

## **Digitalisierung der Arbeitswelt und Gesundheit – Chancen und Herausforderungen aus Sicht der Betriebsräte. Empirische Befunde aus der WSI-Betriebsrätebefragung 2016**

Elke AHLERS

*Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut (WSI) in der Hans-Böckler-Stiftung  
Hans Böckler Str. 39, D-40476 Düsseldorf*

**Kurzfassung:** Die Digitalisierung der Arbeitswelt schreitet auch aus Sicht der Betriebsräte voran und führt zu veränderten Arbeitsanforderungen und –belastungen in den Belegschaften. Dies zeigen Befunde einer aktuellen repräsentativen Betriebsrätebefragung des WSI. Es zeigt sich u.a., dass im Sinne einer zukunftsfähigen Arbeitsgestaltung die bestehenden Ansätze des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in den Betrieben besser umgesetzt und im Sinne eines breiteren Gestaltungsansatzes erweitert werden müssen.

**Schlüsselwörter:** Digitalisierung, Arbeitsbedingungen, Betriebsräte, Arbeits- und Gesundheitsschutz

### **1. Problemaufriss**

Die Digitalisierung hat viele Vorteile, die nicht nur in der erwarteten Produktionssteigerung liegen, sondern auch in bereichernden Möglichkeiten sowohl in Bezug auf die Arbeitsinhalte als auch für die Organisation der Arbeit, was im Idealfall auch zu einer besserer Vereinbarung von Privat-/Familien- und Berufsleben führen könnte. Gleichzeitig führt die Digitalisierung zu Unbehagen und Beschäftigungsunsicherheit, unter anderem, weil über das ihr innewohnende Rationalisierungspotenzial ein ungekanntes Ausmaß an Arbeitsplätzen in Gefahr ist. Zugleich entstehen neue, flexible und oftmals sozial ungesicherte Beschäftigungsformen (u. a. Crowdfunding) durch die die Erwerbsarbeit unübersichtlicher wird und schwieriger zu gestalten ist.

Dieses Papier beschäftigt sich daher mit den Herausforderungen der Digitalisierung, vor allem in Bezug auf den Arbeits- und Gesundheitsschutz. Über aktuelle repräsentative Befragungen von Betriebsräten soll erläutert werden, welche Trends sich in Bezug auf Arbeitsbedingungen, Digitalisierung und Gesundheit auf der betrieblichen Ebene zeigen und wie diese sich auf die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten auswirken.

Die WSI-Betriebsrätebefragungen sind ein Befragungsinstrument des Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Instituts (WSI) der Hans-Böckler Stiftung, mit der seit 1997 Daten zur betrieblichen Mitbestimmung und weitere Informationen zur Situation in den mitbestimmten Betrieben erhoben werden. Diese umfassen u. a. die Personalsituation, Tarifpolitik, die jeweilige wirtschaftliche Situation und Restrukturierungen, aktuelle Handlungs- und Problemfelder in der Betriebsratsarbeit und auch die Arbeitszeitgestaltung. Die Befragungen umfassen die Antworten von jeweils ca. 2000 Betriebsräten und ist repräsentativ für Betriebe mit Betriebsratsvertretung in Deutschland.

## **2. Wie weit ist die Digitalisierung in den Betrieben vorangeschritten?**

Unterschiedliche Befragungen zeigen, inwieweit die Unternehmen in Deutschland bereits digitalisiert sind. Dabei fallen die Ergebnisse je nach Zielgruppe und Definition des Begriffs Digitalisierung höchst unterschiedlich aus (vgl. u.a. Arntz et al. 2016; Müller 2014).

