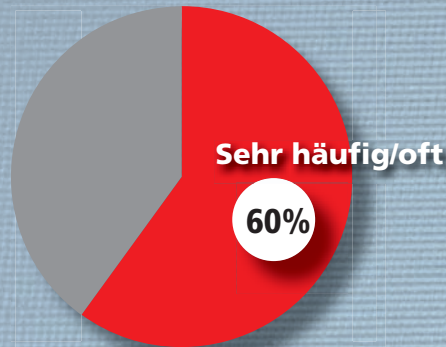


# DIGITALE ARBEIT

»Wie häufig fühlen Sie sich bei der Arbeit gehetzt oder stehen unter Zeitdruck?«



Beschäftigte, die in sehr hohem Maße mit digitalen Mitteln arbeiten

## Arbeitshetze und Arbeitsintensivierung bei digitaler Arbeit

**So beurteilen die Beschäftigten  
ihre Arbeitsbedingungen**

Ergebnisse einer Sonderauswertung der  
Repräsentativumfrage zum DGB-Index  
Gute Arbeit 2016

## Digitalisierung – Chance für Gute Arbeit?!

Seit Jahren wird über das hohe Niveau arbeitsbedingter psychischer Belastung und den starken Anstieg bei den psychischen Erkrankungen gesprochen. Ein wesentlicher Faktor dabei ist die hohe Arbeitsintensität, die für viele Beschäftigte im gesundheitsgefährdenden Bereich liegt. Hier sind Verbesserungen bei der Qualität der Arbeitsbedingungen dringend notwendig.

Die mit der Digitalisierung verbundenen technischen Innovationen bergen das Potenzial, die Arbeitswelt menschengerechter zu gestalten. Die Reduzierung körperlicher Belastungen sowie größere Gestaltungsmöglichkeiten und Flexibilitätsspielräume für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sind einige der möglichen Vorzüge.

Allerdings läuft etwas schief mit der Digitalisierung, wenn die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sie nicht als Entlastung, sondern als eine Intensivierung ihrer Arbeit erleben. Die Beschäftigtenbefragung zum DGB-Index Gute Arbeit zeigt, dass die ohnehin schon weit verbreiteten psychischen Belastungen bei den hochgradig digitalisiert

Arbeitenden noch einmal häufiger auftreten. Die Potenziale der Digitalisierung für eine humane Arbeitsgestaltung werden derzeit nicht ausgeschöpft. Um Digitalisierung für Gute Arbeit nutzen zu können, müssen die Rahmenbedingungen entsprechend gestaltet werden. Die beste Technik nutzt den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern wenig, wenn nicht ausreichend Personal zur Verfügung steht oder unrealistische Ziele vorgegeben werden. Nicht die Technik entscheidet über die Qualität der Arbeitsbedingungen, sondern die Art und Weise, wie sie eingesetzt wird.

Die Ergebnisse des DGB-Index Gute Arbeit zeigen auch den Hebel, mit dem die Digitalisierung für eine bessere Arbeitsqualität genutzt werden kann. Wenn die Beschäftigten Einfluss auf die von ihnen zu bewältigende Arbeitsmenge nehmen können, treten Arbeitshetze und Co. seltener auf. Der Ausbau individueller und kollektiver Mitbestimmungs- und Beteiligungsmöglichkeiten bleibt der Schlüssel für eine menschengerechte Gestaltung der Arbeitswelt – auch und gerade in Zeiten der Digitalisierung.



