

Ines Roth

Die Arbeitsbedingungen in der IT-Dienstleistungsbranche aus Sicht der Beschäftigten

Branchenbericht auf der Basis des
DGB-Index Gute Arbeit 2012/2013



Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten

Gute Arbeit basiert auf den Partizipationsansprüchen der Beschäftigten und ihren Teilhaberechten in Sachen Arbeitsgestaltung. Als Gute Arbeit kann nur dann eine Tätigkeit abhängig Beschäftigter qualifiziert werden, wenn diese selbst sie als gut einschätzen. Darum ist es unerlässlich, ihr Urteil über die Arbeitsbedingungen zu erheben und ihre Ansprüche an die Qualitätsstandards zu ermitteln.

Aktivitäten zur Humanisierung der Arbeit haben in Deutschland eine lange Tradition, die öffentliche Arbeitsberichterstattung auf der Basis von Beschäftigtenumfragen jedoch ist eine junge Disziplin. Auf bundesweit repräsentativer Ebene begann sie 2007 mit der ersten Beschäftigtenumfrage zur Ermittlung des DGB-Index Gute Arbeit. Der Grundgedanke dieser Arbeitsqualitäts-Prüfung, an deren Entwicklung ver.di einen erheblichen Anteil hatte: Was gut an den Arbeitsbedingungen ist und was schlecht, das können letztlich nur die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer stichhaltig beurteilen. Denn die Beschäftigten sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten, und sie kennen diese besser als Außenstehende.

In diesem Sinne hat die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di in den letzten Jahren die Ergebnisse von Beschäftigtenumfragen und den Verlauf von Verbesserungsprozessen, die durch die Erhebungen initiiert wurden, in verschiedenen Formaten öffentlich dokumentiert. Ein neuer Abschnitt begann im Dezember 2010 mit dem Start einer eigenen publizistischen Reihe zu den Arbeitsbedingungen im Dienstleistungs-Sektor: *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten – Die ver.di-Reihe*. Die Publikationen, die unter diesem Titel erscheinen, bieten – Themen, Gruppen und Branchen zentriert – Daten, Befunde und Argumente zur Arbeitswelt, die auf dem Urteil der Beschäftigten zur Qualität der Arbeit basieren. Die ver.di-Reihe fungiert als ein Service für gewerkschaftliche Öffentlichkeiten, für die Medien, die Arbeitswissenschaften und alle anderen Akteure, die sich mit der Gestaltung der Arbeit befassen.

Ergänzt wird die Reihe durch Materialien und Studien, die als Manuskriptdruck herausgegeben werden. Publiziert werden in dieser Form vor allem wissenschaftliche Beiträge zu Spezialfragen und für kleinere Fachöffentlichkeiten, Datenbände und Grundlagentexte, wobei die Autorinnen und Autoren durchaus mit je eigenen Stilmitteln arbeiten. Publiziert werden vorwiegend, aber nicht ausschließlich Texte, die im Auftrag von ver.di erarbeitet wurden. Ein Schwerpunkt liegt auf der Veröffentlichung von Grundaussagen, Materialien und Supplementbänden zu Themen, die auch in der ver.di-Reihe zur Sprache gebracht werden. ■

*Ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Bereich Innovation und Gute Arbeit
Herausgeber der Reihe „Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten“*

Die Arbeitsbedingungen in der IT-Dienstleistungsbranche aus Sicht der Beschäftigten

Branchenbericht auf der Basis
des DGB-Index Gute Arbeit 2012/13

Studie im Auftrag der ver.di-Bundesverwaltung
Ressort 13 Bereich Innovation und Gute Arbeit

Ines Roth

Vorwort

Big Data, Smart Working, Digitale Vernetzung – die Arbeitswelt ist im Umbruch und der wesentliche Treiber hierbei ist die IK-Technologie. Kaum ein Arbeitsplatz, geschweige denn ein Unternehmen, kommt heutzutage ohne IT aus. Die IT-Branche nimmt in diesen Entwicklungen eine besondere Rolle ein. Es sind die IT-Beschäftigten, die durch ihre Arbeit den rasanten Fortschritt ermöglichen. Gleichzeitig sind sie als Arbeitnehmer/innen aber auch betroffen. Wie die vorliegende Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit für die IT-Branche sehr konkret aufzeigt, ist die Arbeitsqualität an vielen Stellen verbesserungswürdig.