Einig ist man sich aber, dass u.a. das Internet mittlerweile in nahezu allen Unternehmen Einzug gefunden hat. Vor allem die Kommunikation über Emails hat zugenommen. In 61% aller Betriebe wird ein Großteil der Arbeiten über Email erledigt (WSI-Betriebsrätebefragung 2016). Demnach hat die Digitalisierung einen Großteil der Betriebe erreicht, allerdings nicht flächendeckend und oftmals nur in bestimmten Arbeitsbereichen. So ermöglichen 70% der Unternehmen in Deutschland (zumindest einem Teil ihrer) Beschäftigten einen externen Zugriff auf den dienstlichen Email-Account. Jedes zweite Unternehmen bietet Beschäftigten Tablets an. In 57% der Unternehmen haben Beschäftigte Zugriff von extern auf dienstliche Dateien. In 10% der Unternehmen ist es gemeinhin üblich, mobil und extern zu arbeiten, in 17% der Unternehmen kommt dies hin und wieder vor. Auch Arbeitsanweisungen vom Vorgesetzten über Handy oder Tablet sind keine Seltenheit mehr, in 8% der Betriebe ist dies sehr verbreitet, in 13% betrifft dies nur einen Teil der Beschäftigten, es ist mäßig verbreitet. In 17% der Unternehmen ist es mittlerweile sehr verbreitet, Arbeitsschritte elektronisch zu erfassen.

## **3. Wie verändern sich die Arbeit und die Anforderungen an die Beschäftigten?**

Die Betriebsräte sind sowohl zu den Chancen als auch zu den Risiken der Digitalisierung in ihren Betrieben befragt worden. Die Befunde zeigen, dass sich die Arbeitsbedingungen offenbar vor allem in Richtung steigender Arbeitsintensität verändert haben (78%, Quelle WSI-Betriebsrätebefragungen 2016). Dies trifft besonders für den Dienstleistungsbereich zu (Finanz- und Versicherungsdienstleistungen 87%, Erziehung/Gesundheit/Schule 84%, Handel 80%). Ungefähr ein Drittel der Betriebsräte, die von einer gestiegenen Arbeitsintensität sprechen, führen dies auf die technologische Entwicklung zurück. Auch hier zeigen sich deutliche Branchenunterschiede: bei den Finanz- und Versicherungsdienstleistungen machen sogar über die Hälfte der Betriebsräte die technologische Entwicklung für die steigende Arbeitsintensität verantwortlich. In der IT-Branche sind dies 36%.

Deutlich weniger, aber doch 38% der Betriebsräte heben die gestiegenen Möglichkeiten des eigenverantwortlichen Arbeitens hervor. Besonders häufig wird dies für die Produktion angegeben (Investitionsgüter 43%). Allerdings nur gut ein Drittel der Betriebsräte führt diese gestiegenen Möglichkeiten auf technologische Entwicklungen zurück. In jedem 4. Betrieb (25%) ist dabei der Anteil standardisierter Tätigkeiten gestiegen, vor allem bei den Finanz- und Versicherungsdienstleistern (61%). Nahezu die Hälfte der Betriebsräte schreiben dies der Digitalisierung zu (47%), bei den Finanz- und Versicherungsdienstleistern sogar 76%.

In 24% der Betriebe steigen die Möglichkeiten der Verhaltens- und Leistungskontrollen durch den Arbeitgeber, auch hier sind die Finanzdienstleistungen (38%) und der Handel (29%) besonders betroffen. 38% der Betriebsräte führen dies auf die technologische Entwicklung zurück.

Auch steigt offenbar in jedem 5. Betrieb der Konkurrenzdruck unter den Kollegen. Dies kann z. B. dadurch erklärt werden, dass etwa in Call-Centern über elektronische Software die jeweiligen Arbeitsschritte in Zeit und Erfolg gemessen werden können.

Sehr differenziert fallen die Befunde zur Work-Life-Balance aus. Die Befunde der Betriebsräte zeigen, dass zwar 15% eine gestiegene Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf beobachten (am ehesten bei den Finanz- und Versicherungsdienstleistern mit 19%), ein größerer Anteil beobachtet allerdings Verschlechterungen (17%), und zwar besonders im öffentlichen Dienst/Erziehung/Gesundheit (22%). Allerdings führt dies nur jeder 5. Betriebsrat (22%) auf die technologischen Entwicklungen zurück. Dieses Ergebnis konterkariert die bisherige Sicht auf die positiven Seiten der Digitalisierung. Das gleiche gilt für die Arbeitszufriedenheit. Auch hier beobachten nur 7% eine höhere Arbeitszufriedenheit durch Digitalisierung, aber 56% sehen hier Verschlechterungen.

