
unter Mitarbeit von Nadine Müller

Arbeitsbedingungen und Digitalisierung
Eine Sonderauswertung auf Basis des
DGB-Index Gute Arbeit 2022 für den
Dienstleistungssektor

Studie im Auftrag der ver.di Bundesverwaltung
Ressort 7, Bereich Innovation und Gute Arbeit

Herausgeber

ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Bereich Innovation und Gute Arbeit
Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin
www.innovation-gute-arbeit.verdi.de
kontakt@verdi-gute-arbeit.de

Konzept

Nadine Müller

Redaktion

Peter Kulemann / Nadine Müller

Datenanalyse

Input Consulting gGmbH
www.input-consulting.com

Gestaltung

kahlfeldt
Agentur für Kommunikation, Hamburg

Druck

RESET ST. PAULI Druckerei GmbH
Virchowstraße 8, 22767 Hamburg

V.i.S.d.P.

Dr. Nadine Müller

September 2023



GUTE ARBEIT
Die **ver.di** Initiative