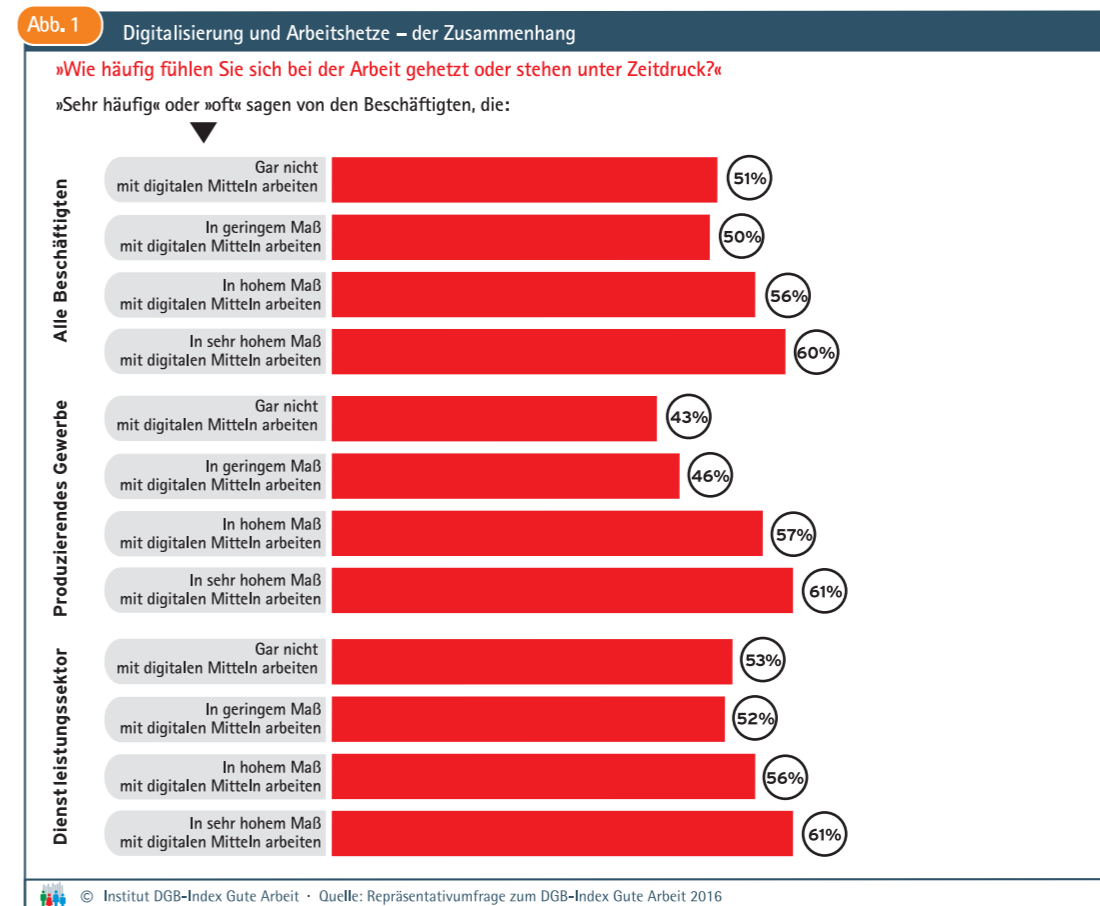
*Annelie Buntenschach*

Annelie Buntenschach  
Mitglied des geschäftsführenden Bundesvorstandes  
des DGB, Leiterin des Institutsbeirats des Instituts  
DGB-Index Gute Arbeit

Digitalisierungsprozesse werden derzeit so durchgeführt, dass sie mit erhöhter Arbeitshetze verbunden sind.

Insgesamt 60 Prozent der Beschäftigten in Deutschland arbeiten nach eigenen Angaben bereits in sehr hohem (30 Prozent) oder hohem Maße (auch 30 Prozent) mit digitalen Mitteln. Welche Belastungen und Entlastungen sind aus Sicht der Beschäftigten für sie damit verbunden? Aufschlüsse dazu gibt die bundesweite Repräsentativumfrage 2016 zum DGB-Index Gute Arbeit auf zweierlei Weise. Zum einen wurden die Beschäftigten dabei direkt nach den Wirkungen der Digitalisierung gefragt. Die zentralen Ergebnisse dazu, erstmals im Report

2016 veröffentlicht (unter [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de)), sind umseitig komprimiert dargestellt. In der Gesamtbilanz sehen 46 Prozent einen Anstieg ihrer Arbeitsbelastung und nur 9 Prozent eine Verringerung. Zum anderen wurden davon unabhängig sämtliche Angaben der Befragten zur Qualität der Arbeitsbedingungen separiert nach dem Digitalisierungsgrad ihrer Arbeit ausgewertet und miteinander verglichen. Im Folgenden geschieht dies für das Thema Arbeitsintensität, so in der **Abbildung 1** für Arbeitshetze. Wichtig zum Verständnis der Umfrage: Gefragt wurde nicht nach einer Bewertung der Technik – nicht sie führt zu Hetze –, sondern der Bedingungen, unter denen sie derzeit eingesetzt wird.



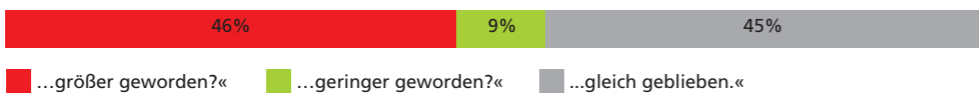
## DGB-Index Gute Arbeit 2016

Komprimierte Darstellung der Beschäftigtenangaben zu den direkten Fragen nach den Wirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsbedingungen und auf ihre Mitwirkungsmöglichkeiten.

Weitere Ergebnisse der Repräsentativumfrage sind im Report 2016 dokumentiert, den es in einer Printfassung und als PDF gibt unter [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de).

### Digitalisierung und Arbeitsbelastung - die Gesamtbilanz

»Ist Ihre Arbeitsbelastung durch die Digitalisierung alles in allem eher...«



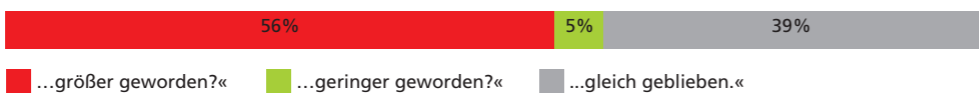
### Arbeitsmenge

»Durch die Digitalisierung ist die zu bewältigende Arbeitsmenge eher...«



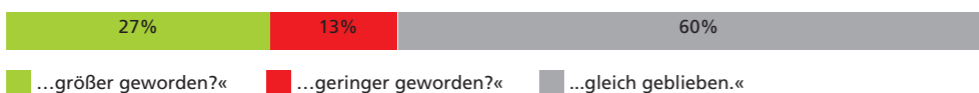
### Multitasking

»Durch die Digitalisierung ist die Zahl der gleichzeitig zu bewältigenden Arbeitsvorgänge eher...«



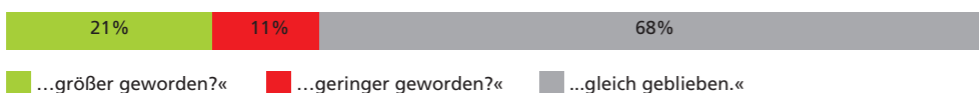
### Entscheidungsspielräume

»Durch die Digitalisierung sind Ihre Entscheidungsspielräume bei der Arbeit eher...«