#### **4. Was ist zu tun? Welche Herausforderungen ergeben sich, z.B. für den Arbeits- und Gesundheitsschutz?**

Mit den technischen Möglichkeiten haben sich die Anforderungen an die Beschäftigten verändert. Es ist möglich geworden, räumlich und zeitlich entgrenzt und somit deutlich flexibler zu arbeiten. Dies hat für den Gesundheitsschutz weitreichende Folgen: Einmal, weil diese Beschäftigten immer weniger örtlich in den Betrieb eingebunden sind und damit für Akteure des Gesundheitsschutzes schwerer zu erreichen sind. Andererseits, weil dadurch Leistungsanforderungen in Bezug auf Selbstorganisation und Erreichbarkeit steigen, so dass es für die Beschäftigten immer schwieriger wird, Grenzen zwischen Arbeitszeit und Privatheit zu setzen.

Zwar haben flexibel arbeitende Beschäftigte theoretisch die Möglichkeit, ihre Arbeitszeiten an ihre Zeitbedarfe außerhalb der Arbeit anzupassen. In der betrieblichen Praxis ist dieser Anspruch jedoch oft nicht einzulösen (z. B. wegen dringender Kundenwünsche). Die Freiheiten, die eine solche ergebnisorientierte Arbeitsgestaltung mit sich bringt, werden mit einer Entgrenzung der Arbeit und einer ständigen Erreichbarkeit erkaufte. Die ohnehin hohe Arbeitsintensität und der Termin- und Leistungsdruck unter Beschäftigten wird durch das Arbeiten mit dem Internet und durch die Erwartung, dass E-Mails zeitnah beantwortet werden, noch einmal deutlich erhöht.

Schwierigkeiten zeigen sich vor allem bei Freelancern oder Crowdworkern. Über die Möglichkeiten des Internets ist es für Unternehmen leichter geworden, Produktionsprozesse flexibler zu gestalten und z. B. über Crowdsourcing abgegrenzte Arbeitspakete über interessierte Selbstständige im Internet stückweise zu verkaufen. Was für die Unternehmen deutlich flexibler und kostengünstiger daherkommt, kann für die beauftragten Freelancer erhebliche soziale Risiken mit sich bringen. Sie unterliegen kaum sozialen Schutzregelungen, die für betrieblich Beschäftigte selbstverständlich wären. Beim Crowdwork mischen sich oft Zeitdruck, entgrenzte Arbeitszeiten, Selbstaussbeutung, permanente Unsicherheit und Vereinzelung. Regelungen der Sozialversicherung und des Arbeits- und Gesundheitsschutzes greifen gar nicht oder nur zum Teil.

Organisatorisch ist der Arbeitsschutz schwieriger umzusetzen, weil eben der Arbeitsort nicht zugleich auch die Betriebsstätte ist. Viele Richtlinien im Arbeitsschutz beziehen sich auf die Betriebsstätte. Für das Home-Office etwa sind gesundheitliche Standards bisher nicht definiert, es fällt grundsätzlich nicht unter die in den Betrieben

gültige Arbeitsstättenverordnung. Das gleiche gilt für die Arbeitszeit, die sich in Zeiten von Smartphones und Notebook-Vernetzung, auch vom Einsatz an der Betriebsstätte ablöst. Auch Crowdworker und Freelancer sind organisatorisch nicht über den Arbeitsschutz erfasst, weil sie formal als Selbstständige gelten. Der Anteil der Crowdworker in Europa steigt aber stetig an. Der gesetzliche Arbeitsschutz muss sich also neuen Arbeitsformen öffnen.

