

Belastungen bei digital vernetzter Arbeit

Ergebnisse aus der Forschung

Dr. Tanja Merl, Dr. Ursula Stöger

Abschlussveranstaltung des Projekts LedivA am 16. 03. 2022

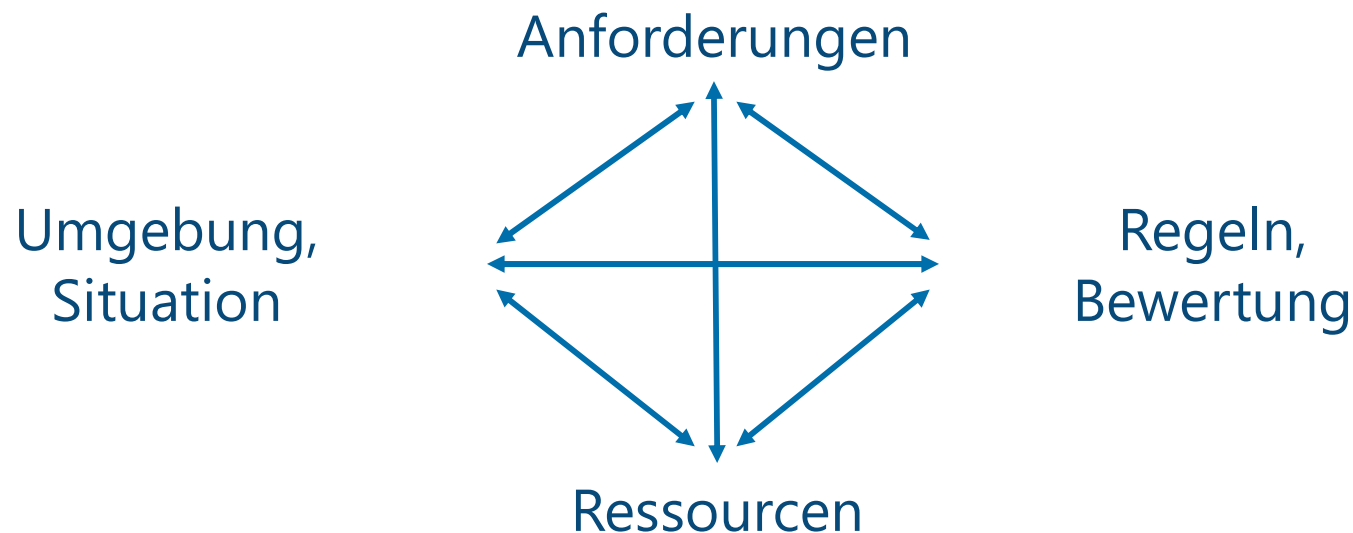
Qualitative Untersuchungen in verschiedenen Sektoren der DL

- Im Lager und im Vertrieb bei unserem Partnerunternehmen PR-Tronik
- Im Bereich Content Projekt Management im Verlagsbereich
- In Telekommunikationsunternehmen in der Kundenberatung
- In verschiedenen Logistikunternehmen mit Disponenten und in der Warenein- und Ausgangsabfertigung
- In der Leitstelle eines ÖPNV-Betriebs
- Im Bereich Programmierung eines Finanzdienstleistungsunternehmens
- In verschiedenen Abteilungen in einem Unternehmen des Großhandels und der Herstellung im Bereich Audio, Video, Foto und Computer

Ausgewählte Belastungskonstellationen bei qualifizierter digital vernetzter Arbeit

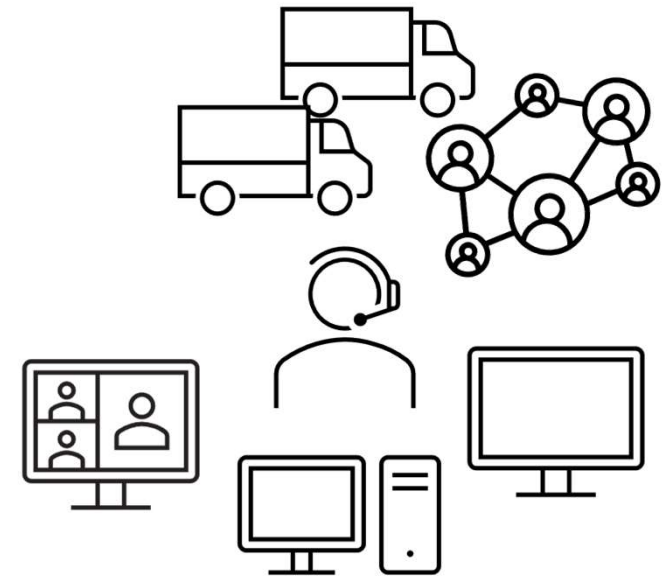
- Belastungskonstellation Schnittstellentätigkeit: Koordination / Abstimmung verschiedener Systemlogiken
- Belastungskonstellation: Digitale Formalisierung und einseitige Nutzung der Sinne
- Belastungskonstellation Arbeitsunterbrechungen
- Belastungskonstellation Arbeitsintensivierung

Relationales Belastungskonzept



Belastungskonstellation Schnittstellentätigkeit

- Koordination verschiedener Systemlogiken
- Anforderungen an das Subjekt:
 - Hoher Abstimmungsaufwand
 - Übersetzungsleistung digital/ analog
- Empirisches Beispiel: Disponent*in in der Logistik , Koordination des durch digitale Systeme gesteuerten Logistikprozesses
 - **Belastung durch Widerspruch zwischen Arbeitsziel und Regel (Einschränkung von Handlungsspielräumen durch digitale Systeme)**
 - **Zielerreichung durch Rückgriff auf (individuelle) Ressource Erfahrungswissen und informelle Kooperationsmöglichkeiten**



Belastungskonstellation Digitale Formalisierung und einseitige Nutzung der Sinne

- Digitalisierung von vernetzter Arbeit führt zu einer neuen Qualität der Formalisierung und zu einer Reduzierung der sinnlichen Wahrnehmung
- Anforderungen an das Subjekt:
 - Transformation analoger Informationen in digitale und umgekehrt
 - Begrenztes Arbeitshandeln durch einseitige Nutzung der Sinne
- Beispiel: Auftragsabfertigung in der Logistik
 - **Belastung durch Widerspruch zwischen Arbeitsziel und Ressourcen (fehlende analoge Informationsquellen)**

Belastungskonstellation Arbeitsunterbrechungen

- Arbeitsunterbrechungen sind ein wesentlicher Bestandteil digital vernetzter Arbeit
- Arbeitsanforderungen an das Subjekt
 - Bewältigung von Unterbrechungen und Integration in das Arbeitshandeln
- Beispiel: Kundenbetreuung in einem Telekommunikationsunternehmen
 - **Belastung durch Widerspruch zwischen Arbeitsziel und Regeln (Arbeitsorganisation gibt parallele Fallbearbeitung vor)**

Belastungskonstellation Arbeitsintensivierung

- Digitalisierung ermöglicht eine weitere Intensivierung der Arbeit und birgt die Gefahr der Selbstintensivierung
- Arbeitsanforderungen
 - Bearbeitung von Aufträgen in kürzeren Zeiteinheiten
- Beispiel: Vertrieb im Großhandel
 - **Belastung durch Widerspruch zwischen Zielen und Ressourcen (Systematische Zeitverknappung)**