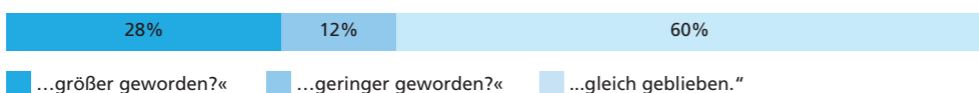
### Work-Life-Balance

»Durch die Digitalisierung ist die Vereinbarkeit von Arbeit und Familie für Sie eher...«



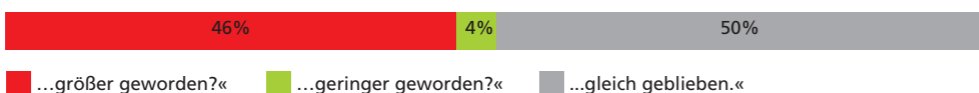
### Mobiles Arbeiten

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



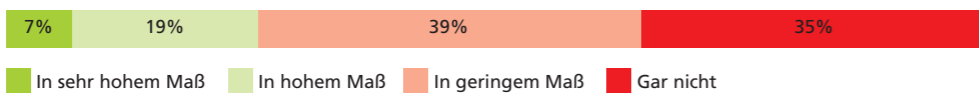
### Überwachung und Kontrolle der Arbeitsleistung

»Durch die Digitalisierung ist die Überwachung und Kontrolle Ihrer Arbeitsleistung eher...«



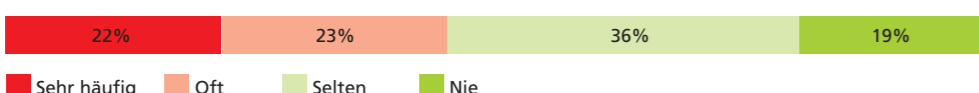
### Beteiligung

»Können Sie Einfluß auf die Art und Weise des Einsatzes der digitalen Technik an Ihrem Arbeitsplatz nehmen?«



### Ohnmachtsgefühle

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



© Institut DGB-Index Gute Arbeit · Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2016

## 2. Störungen des Arbeitsflusses bei digitalisierter Arbeit

Wo in starkem Maße mit digitalen Mitteln gearbeitet wird, ist der Anteil der von Störungen und Unterbrechungen betroffenen Beschäftigten doppelt so hoch wie bei nicht digitaler Arbeit.

Arbeiten wie auf einer Welle, hineingezogen werden, weniger Barrieren... digitale Verfahren stehen mancherorts in dem Ruf, die Arbeit zu verflüssigen und den Arbeitenden vermehrt das Erlebnis eines Flows ermöglichen zu können. Doch die Wirklichkeit ist derzeit eine andere, wie Abb. 2 für die Gesamtbilanz dokumentiert: Je mehr mit digitalen Mitteln gearbeitet wird, desto höher ist der Anteil der Beschäftigten, die bei ihrer Arbeit sehr häufig oder oft gestört, unterbrochen, aus dem Rhythmus gebracht werden. Mit steigendem Digitalisierungsgrad wächst diese Quote von 36 Prozent über 43 Prozent und 56 Prozent auf 69 Prozent. (Produzierendes Gewerbe: 30% / 47% / 66% / 69%; Dienstleistungssektor: 38% / 42% / 53% / 69%).

Die Repräsentativerhebung gibt keinen Aufschluss darüber, in welchem Maße die

Zunahme der Störungen aus neu definierten Arbeitsaufgaben resultiert. Generell gilt jedoch: Ein Zuwachs an Unterbrechungen bedeutet ein Mehr an Belastungen (siehe Abb. 3). Wo aber dieser Zusammenhang bei der Gestaltung der Arbeitsbedingungen nicht berücksichtigt wird und die Mehrbelastungen nicht ausgeglichen werden, ist der Einsatz digitaler Verfahren nicht gelungen. Für jede Arbeit lassen sich Bedingungen schaffen, durch die sie zu einer guten wird.

Abb. 3 Digital Arbeitende, die sehr häufig oder oft gestört werden



© Institut DGB-Index Gute Arbeit · Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2016

Abb. 2 Digitalisierung und Störung des Arbeitsflusses – der Zusammenhang

»Wie häufig kommt es vor, dass Sie bei Ihrer Arbeit gestört oder unterbrochen werden, z.B. durch technische Probleme, Telefonate oder Kolleg/innen?«

»Sehr häufig« oder »oft« sagen von den Beschäftigten, die:



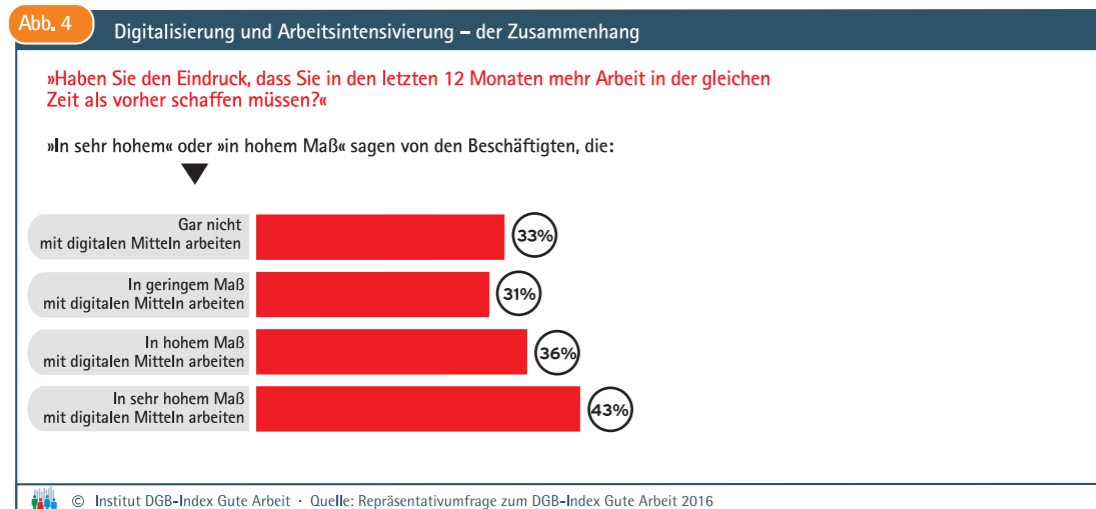
© Institut DGB-Index Gute Arbeit · Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2016

### 3. Digitalisierung und Arbeitsintensivierung

**Hochgradig digitalisierte Arbeit ist für die Beschäftigten derzeit mit einer überdurchschnittlich starken Steigerung der Arbeitsintensität verbunden.**

Der Einsatz digitaler Mittel – und generell der Technik – könnte dazu dienen, die Arbeit humaner, gesundheitsförderlicher, individualitätsgerechter zu gestalten. Wo das geschieht, ist im Zusammenhang mit der Einführung digitaler Verfahren zu Recht von *sozialer Innovation* die Rede. Die Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit offenbart indes, dass es derzeit nur in wenigen Bereichen zu Entlastungen kommt, in der Gesamtbilanz aber die Beschäftigten sich einer Mehrbelastung ausgesetzt sehen. **Abbildung 4** dokumentiert den Zuwachs der Arbeitsintensität bei digital Arbeitenden. »Haben Sie den Eindruck, dass Sie in den letzten 12 Monaten mehr Arbeit in der gleichen Zeit als vorher schaffen müssen?« Der Anteil der darauf »in sehr hohem« oder »in hohem Maß« Antwortenden steigt von 33 Prozent bei

nicht digitaler auf 43 Prozent bei hochgradig digitaler Arbeit. (Das Ergebnis für das Produzierende Gewerbe mit ansteigendem Digitalisierungsgrad: 31% / 28% / 37% / 45%; für den Dienstleistungssektor: 34% / 33% / 36% / 42%.) Hinweise zum Profil eines Arbeitens mit ständig steigender Intensität bietet **Abbildung 5**.



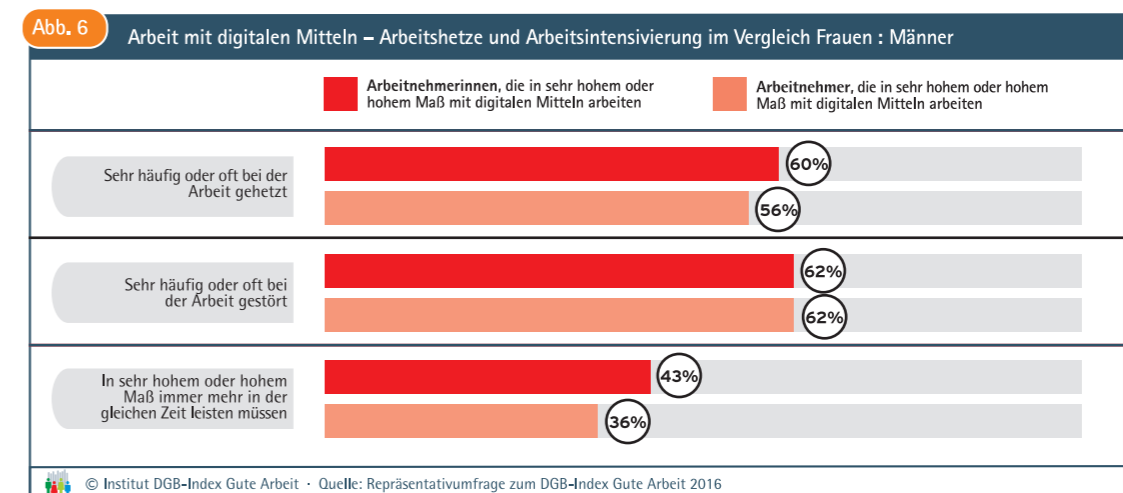
### 4. Die Mehrbelastung digital arbeitender Frauen

**Schlechter treffen sie es sowohl gegenüber nicht digital arbeitenden Frauen als auch im Vergleich zu digital arbeitenden Männern in puncto Arbeitshetze und Arbeitsintensivierung an.**

Insgesamt 56 Prozent der Arbeitnehmerinnen arbeiten derzeit bereits in sehr hohem oder hohem Maß mit digitalen Mitteln. Zum Vergleich: Von den Arbeitnehmern sind es insgesamt 63 Prozent. Unter den Vollzeit Arbeitenden ist dabei die Quote mit 66 Prozent bei den Frauen allerdings leicht höher als bei den Männern (64 Prozent).