Auf der individuellen Beschäftigtenebene stößt der Arbeitsschutz aufgrund neuer ergebnisorientierter Formen der Leistungssteuerung, die durch die Digitalisierung noch vorangetrieben werden, an seine Grenzen – aber ebenso auch durch den Wunsch vieler Beschäftigter nach höherer Arbeitsautonomie. Bei flexibler und ergebnisorientierter Arbeit erfolgt die Leistungssteuerung oft über ‚Deadlines‘ in Projektteams oder über Kunden- und Marktdruck („indirekte Steuerung“). Mit dieser Überforderung, dem Arbeitsdruck und den (zu hohen) Leistungsanforderungen, werden die Beschäftigten alleingelassen. Existierende arbeitszeitrechtliche Möglichkeiten (wie Höchstarbeitszeitgrenzen, 10 Stunden täglich) werden oftmals von Beschäftigten selbst im Sinne einer „interessierten Selbstgefährdung“ ignoriert. Gerade dann, wenn z. B. über Zielvorgaben zu einem bestimmten Termin Arbeitsergebnisse geliefert werden müssen.

Das Thema Arbeitsschutz sollte immer auch in Verbindung mit der ‚Leistungskultur‘ des Unternehmens betrachtet werden. Denn hohe Leistungsanforderungen und knappe Leistungsbemessung werden im Zuge der Digitalisierung relevanter. Die Einführung von neuen Technologien in den Betrieben gehen nicht selten mit dem Ziel des effizienteren Arbeitens bei gleichzeitiger Rationalisierung von Beschäftigung einher. Die ohnehin schon hohe Arbeitsverdichtung in den Betrieben könnte sich dadurch weiter verschärfen. Wie sehr die Betriebsräte in Deutschland diesen Gedanken unterstützen, zeigt der Befund, dass Betriebsräte eine an die tatsächlichen Arbeitsbedarfe angepasste Personalbemessung als das drängendste Thema ihrer Arbeit halten (74%). Gefolgt von der Begrenzung der Arbeitsintensität (70%) und der Sicherung von Arbeitsplätzen (ebenfalls 70%).

## 5. Diskussion

Im Zuge einer digitalisierten Arbeitswelt sind ganzheitliche Ansätze von Regulierung gefragt, die die individuellen Konflikte zwischen dem Wunsch nach höherer Arbeitsautonomie einerseits und der wachsenden Arbeitsverdichtung und Selbstausbeutung andererseits anerkennen und verbindliche individuell stärkende Hilfestellungen anbieten. Ansätze, die nicht (nur) über die Verbotslogik wirken, sondern vor allem verbindliche Mitbestimmungsoptionen bieten, z. B. in Fragen der Erreichbarkeit oder in Bezug auf personelle Teamaufstockung etc. Über das Arbeitsschutzgesetz liegen solche Regularien mit dem Instrument der Gefährdungsbeurteilungen schon vor, sie müssen allerdings auch genutzt werden. Weitere Bedarfe für eine den heutigen Bedürfnissen angepasste Arbeitszeitregulierung und den Arbeitsschutz müssen evtl. gesetzlich nachgebessert werden und im Sinne einer Flexibilisierung des Arbeitsschutzes über qualitative Tarifpolitik (Gesundheitstarifvertrag) oder über Betriebsvereinbarungen (z. B. zu Arbeitszeit/mobiles Arbeiten/„Recht auf Nichterreichbarkeit“) erfolgen.

Dazu reichen vermutlich vereinzelte und einseitige Gestaltungsansätze nicht aus. Auf Dauer sinnvoll wäre ein gebündelter Ansatz, der auf mehreren Ebenen gleichzeitig wirkt. Dazu würde man sowohl beim Individuum, als auch auf der betrieblichen Ebene und auf der staatlichen Ebene ansetzen.