Den zum Teil großen Gestaltungsspielräumen stehen Belastungen gegenüber, auf die Beschäftigte keinen Einfluss haben – steigende Arbeitsdichte, Arbeitshetze, ständige Erreichbarkeit. Das wirkt sich nicht nur massiv auf die Gesundheit aus, sondern führt auch das emanzipatorische Potenzial digitaler Arbeit ad absurdum. Der Ausbau der Netze, mobile Geräte und entsprechende Technologien erlauben ein ortsunabhängiges Arbeiten im globalen Raum. Hier steckt Potenzial für eine selbstbestimmte Arbeitsgestaltung und eine ausgeglichene Work-Life-Balance. Real aber steigt der Druck auf die Beschäftigten, die vermeintlichen Freiheiten werden zur Falle und führen zu ausufernden Arbeitszeiten. Deshalb macht sich ver.di für die Umsetzung von Leitlinien für Gute Digitale Arbeit (nachzulesen in der ver.di-Broschüre *Digitalisierung und Dienstleistungen – Perspektiven Guter Arbeit*) stark, die sicherstellen sollen, dass die Beschäftigten an den Arbeitsgestaltungsprozessen beteiligt und ihre Interessen gewahrt werden.

Die Entwicklungen in der IT-Branche wirken sich nicht auf alle Beschäftigten gleich aus und sie sind nicht stringent. Auf der einen Seite fehlen Fachkräfte – auf der anderen Seite bangen Menschen, deren Tätigkeiten aus Kostengründen in andere Länder verlagert werden, um ihre Jobs. Technologische Entwicklungen und permanente Umstrukturierungen im globalen Maßstab beschleunigen den Wandel von Anforderungen und Jobprofilen – die Qualifizierungsangebote in den Unternehmen werden jedoch als unzureichend empfunden, wie die vorliegende Sonderauswertung zeigt. Das bestätigen auch die Ergebnisse des ver.di-Innovationsbarometers 2013: Zwei Drittel der befragten Betriebs-, Personal- und Aufsichtsräte charakterisieren mangelnde Weiterbildung als Innovationshemmnis.

Die Ergebnisse der Sonderauswertung auf Basis DGB-Index Gute Arbeit sind für ver.di ein Arbeitsauftrag, sich gemeinsam mit den Beschäftigten, gemeinsam mit der betrieblichen Mitbestimmung für Gute Arbeit in der IT-Branche einzusetzen. Dabei steht der Mensch im Mittelpunkt. Und das bedeutet, dass es Regelungen braucht, die Arbeitsfähigkeit und Beschäftigungsfähigkeit schützen und fördern. Im Fokus stehen übrigens

nicht nur die festangestellten Beschäftigten, sondern auch die wachsende Gruppe der IT-Freelancer, für die etablierte Mechanismen kollektiver sozialer Sicherungen bislang nur unzulänglich greifen. Wie hier für gute Arbeitsbedingungen im Sinne aller Erwerbstätigen gesorgt werden kann, bleibt eine große gewerkschaftliche Herausforderung, der sich ver.di auch im Hinblick auf die Solo-Selbständigen bereits stellt: Knapp 30.000 Freelancer – auch aus dem IT-Sektor – sind in der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft organisiert.

ver.di fordert in der IT-Branche Regelungen zum Gesundheits- und Belastungsschutz. Und ver.di fordert in der IT-Branche Regelungen für strategische Personalplanung und Qualifizierung. Die Verantwortung für zukunftssichere Weiterentwicklung und damit gute Perspektiven darf nicht auf die Beschäftigten allein abgewälzt werden. Insbesondere auch im Hinblick auf den IT-Fachkräftemangel und den demografischen Wandel sind Unternehmen in der Pflicht, ihre Mitarbeiter/innen regelmäßig und vorausschauend zu qualifizieren. Das schließt Nachwuchsqualifizierung ebenso ein wie Weiterqualifizierung und Schutz von älteren Beschäftigten im Rahmen von Umstrukturierungen. ver.di hat hier erste gute Standards mit den Tarifverträgen bei T-Systems und IBM gesetzt. Das gilt es, in die Branche hinein auszubauen – mitarbeiterorientiert und entlang der Themen, die von den Beschäftigten selbst gesetzt werden. Denn Gute Arbeit heißt Beteiligung.

Lothar Schröder
Mitglied des ver.di-Bundesvorstands

Michael Jäkel
Leiter der ver.di-Fachgruppe IT / DV

Inhalt

1.	Einleitung	7
2.	Die IT-Dienstleistungsbranche: Softwareentwicklung und IT-Services	8
3.	Der DGB-Index Gute Arbeit	10
4.	Die Zusammensetzung der Stichprobe	13
5.	Beurteilung der Arbeitsqualität in der IT-Dienstleistungsbranche	16
5.1	Allgemeine Befunde und Differenzierungen	16
5.1.1	Gesamtindex und Bewertung der Teilindizes	16
	Der Teilindex „Ressourcen“	17
	Der Teilindex „Belastungen“	19
	Der Teilindex „Einkommen und Sicherheit“	20
5.1.2	Heterogenität in der Arbeitssituation IT-Beschäftigter	21
	Differenzierung nach Art der Tätigkeit	21
	Differenzierung nach Position	24
	Differenzierung nach Betriebsgröße	25
5.2	Vergleich der Arbeitsbedingungen in der IT-Dienstleistungsbranche zur Gesamtwirtschaft	26
6.	Herausforderungen in der IT-Dienstleistungsbranche	28
6.1	Belastungen in der IT-Arbeit und ihre Auswirkungen auf die Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten	29
6.2	Die Weiterbildungssituation in der IT-Dienstleistungsbranche	33
6.3	Bereitschaft zum Arbeitgeberwechsel in der IT-Branche	36
7.	Fazit	38
	Literatur	40