Frauen, die in höherem Maße mit digitalen Mitteln arbeiten, treffen es in Sachen Arbeitshetze und Arbeitsintensivierung schlechter an als Arbeitnehmerinnen, die das nicht oder nur in geringem Maße tun. So steigt die Quote der sehr häufig oder oft Gehetzten von 54 Prozent bei nicht digitaler Arbeit auf 63 Prozent bei höchstgradig digitaler Arbeit an. Der Anteil derer, die angeben, immer mehr in der gleichen Zeit leisten zu müssen, wächst von 29 Prozent bei den nicht digital auf 50 Prozent bei den

höchstgradig digital arbeitenden Frauen. Mehr Hetze, stärkere Arbeitsintensivierung – **Abbildung 6** dokumentiert, dass dieses unerwünschte Plus derzeit auch im Vergleich zur Situation digital arbeitender Männer gegeben ist. Einer der Gründe dafür könnte die unterschiedliche Verteilung auf die Berufsgruppen sein.



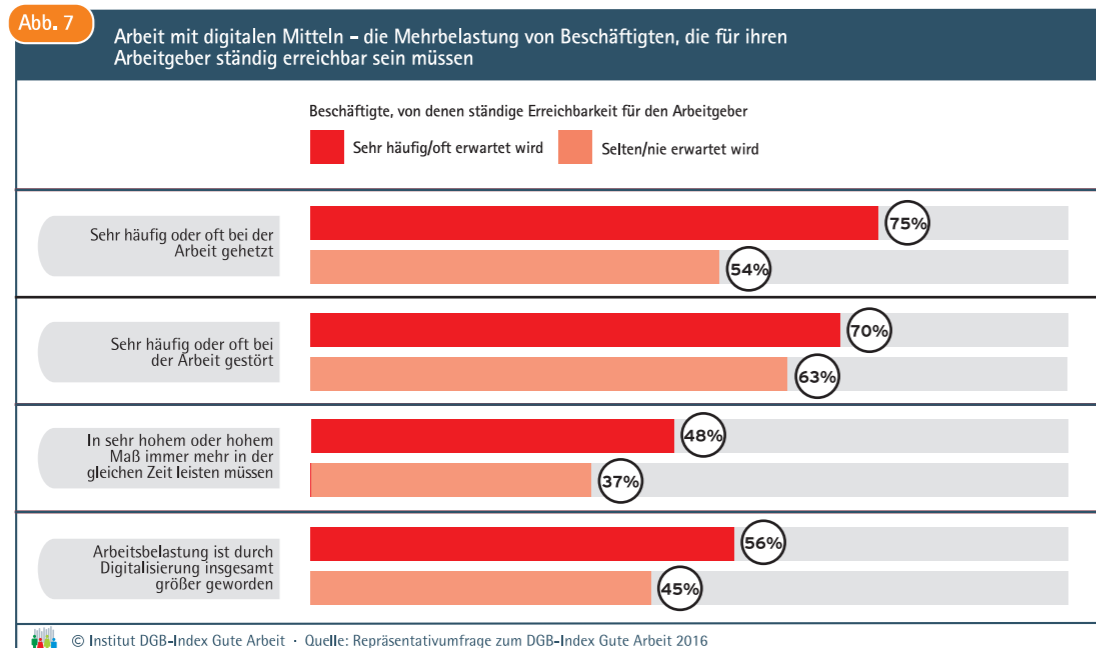
## 5. Hoch digitalisiert, ständig erreichbar, dauernd gehetzt – der Zusammenhang

**Die Mehrbelastung von digital Arbeitenden hängt zu einem beträchtlichen Teil mit der Anforderung zusammen, ständig für den Arbeitgeber erreichbar zu sein.**

Digital Arbeitende, von denen sehr häufig oder oft erwartet wird, dass sie auch außerhalb ihrer regulären Arbeitszeit für ihren Arbeitgeber erreichbar sind, leisten in beträchtlichem Umfang unbezahlte Arbeit (siehe Kasten S. 11). Doch auch unter dem Kriterium der Arbeitsintensität steht es um ihre Arbeitsbedingungen derzeit nicht gut (siehe Abbildung 7). So müssen 75 Prozent von ihnen sehr häufig oder oft gehetzt arbeiten – unter den digital Arbeitenden, die selten oder nie erreichbar sein müssen, sind es demgegenüber 54 Prozent. Deutlich über dem Durchschnitt liegt mit 56 Prozent unter

den digital Arbeitenden mit Erreichbarkeitsanforderung auch der Anteil jener, die angeben, dass ihre Arbeitsbelastung durch die Digitalisierung gestiegen ist – dass sie geringer geworden ist, sagen dagegen nur 6 Prozent.

Bemerkenswert in diesem Zusammenhang: Unter den derzeitigen Bedingungen ist mehr Arbeit von zu Hause oder unterwegs aus keineswegs mit weniger Störungen verbunden, im Gegenteil. Von den Beschäftigten, die in Folge der Digitalisierung vermehrt mobil oder zu Hause arbeiten, werden 74 Prozent sehr häufig oder oft bei der Arbeit gestört. Nur 47 Prozent sind es hingegen unter den Beschäftigten, für die sich bedingt durch die Digitalisierung der Anteil der Arbeit verringert hat, den sie mobil erledigen. Ist dieser Anteil gleich geblieben, sind es 62 Prozent.