Auf individueller Ebene müssten die Beschäftigten zunächst für die Zusammenhänge zwischen der Arbeitsorganisation und der Leistungssteuerung sowie den erlebten Arbeitsbelastungen sensibilisiert werden. Dieser Schritt ist notwendig, um die Sachzwanglogik in Bezug auf die Arbeitsverdichtung und den hohen Termin- und Zeitdruck zu durchbrechen und die Arbeitsbedingungen als gestaltbar wahrzunehmen. Ziel wäre auch, mehr Bewusstsein für die Arbeitsbedingungen und den möglichen Einfluss auf die Gesundheit zu erhalten, Grenzen setzen zu lernen und diese auch einzuhalten. Ein solches Grenzmanagement wird an Bedeutung gewinnen, weil traditionelle Grenzen (wie feste Arbeitszeiten und -orte) vor allem bei mobiler und digitalisierter Arbeit immer mehr aufweichen und daher neu ausgehandelt werden müssen. Mit dieser Aufgabe können die Beschäftigten aber keineswegs alleingelassen werden. Es bedarf flankierender betrieblicher, tariflicher oder politischer Maßnahmen, um diese Anforderung zu ermöglichen. Zudem sind Rechte auf befristete Teilzeit, das Recht auf Mitbestimmung über die Lage der Arbeitszeit, aber auch das Recht auf Homeoffice nötig.

Es muss auch auf betrieblicher Ebene angesetzt werden. Denkbar wäre, im Sinne einer qualitativen Tarifpolitik (Gesundheits-Tarifverträge oder Demografie-Tarifverträge) bzw. über Betriebs- und Dienstvereinbarungen (z. B. zu mobilem Arbeiten oder dem „Recht auf Nichterreichbarkeit“) und der Verbriefung individueller Verhandlungsrechte und Verfahrensregeln die Arbeitsbedingungen so zu gestalten, dass der gesetzliche Arbeits- und Gesundheitsschutz ergänzt und bedarfsgerecht flexibilisiert werden könnte. Gerade bei digitalisierter Arbeit sind Betriebsvereinbarungen zur Erreichbarkeit, wie sie in mehreren Unternehmen bereits ausgehandelt wurden, eine wichtige Flankierung, um Beschäftigte zu schützen.

Auf staatlicher Ebene muss dafür gesorgt werden, dass den Beschäftigten weiterhin verbrieft Schutz- und gestärkte Mitbestimmungsrechte zuteil werden. Über das Arbeitszeitgesetz müssen im Zuge der steigenden Anforderungen an Flexibilität verlässliche und planbare Arbeitszeiten garantiert werden. Die schon bestehenden Regelungen des Arbeitsschutzgesetzes müssen in den Betrieben angewandt, umgesetzt und kontrolliert werden. Dies gilt vor allem für die so selten durchgeführten Gefährdungsbeurteilungen psychischer Belastungen in Deutschland. Langfristig wichtig ist auch die staatliche Kontrolle: Die Missachtung der Auflagen des Arbeitsschutzgesetzes zur Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen bleibt bisher meist folgenlos. Arbeitsschutzbehörden sind personell eher unterbesetzt und hinsichtlich psychosozialer Risiken nicht hinreichend geschult (Kohte 2015). Dabei haben sich der Beratungsbedarf durch die hohen Gestaltungsspielräume bei Gefährdungsbeurteilungen psychischer Belastungen und die Verstöße gegen existierende Arbeitszeitregelungen und damit gegen Arbeitsschutzregelungen massiv erhöht. Erforderlich wären deutlich mehr Personal, aber auch Schulungen, um das Personal der Aufsichtsbehörden für die komplexen Zusammenhänge zwischen Arbeitsbedingungen und psychosozialen Risiken zu sensibilisieren.

Nur unter Beachtung dieser drei Gestaltungsebenen können sich die Chancen der Digitalisierung auch entfalten.