1. Einleitung

Auch wenn die guten Jahre der „new economy“ schon längst vorbei sind, so haben sich doch manche Narrative aus jener Zeit als erstaunlich hartnäckig erwiesen. Bis heute etwa gilt die Arbeitsqualität in der IT-Branche – also in den Kernsegmenten der damaligen Boomsektoren – gemeinhin als überdurchschnittlich hoch und gekennzeichnet durch geringe körperliche Beanspruchungen, kreativitätsförderliche Tätigkeiten, ausgeprägte Freiheitsgrade, weite Gestaltungsspielräume, sichere Arbeitsplätze und attraktive Einkommen. Sind solche populären Einschätzungen berechtigt, ist die IT-Dienstleistungsbranche¹ tatsächlich ein Eldorado Guter Arbeit? Diese Frage steht im Zentrum der vorliegenden Untersuchung; ihr soll im Weiteren auf der Basis einer Sonderauswertung von Datenmaterial aus zwei Repräsentativerhebungen zur Arbeitsqualität mit dem Instrumentarium des „DGB Index Gute Arbeit“² nachgegangen werden.

Gerade im IKT-Sektor ist die Frage nach Guter Arbeit vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und älter werdender Belegschaften von besonderer Brisanz, klagen doch die Arbeitgeber hier über einen erheblichen Mangel an Fachkräften, der die an sich günstigen Wachstumsperspektiven zunehmend beeinträchtigt. Der Branchenverband BITKOM geht (Stand Oktober 2013) von 13.800 unbesetzten Stellen bei den Anbietern von Software und IT-Services aus, weitere 2.200 Arbeitskräfte würden in den übrigen Teilsegmenten des IKT-Sektors gesucht, zusätzlich fehlten in den Anwenderbranchen noch 23.000 IT-Fachkräfte (BITKOM 2013a). Ungeachtet kontroverser Einschätzungen zu realem Ausmaß, Ursachen und geeigneten Gegenstrategien dürfte unstrittig sein, dass die Qualität der Arbeitsbedingungen ein zentraler Bestimmungsfaktor der Attraktivität des IKT-Sektors für vorhandene wie potenzielle Beschäftigte ist. Gute Arbeit – ausreichende Ressourcen, niedrige Belastungen, eine angemessene Bezahlung und hohe Arbeitsplatzsicherheit – kommt dieser Attraktivität zugute, erhöht die Unternehmensbindung, trägt wesentlich zur Erhaltung von Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei und ist insofern der wichtigste Ansatzpunkt zur nachhaltigen Fachkräftesicherung.

Die nachstehende Sonderauswertung kann in diesem Zusammenhang als eine Art „Wasserstandsanzeiger“ gesehen werden, der die aktuelle Arbeitssituation in der IT-Dienstleistungsbranche aus der Perspektive der Beschäftigten beleuchtet. Im zweiten Kapitel wird die IT-Dienstleistungsbranche kurz umrissen. Das dritte Kapitel führt zum besseren Verständnis der Ergebnisse in den Aufbau und die wissenschaftlichen Grundlagen des DGB-Index ein. Anschließend wird die Zusammensetzung der Stichprobe erläutert. Das fünfte Kapitel beinhaltet die Befunde der Sonderauswertung zur Arbeitsqualität in der IT-Dienstleistungsbranche. Es umfasst eine Differenzierung der Arbeitsqualität nach Teilindizes und Kriterien ebenso wie nach ausgewählten Merkmalen der Beschäftigten. Zudem wird die Arbeitsqualität in der IT-Branche mit der Gesamtwirtschaft verglichen. Das sechste Kapitel widmet sich spezifischen Herausforderungen in der IT-Branche. Im Mittelpunkt stehen die Analyse der Belastungssituation in der IT-Arbeit, die Einschätzung der künftigen Arbeitsfähigkeit, Fragen betrieblicher Qualifizierung, informellen Lernens und der Bereitschaft der IT-Beschäftigten, den Arbeitgeber zu wechseln. Den Abschluss bildet eine Zusammenfassung der Befunde.

¹ Vgl. zur näheren Beschreibung der IT-Dienstleistungsbranche die Ausführungen in Kapitel 2.

² Vgl. zur Erläuterung von Zielsetzung und Methodik des „DGB Index Gute Arbeit“ die Ausführungen in Kapitel 3.