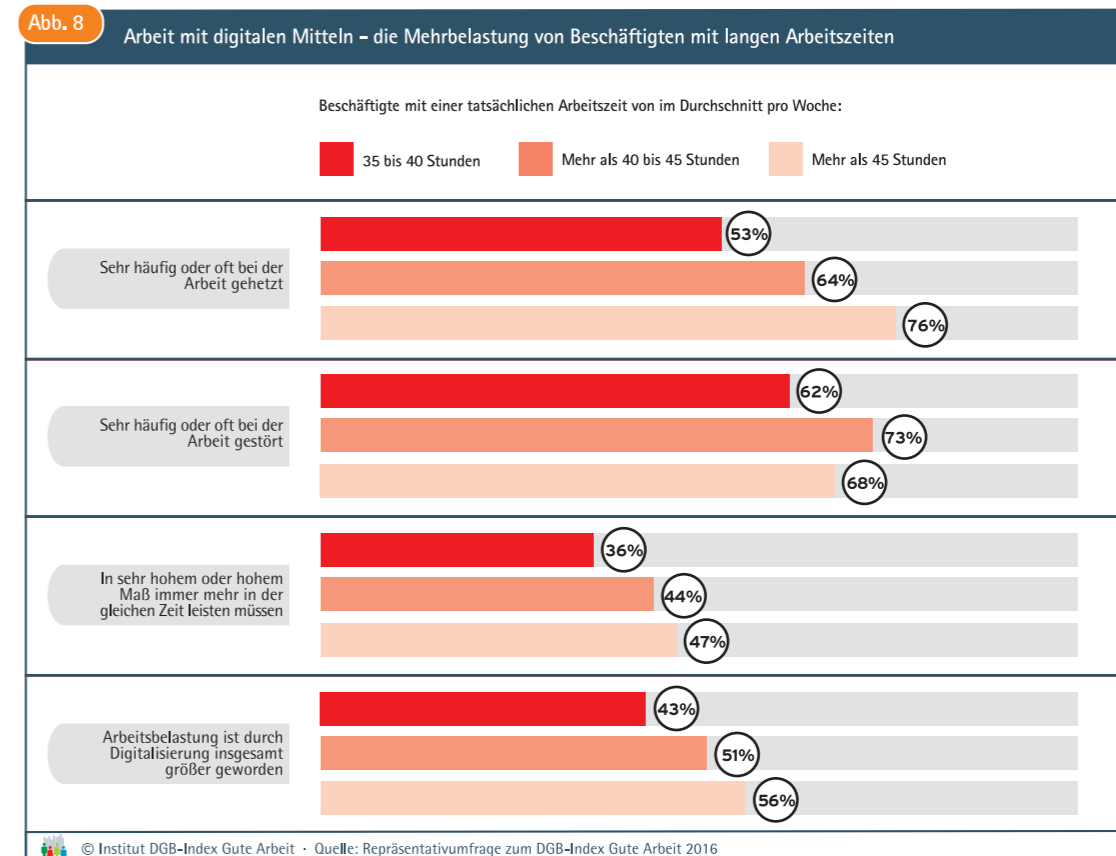
## 6. Länge der Arbeitszeit und Arbeitsintensität – der Zusammenhang bei digitaler Arbeit

**Längere Arbeitszeiten sind mit deutlich mehr Arbeitshetze und insgesamt stärkeren Belastungen verbunden.**

Wer in einem angemessenen, gesundheitsbekömmlichen, menschengerechten Tempo tätig ist, kann länger arbeiten? Klingt plausibel, de facto aber gibt es einen anderen, paradox anmutenden Zusammenhang. Den zeigt der Vergleich zwischen den Angaben von (in sehr hohem oder hohem Maß) digital Arbeitenden, deren durchschnittliche tatsächliche Arbeitszeit 35 bis 40 Stunden pro Woche beträgt, mit denen, die mehr als 40 bis 45 Stunden und über 45 Stunden arbeiten. **Abbildung 8** lässt die Mehrbelastungen der länger Arbeitenden deutlich er-

kennen. So steigt der Anteil derjenigen, die bei der Arbeit sehr häufig oder oft hetzen müssen, mit der Länge der Arbeitszeit von 53 Prozent über 64 Prozent auf 76 Prozent. Die Quote derer, die sich durch die Digitalisierung einer insgesamt größeren Arbeitsbelastung ausgesetzt sehen, wächst von 43 Prozent über 51 Prozent auf 56 Prozent.

Auffällig ist auch: Je stärker digitale Mittel zum Einsatz kommen, desto höher ist der Anteil der Überstunden Leistenden. Unter den gar nicht digital Arbeitenden beträgt er 47 Prozent, bei einer in geringem Maße digitalisierten Arbeit sind es 52 Prozent, bei in hohem Maß 60 Prozent und bei in sehr hohem Maß 69 Prozent.