## 6. Literatur

- Ahlers, E. 2011. „Wachsender Arbeitsdruck in den Betrieben“, in N. Kratzer, et al (ed.): *Arbeit und Gesundheit im Konflikt: Analysen und Ansätze für ein partizipatives Gesundheitsmanagement* (Berlin), S. 35–60.
- Ahlers, E. 2015. „Leistungsdruck, Arbeitsverdichtung und die (ungenutzte) Rolle von Gefährdungsbeurteilungen“, in WSI-Mitteilungen 68 (3), S. 194-201.
- Arntz, M.; Gregory, T.; Lehmer, F.; Matthes, B.; Zierahn, U. 2016. „Arbeitswelt 4.0. Stand der Digitalisierung in Deutschland“. IAB-Kurzbericht 22/2016.  
<http://doku.iab.de/kurzber/2016/kb2216.pdf>
- Blume A.; Walter, U.; Bellmann, R.; Wellmann, H.; 2011. „Betriebliche Gesundheitspolitik - eine Chance für die Mitbestimmung. Potenziale, Hemmnisse und Unterstützungsmöglichkeiten.“ (Berlin, edition Sigma)
- DGB-Index Gute Arbeit 2016. Der Report. „Die Digitalisierung der Arbeitswelt – Eine Zwischenbilanz aus der Sicht der Beschäftigten“. Available at: <http://index-gute-arbeit.dgb.de/++co++8915554e-a0fd-11e6-8e36-525400e5a74a>
- Kohte, W. 2015. „Aufsicht im Arbeitsschutz – internationale Anforderungen und Impulse. In: WSI-Mitteilungen 3/2015, S. 170-177.
- Kratzer, N. 2011. „Leistung und Leiden. Neue Steuerungsformen von Leistung und ihre Belastungswirkungen“, in N. Kratzer; W. Dunkel; K. Becker and S. Hinrichs (eds): *Arbeit und Gesundheit im Konflikt. Analysen und Ansätze für ein partizipatives Gesundheitsmanagement* (Berlin Sigma), S. 143–198.
- Oppolzer, A. 2010. „Psychische Belastungsrisiken aus Sicht der Arbeitswissenschaft und Ansätze für die Prävention. In: Badura, B./Schröder, H./Klose, J./Macco, K. (eds.): Fehlzzeiten-Report 2009: Arbeit und Psyche: Belastungen reduzieren - Wohlbefinden fördern. Heidelberg: pp.13 –23.
- Pfeiffer, S. 2012. „Die technologischen Grundlagen der Entgrenzung: Chancen und Risiken“, in B. Badura; A. Ducki, H. Schröder, J. Klose and M. Meyer (eds): Fehlzzeiten-Report 2012 (Berlin/Heidelberg), S. 15 – 21.
- Schwemmler, M. 2012. *Digitale Arbeit in Deutschland: Potenziale und Problemlagen*.  
<http://library.fes.de/pdf-files/akademie/09324.pdf>
- Vogl G.; Nies, G. 2013. „Mobile Arbeit“. *Betriebs- und Dienstvereinbarungen. Analyse und Handlungsempfehlungen*. (Frankfurt am Main, Bund-Verlag)
- Wittig-Goetz U 2012. Staatliche Arbeitsschutzverwaltung. ergo-online. [http://www.ergo-online.de/site.aspx?url=html/organisation\\_arbeitsschutz/institutionen\\_im\\_arbeitsschutz/arbeitschutzv\\_staad.htm](http://www.ergo-online.de/site.aspx?url=html/organisation_arbeitsschutz/institutionen_im_arbeitsschutz/arbeitschutzv_staad.htm)



Gesellschaft für  
Arbeitswissenschaft e.V.

## **Soziotechnische Gestaltung des digitalen Wandels – kreativ, innovativ, sinnhaft**

63. Kongress der  
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

FHNW Brugg-Windisch, Schweiz

15. – 17. Februar 2017

---

**GfA Press**

---

**Bericht zum 63. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 15. – 17. Februar 2017**

**FHNW Brugg-Windisch, Schweiz**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Dortmund: GfA-Press, 2017

ISBN 978-3-936804-22-5

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

**Schriftleitung: Matthias Jäger**

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet, den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen.

USB-Print: Dr. Philipp Baumann, Olten

**Screen design und Umsetzung**

© 2017 fröse multimedia, Frank Fröse

[office@internetkundenservice.de](mailto:office@internetkundenservice.de) · [www.internetkundenservice.de](http://www.internetkundenservice.de)