2. Die IT-Dienstleistungsbranche: Softwareentwicklung und IT-Services

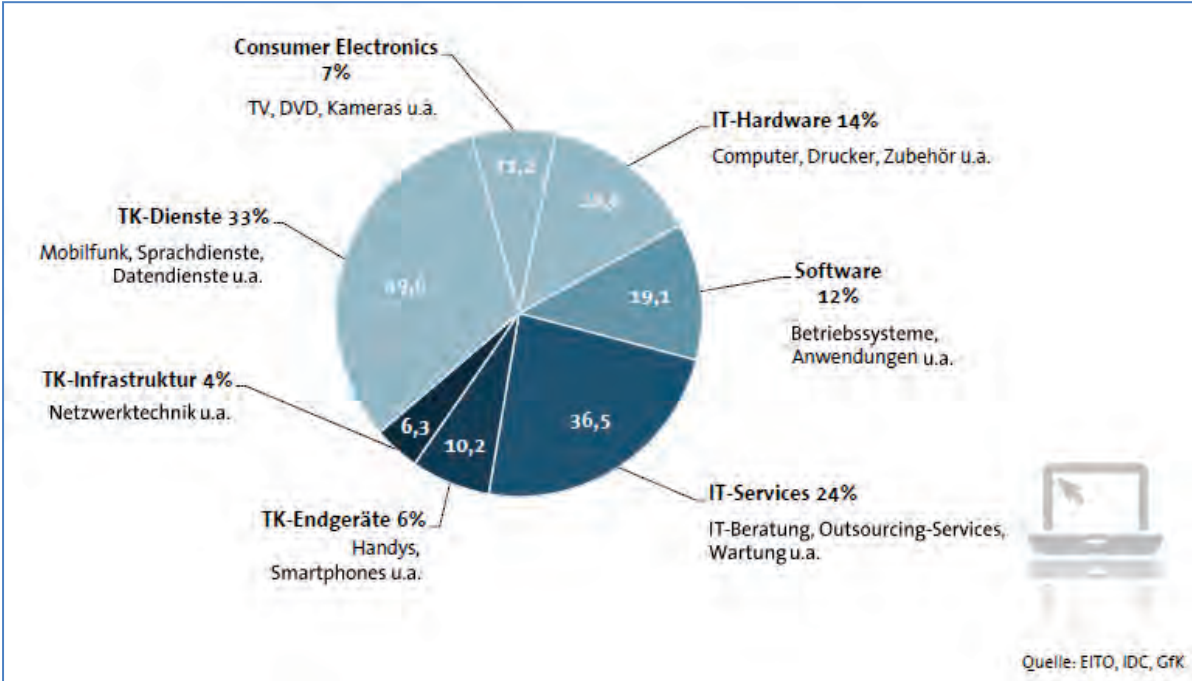
Die vorliegende Untersuchung der Arbeitsqualität in der IT-Branche nimmt die Segmente der Softwareproduktion und der Erbringung von IT-Services in den Blick, welche in der Klassifikation der amtlichen Statistik den Wirtschaftszweigen

- 62 – Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie (im Wesentlichen: Programmierungstätigkeiten, Beratungs- und sonstige Dienstleistungen auf dem Gebiet IT) und

- 63 – Informationsdienstleistungen (im Wesentlichen: Datenverarbeitung, Hosting, Webportale, sonstige Informationsdienstleistungen)

entsprechen.³

Beide Bereiche, die im Weiteren unter dem Begriff der „IT-Dienstleistungsbranche“ zusammengefasst werden, sind integrale Bestandteile eines im Zuge der digitalen Vernetzung zunehmend konvergierenden IKT-Sektors und in diesem – wie die nachstehende Grafik des Branchenverbands BITKOM (2014a, S. 4) verdeutlicht – auch von erheblichem wirtschaftlichem Gewicht: Mit prognostizierten 55,6 Mrd. Euro Umsatz werden die Wirtschaftszweige Software und IT-Services für 36 Prozent des gesamten Marktvolumens verantwortlich zeichnen, das im Sektor Informations- und Kommunikationstechnik in Deutschland im Jahr 2014 generiert werden dürfte.



³ Vgl. zur Einordnung und genauen Gliederung der Wirtschaftszweige 62 und 63: Statistisches Bundesamt 2008, S. 126 f. Die Produktion von IT-Hardware, welche gemeinhin als weiteres Segment der IT-Branche zugerechnet wird, war nicht Gegenstand der Erhebung. Sie findet sich in der Klassifikation der amtlichen Statistik primär im Wirtschaftszweig 26 (Herstellung von Datenverarbeitungsgeräten, elektronischen und optischen Erzeugnissen) abgebildet.

Trotz hoher Wettbewerbsintensität und eines anhaltenden Preisdrucks konnten sowohl in den Bereichen Software als auch IT-Services in den zurückliegenden Jahren kontinuierliche Umsatzzuwächse erzielt werden – eine Entwicklung, die sich aller Voraussicht nach auch im Jahr 2014 fortsetzen wird.