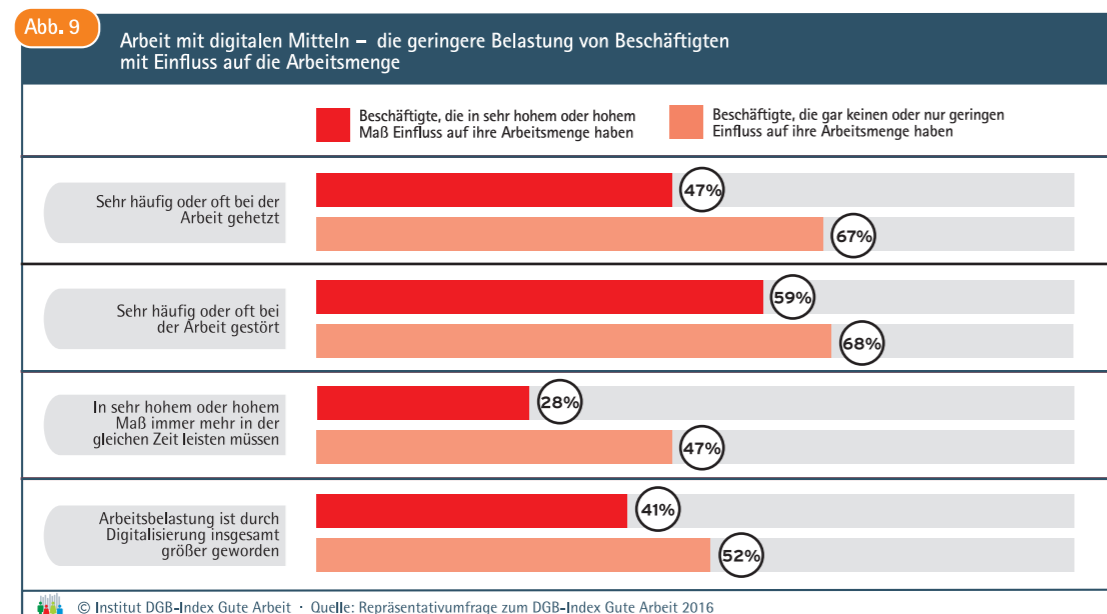
## 7. Einfluss auf die Arbeitsmenge und Arbeitsintensität – der Zusammenhang

**Digital Arbeitende, die Einfluss auf ihre Arbeitsmenge nehmen können, sehen sich deutlich weniger belastet und gehetzt.**

Je höher der Digitalisierungsgrad der Arbeit ist, desto schlechter steht es unter dem Kriterium der Arbeitsintensität um die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten. Die Repräsentativumfrage ergibt: Der Wert für das Kriterium Arbeitsintensität im DGB-Index Gute Arbeit beträgt 48 Punkte im Durchschnitt für bundesweit alle Beschäftigten und signalisiert damit schlechte Arbeitsbedingungen (unter 50 Punkte). Allerdings: 59 Punkte wurden für Beschäftigte mit nicht digitaler Arbeit ermittelt, 49 Punkte bei geringem Digitalisierungsgrad, 46 Punkte bei hoch- und 42 Punkte bei höchstgradig digitalisierter Arbeit.

Soweit der Befund – Ursachen und Ansatzpunkte für Abhilfe sind damit allerdings

noch nicht identifiziert. Das ist zentral für das Verständnis der Repräsentativumfrage: Erhoben wurden dabei nicht Urteile über eine Technik, sondern über die Bedingungen, unter denen sie zur Anwendung kommt. Welche Wirkung die Einsatzweisen im Negativen wie im Positiven haben können, lässt sich exemplarisch anhand der **Abbildung 9** zeigen. Dargestellt sind dort die Angaben hochgradig digital Arbeitender getrennt nach dem Grad ihrer Einflussmöglichkeiten auf die Arbeitsmenge. Zu erkennen ist: Wo die Beschäftigten Einfluss auf ihre Arbeitsmenge nehmen können, müssen zwar immer noch viele gehetzt arbeiten – derlei Einflussmöglichkeiten sind ein wichtiger, aber eben nicht der einzige Hebel bei der Verwirklichung Guter Arbeit. Dennoch ist der Unterschied beträchtlich. Wo Einflussmöglichkeiten vorhanden sind, müssen 47 Prozent sehr häufig oder oft gehetzt arbeiten – wo es keine oder kaum welche gibt, sind es hingegen 67 Prozent.



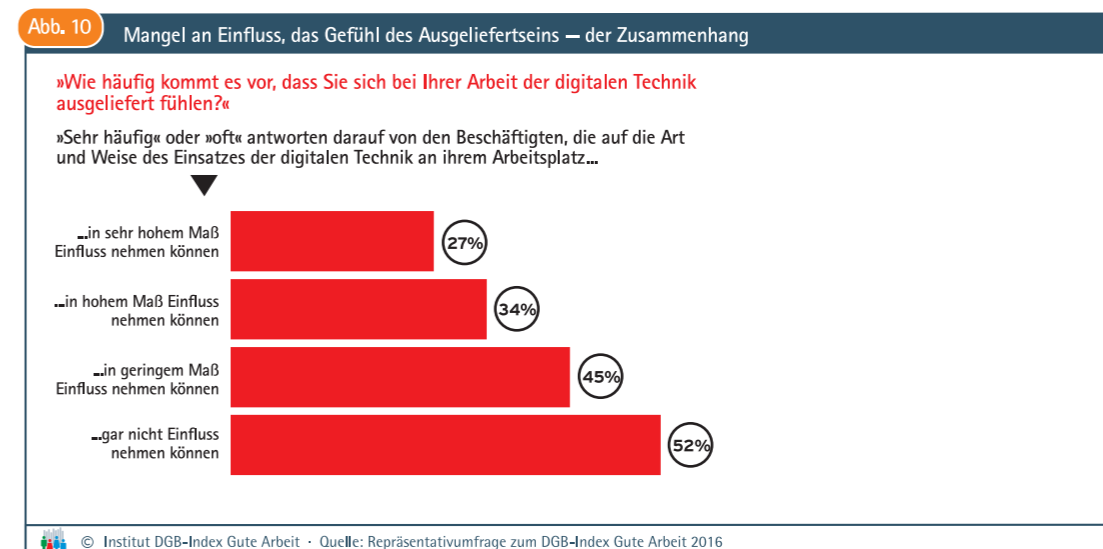
Einen ähnlich gelagerten Zusammenhang zeigt **Abbildung 10**. Je mehr Einfluss die Beschäftigten auf die Verfahren nehmen können, desto seltener fühlen sie sich der Technik ausgeliefert. Dazu die Basiszahlen:

- Nur insgesamt 26 Prozent der hochgradig digital Arbeitenden können Einfluss auf die Art und Weise des Einsatzes der digitalen Technik an ihrem Arbeitsplatz nehmen (7 Prozent in sehr hohem, 19 Prozent in hohem Maße).
- Zusammen 45 Prozent der hochgradig digital Arbeitenden fühlen sich der digitalen Technik sehr häufig (22 Prozent) oder oft (23 Prozent) ausgeliefert.