Umsätze in den Marktsegmenten Software und IT-Services Deutschland 2009-2014 (in Mrd. Euro)						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014 (P)
Software	14,3	14,8	16,4	17,3	18,1	19,1
IT-Services	32,5	33,0	34,1	34,8	35,3	36,5
IT-Dienstleistungen insgesamt	46,8	47,8	50,5	52,1	53,4	55,6

Die Daten basieren jeweils auf Angaben des BITKOM. Quellen: Deutscher Bundestag 2013, S. 9 (für die Jahre 2009 und 2010), BITKOM 2014b (für die Jahre 2011, 2012 und 2013) und BITKOM 2014a, S. 4 (Prognose für das Jahr 2014).

Seinen Niederschlag hat dieser Aufwärtstrend in der jüngeren Vergangenheit nicht zuletzt in einem stetigen Anstieg der Erwerbstätigenzahlen (abhängig Beschäftigte plus Selbstständige)⁴ in beiden Wirtschaftszweigen gefunden, die im Jahr 2013 in Deutschland zusammen annähernd 674.000 Menschen beschäftigten (BITKOM 2013b).⁵ Das Qualifikationsniveau der in der IT-Dienstleistungsbranche Tätigen ist traditionell überdurchschnittlich hoch und weist insbesondere „eine(n) der höchsten Anteile von Beschäftigten mit Hochschulabschluss“ auf (Leimbach 2010, S. 16). Ungeachtet der Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt scheint dieses Charakteristikum Bestand zu haben: Laut BITKOM gibt es „zwar einen gravierenden Fachkräftemangel [...], gesucht werden aber vor allem hochqualifizierte Experten. Der Seiteneinstieg wird als Karriereweg allmählich zum Auslaufmodell. [...] Eine Karriere in der IT setzt heute in den allermeisten Fällen eine fundierte Berufs- oder Hochschulausbildung voraus.“ (BITKOM 2013c) Insgesamt lassen die vorliegenden Daten den Schluss zu, „dass sich die Software- und IT-Dienstleistungsbranche in den letzten Jahren deutlich besser entwickelt hat als die Gesamtwirtschaft“ (Leimbach 2010, S. 2). Prognosen zufolge könnten die beiden Wirtschaftszweige „im Vergleich zu den in Deutschland als volkswirtschaftlich besonders relevant angesehenen Sektoren Maschinenbau und Fahrzeugbau, deren Anteile an Wertschöpfung und Beschäftigung in den nächsten 15 bis 20 Jahren stagnieren werden, [...] ihre Anteile fast verdoppeln“ (Leimbach 2010, S. 15). Die Branche ist zudem durch eine hohe Innovationsdynamik charakterisiert (vgl. Müller 2014): „81 Prozent der Anbieter von Software und IT-Services [...] haben im Jahr 2010 neue Produkte oder Dienste auf den Markt gebracht. Das ist der mit Abstand höchste Wert aller Branchen in Deutschland.“ (Deutscher Bundestag 2013, S. 8)

⁴ „Der Branchenverband BITKOM geht davon aus, dass etwa 18 Prozent der [...] Beschäftigten im Bereich Software und IT-Services selbstständig Tätige sind.“ (Deutscher Bundestag 2013, S. 48) Diese Zahl beinhaltet auch die Selbstständigen ohne Beschäftigte (sog. Solo-Selbstständige). In der Gesamtwirtschaft liegt die Selbständigenquote – der Anteil der selbstständig Tätigen an allen Erwerbstätigen – nur bei 11 Prozent (Mai / Marder-Puch 2013, S. 486) und damit deutlich niedriger als in der IT-Dienstleistungsbranche. Bemerkenswert ist auch die ausgeprägt kleinbetriebliche Struktur: „Knapp 90 Prozent der Unternehmen der IT-Branche beschäftigen nicht mehr als neun Mitarbeiter, nur in knapp einem Prozent der Unternehmen waren mehr als 100 Personen tätig.“ (Deutscher Bundestag 2013, S. 8)

⁵ Vgl. zur Arbeitsmarktentwicklung des IKT-Sektors seit Mitte der 1990er Jahre Deutscher Bundestag 2013, S. 49-53.

Zusätzliche ökonomische Bedeutung erlangen die hier untersuchten Wirtschaftszweige aus ihrer Impulsfunktion für die gesamtwirtschaftliche Produktivitäts-, Wachstums- und Innovationsentwicklung, die sich unter anderem darin zeigt, dass Software und IT-Services⁶

- als Querschnittstechnologien in fast allen Sektoren eine zunehmend wichtige Rolle als Enabler für neue Produkte und Prozesse spielen und so „über 40 Prozent des gesamtwirtschaftlichen Wachstums auf den Einsatz von IKT und damit vor allem von Software und IT-Dienstleistungen zurückgehen“ (Leimbach 2010, S. 2);

- als Kernbestandteile neuer Technologien gelten, welche die Bewältigung großer gesellschaftlicher Herausforderungen (Klimawandel, demographischer Wandel) erleichtern können;

- insbesondere von Bedeutung „für neue Ansätze wie Smart Energy Grids, E-Mobility sowie neue Ansätze in Verwaltung, Partizipation und Gesundheit wesentlich sind“ (Leimbach 2010, S. 3).

Auch wenn damit viele Indikatoren für einen anhaltenden Aufschwung und weiteren Bedeutungszuwachs der IT-Dienstleistungsbranche sprechen, so ist diese doch keinesfalls umstandslos als eine „Insel der Seligen“ einzuschätzen. Die Branchenentwicklung ist nicht nur durch die beschriebenen positiven Tendenzen charakterisiert, sondern zugleich auch durch Probleme, Widersprüche und Umbrüche, etwa einem ausgeprägten Konkurrenzdruck, einer sich beschleunigenden Konzentrationsentwicklung und der Gleichzeitigkeit von Fachkräftemangel und massivem Stellenabbau in großen Konzernen wie HP oder T-Systems. Viele Unternehmen der Branche setzen seit geraumer Zeit auf rigide Kostensenkung – z.B. mittels Offshoring –, neue Formen der Organisation von Wertschöpfungsprozessen – z.B. mittels Standardisierung – und flexible Varianten der Rekrutierung von Arbeitskraft – z.B. mittels Crowdsourcing und Leiharbeit. Dies bleibt nicht ohne Wirkung auf die Situation der Erwerbstätigen, die durch Personalabbau, verstärkten Leistungsdruck und die Ausbreitung prekärer Beschäftigungsformen „neue Unsicherheiten“ erfahren und deren Gesundheit angesichts einer „neuen Belastungskonstellation“ in einem „System permanenter Bewährung“ zunehmend „am seidenen Faden“ zu hängen droht (Boes / Kämpf / Trinks 2009). Ob und inwieweit sich diese Tendenzen in der Beurteilung der Arbeitsqualität durch die Betroffenen niederschlagen, wird im Weiteren zu erörtern sein.

3. Der DGB-Index Gute Arbeit

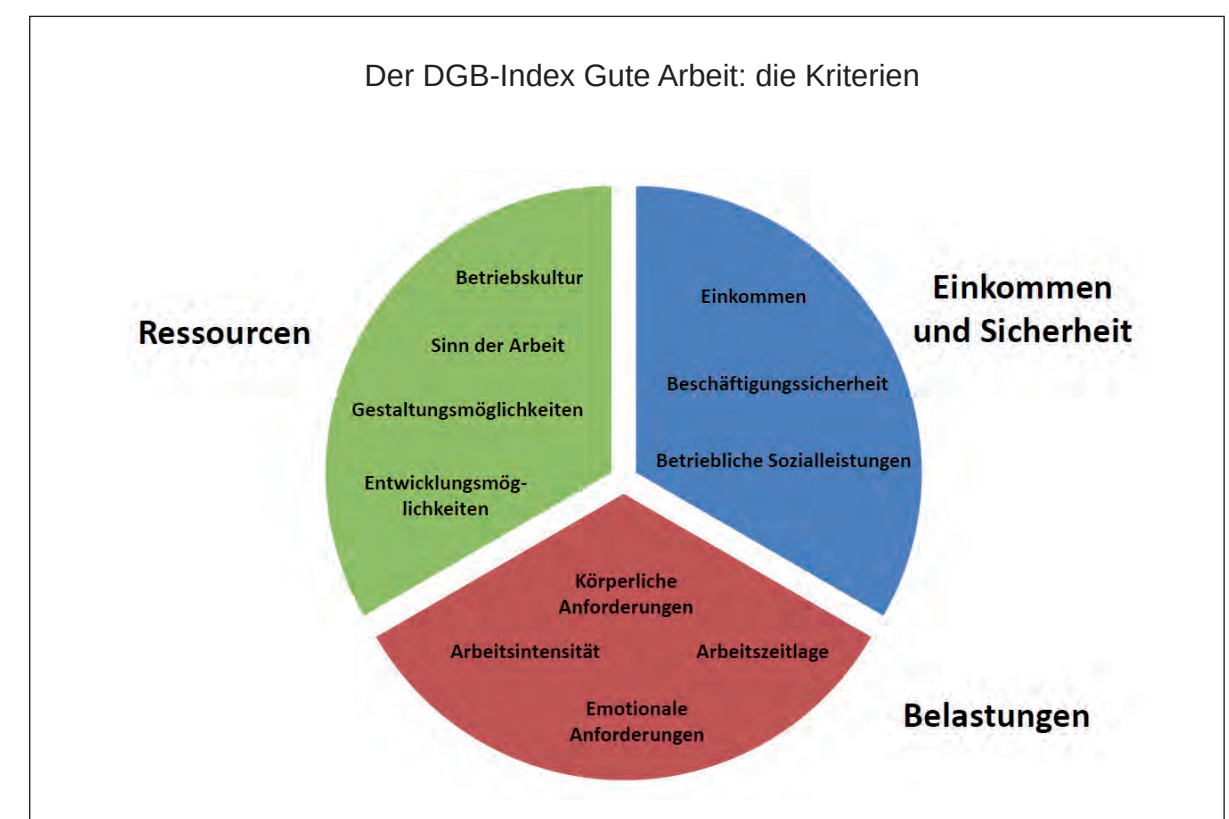
Der DGB-Index Gute Arbeit wird seit 2007 jährlich repräsentativ erhoben und verfolgt das Ziel, die Arbeitsbedingungen und die daraus resultierende Beanspruchung aus Sicht der abhängig Beschäftigten in Deutschland zu erfassen.⁷ Befragt werden Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aller Branchen, Berufsgruppen, Betriebsgrößen, Einkom-