**Abbildung 10** dokumentiert: Wo die Beschäftigten gar nichts mitzureden haben liegt der Anteil derjenigen, die sich der Technik ausgeliefert fühlen, bei 52 Prozent und damit fast doppelt so hoch wie dort, wo es für sie Beteiligungsmöglichkeiten in sehr hohem Maße gibt (27 Prozent).

### Hoch digitalisiert, ständig erreichbar, vielfach unbezahlt

Nicht das Ausmaß der Digitalisierung ist maßgeblich für die Arbeitsqualität, auf die Einsatzbedingungen kommt es an. Belege dazu liefern auch die Angaben der Beschäftigten zum Thema Unbezahlte Arbeit. »Wie häufig erledigen Sie außerhalb Ihrer normalen Arbeitszeit unbezahlte Arbeit für Ihren Betrieb?« Von bundesweit allen Beschäftigten antworten auf diese Frage insgesamt 16 Prozent »sehr häufig« oder »oft«. Unter den hochgradig digital Arbeitenden beträgt der Anteil 18 Prozent, was eine leichte Abweichung vom Durchschnitt für alle Beschäftigten ist. Deutlich darüber liegt hingegen mit 38 Prozent der Anteil sehr häufig oder oft unbezahlt Arbeitender dort, wo digitale Arbeit unter der Anforderung geleistet wird, für den Arbeitgeber ständig erreichbar sein zu müssen. Unter digitalisiert Arbeitenden wiederum, von denen ständige Erreichbarkeit nie oder nur selten erwartet wird, liegt der Anteil mit 12 Prozent unter dem Durchschnitt. – Einen Zusammenhang gibt es auch mit sehr langen Arbeitszeiten: Von den hochgradig digital Arbeitenden mit einer tatsächlichen wöchentlichen Arbeitszeit von durchschnittlich über 45 Stunden pro Woche sind es 38 Prozent, die für ihren Arbeitgeber sehr häufig oder oft unbezahlt tätig sind.



## Arbeitssetze und Arbeitsintensivierung bei digitaler Arbeit

### So beurteilen die Beschäftigten ihre Arbeitsbedingungen

Ergebnisse einer Sonderauswertung der  
Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute  
Arbeit 2016

Mai 2017

#### Die Umfrage

Der vorliegende Bericht basiert auf den Angaben von 9.601 abhängig Beschäftigten (ohne Auszubildende). Die Daten wurden im Rahmen der bundesweiten Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2016 erhoben. Befragt wurden dabei Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aus allen Branchen, Einkommens- und Altersgruppen, Regionen, Betriebsgrößen, Wirtschaftszweigen und Beschäftigungsverhältnissen, gewerkschaftlich Organisierte wie Nicht-Mitglieder. Die Angaben der Angehörigen der wichtigsten Beschäftigtengruppen sind mit jeweils dem Anteil ins Umfrageergebnis eingeflossen, der ihrem bundesweiten Anteil an der Arbeitnehmerschaft entspricht. Das vorliegende Ergebnis ist damit repräsentativ für das Urteil der Beschäftigten in Deutschland.

#### Herausgeber

Institut DGB-Index Gute Arbeit  
Henriette-Herz-Platz 2  
10178 Berlin  
Telefon 030 - 240 606 02  
index-gute-arbeit@dgb.de  
www.dgb-index-gute-arbeit.de

#### Datenanalyse

Markus Holler,  
Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie  
(INIFES), Stadtbergen

#### Umfrage durchführendes Institut

Umfragezentrum Bonn (uzbonn)

#### Redaktion

Peter Kulemann, büro für publizistik, Hamburg

#### Satz und Gestaltung

kahlfeldt und müller  
Agentur für Kommunikation, Hamburg

#### Druck

PrintNetwork pn / ASTOV Vertriebsgesellschaft mbH  
Stralauer Platz 33-34 · 10243 Berlin

#### V.i.S.d.P.

Dr. Rolf Schmucker, Institut DGB-Index Gute Arbeit

Nachdruck von Texten und Grafiken  
nur mit Quellenangabe

#### Ein Hinweis zur Methode

Die Zahlen in den Abb. 1, 2, 4 und 6 sowie den entsprechenden Textpassagen sind Ergebnisse multivariater Regressionsanalysen. Bei diesem statistischen Analyseverfahren werden die Zusammenhänge zwischen zwei Variablen bei ansonsten durchschnittlicher Ausprägung weiterer Merkmale («Kontrollvariablen») betrachtet. Dadurch kann der Zusammenhang zwischen den Variablen präziser beschrieben werden. Berücksichtigt wurden die Kontrollvariablen Alter, Arbeitszeit, Führungsfunktion, Befristung, Leiharbeit, Anforderungsniveau und Ausbildungsabschluss.