mensgruppen, Regionen und Beschäftigungsverhältnissen. Das Ergebnis ist ein repräsentatives Bild der Arbeitssituation der abhängig Beschäftigten in Deutschland.

Der DGB-Index Gute Arbeit bildet auf der Basis arbeitswissenschaftlicher Erkenntnisse die Qualität von Arbeit in drei maßgeblichen Bereichen der Arbeitswelt ab, die als „Teilindizes“ bezeichnet werden. Der erste Bereich befasst sich mit den für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer verfügbaren Ressourcen. Hier geht es u.a. um die Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten, die Führungsqualität und Unternehmenskultur sowie die persönlichen und beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten. Der zweite die Arbeitsqualität maßgeblich beeinflussende Bereich umfasst Fragen zu körperlichen und psychischen Belastungen bei der Erwerbsarbeit sowie zur Arbeitszeitlage und Arbeitsintensität. Der dritte Bereich beschäftigt sich mit Einkommen und Sicherheit, also der materiellen Absicherung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Form eines ausreichenden Einkommens, sozialer Sicherung und eines sicheren Arbeitsplatzes.

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 ausgewählt und konzipiert wurden (vgl. folgende Abbildung).

Die Antworten der Beschäftigten werden sowohl auf der Ebene der Kriterien als auch in den drei Teilbereichen zu Indexwerten verdichtet, so dass aussagekräftige Vergleiche zwischen den Kriterien und zwischen den jährlichen bundesweiten Repräsentativbefragung möglich sind.



⁶ Vgl. zu den nachstehenden Spiegelstrichen Leimbach 2010, S. 2f.; zur Funktion von IKT „als Wegbereiter für Innovationen“ auch Bundesministerium für Wirtschaft 2010.

⁷ Weitere Erläuterungen zum DGB-Index Gute Arbeit finden sich unter www.dgb-index-gute-arbeit.de

Die Ermittlung der Indexwerte in den oben dargestellten 11 Kriterien basiert auf insgesamt 42 Fragen zur Qualität der Arbeitsbedingungen, die in folgender Übersicht in Kurzform dargestellt sind.

DGB-Index Gute Arbeit – Die 11 Kriterien zur Ermittlung der Arbeitsqualität, alle Fragen in Kurzform		
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?	Teilindex Ressourcen
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 KollegInnen? 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?	
5.	Arbeitszeitlege 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?	Teilindex Belastungen
6.	Emotionale Anforderungen Sind die Beschäftigten respektloser Behandlung ausgesetzt? Müssen sie ihre Gefühle bei der Arbeit verbergen? Kommt es zu Konflikten oder Streitigkeiten mit KundInnen, PatientInnen, KlientInnen?	
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 arbeitswichtigen Informationen geliefert? Müssen Abstriche bei der Qualität der Arbeitsausführung gemacht werden?	
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?	Teilindex Einkommen & Sicherheit
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 Essenszuschüsse?	
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: DGB-Index Gute Arbeit

Mit diesen sogenannten „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 oder Absenz solcher Faktoren ausgesetzt sehen.

Die Indexwerte ergeben sich aus den einzelnen Antworten bzw. Antwortkombinationen. Die jeweils positivste Antwortmöglichkeit erreicht 100 Punkte, die negativste wird dagegen mit 0 Punkten versehen. Nach einem auf arbeitswissenschaftlichen Standards

basierenden Modell erfolgt die Abstufung der Index-Werte zwischen 0 und 100 gleichmäßig in Schritten von 16,66 Punkten (vgl. INIFES 2013, S. 27).

Die Kategorisierung der Indexwerte erfolgt in Anlehnung an die Standarddefinition menschengerechter Arbeit nach Luczak und Volpert. Als menschengerecht definieren diese 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, S. 7; zitiert nach INIFES 2013, S. 25). Solche Arbeitsbedingungen erreichen bei der Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit zwischen 80 und 100 Punkte und fallen somit in die Kategorie „Gute Arbeit“. „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.“ (INIFES 2013, S. 24f.)

- 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 & Sicherheit“ errechnen sich aus den Durchschnittswerten der dazugehörigen Kriterien.

4. Die Zusammensetzung der Stichprobe

Die Daten der vorliegenden Sonderauswertung sind Teil der bundesweiten Repräsentativerhebung 2012 und 2013 mit dem DGB-Index Gute Arbeit und beinhalten die Fälle, die den Wirtschaftszweigen 62 und 63 zugeordnet werden können. Die Stichprobe umfasst 230 Fälle und ist in Anlehnung an die amtliche Statistik nach Geschlecht, Alter, Bildungsabschluss und Region (Ost/West) gewichtet worden. Die Stichprobe gilt als repräsentativ für die dort abhängig Beschäftigten, Selbständige sind nicht erfasst.⁸

Die Beschäftigten in der IT-Branche unterscheiden sich von denen in der Gesamtwirtschaft vor allem hinsichtlich der Merkmale „Geschlecht“, „beruflicher Bildungsab-

⁸ In der IT-Dienstleistungsbranche (WZ 62 und 63) ist der Anteil der Selbständigen mit 19 Prozent relativ hoch, in der Gesamtwirtschaft liegt er bei 11 Prozent (Stand 2012, Statistisches Bundesamt 2014). Insgesamt 13,9 Prozent der Erwerbstätigen sind selbständig ohne Beschäftigte, sog. Solo-Selbständige (Gesamtwirtschaft: 6,0; vgl. ebd.). Die Arbeitssituation (Solo-) Selbständiger unterscheiden sich von der abhängig Beschäftigter, kann jedoch aufgrund der fehlenden Datenbasis nicht Teil der vorliegenden Untersuchung sein. Zur (Solo-) Selbständigkeit in der IT-Branche vergleiche etwa Manske 2007 und Schröder/Schwemmlé 2014.

schluss“ und „Beschäftigungsumfang“. In der IT-Branche arbeiten überwiegend Männer (73,9 Prozent), während in der Gesamtwirtschaft das Geschlechterverhältnis mit einem Männeranteil von 53,1 Prozent deutlich ausgeglichener ist (vgl. hier und im Folgenden nachstehende Tabelle). Hieraus ergibt sich schließlich auch eine etwas andere Verteilung des Merkmals „Beschäftigungsumfang“: in der IT-Branche arbeiten über drei Viertel der Beschäftigten in Vollzeit (38h/Woche und mehr), in der Gesamtwirtschaft machen sie dagegen einen Anteil von 58,3 Prozent aus. Der hohe Anteil an Vollzeitbeschäftigung in der IT-Branche hängt mit dem hohen Anteil an Männern zusammen, denn während 89,3 Prozent der Männer vollzeitbeschäftigt sind, liegt dieser Anteil unter den Frauen bei nur 46,7 Prozent. Deutliche Unterschiede ergeben sich auch hinsichtlich der beruflichen Bildungsabschlüsse: in der IT-Branche dominieren deutlich die Beschäftigten mit (Fach-) Hochschulstudium (41,8 Prozent), in der Gesamtwirtschaft überwiegt dagegen der Anteil der Beschäftigten, die eine Lehre oder Berufsfachschule absolviert haben (56,1 Prozent).

Weniger stark differieren die Merkmale „Alter“, „Beschäftigungsverhältnis“ und „leitende Position“ zwischen IT-Branche und Gesamtwirtschaft. In der IT-Branche sind im Vergleich zur Repräsentativerhebung etwas mehr jüngere (bis 35 Jahre; 38,9 Prozent vs. 32,3 Prozent) und etwas weniger ältere Beschäftigte (56 Jahre und älter; 7,2 Prozent vs. 12,1 Prozent) anzutreffen. Zudem sind atypische Beschäftigungsverhältnisse wie Leiharbeit, Minijobs oder befristete Beschäftigung in der IT-Branche etwas weniger verbreitet als in der Gesamtwirtschaft. Gleiches gilt für das Beamtentum. Der Führungskräfteanteil ist mit 19,6 Prozent in der IT-Branche geringfügig niedriger als in der Gesamtwirtschaft (25,2 Prozent).

Im Vergleich zur Gesamtwirtschaft ist die IT-Branche demnach deutlich stärker von Männern dominiert. Die Beschäftigten sind etwas jünger und verfügen häufiger über einen hochqualifizierten Bildungsabschluss. Die überwiegende Mehrheit der abhängig Beschäftigten arbeitet in Vollzeit. Atypische Beschäftigungsformen wie Minijobs sind in der IT-Branche kaum anzutreffen, allerdings liegt der Anteil der befristet Beschäftigten nahezu auf gleichem Niveau wie in der Gesamtwirtschaft.⁹

Vergleich der demographischen Merkmale Beschäftigter in der IT-Branche mit denen der Gesamtwirtschaft 2012/13 (in Prozent, gewichtet)		
	<i>IT-Dienstleistungen</i> (Basis n, ungew. = 230)	<i>Repräsentativerhebung</i> (Basis n, ungew. = 10.688)
Geschlecht		
weiblich	26,1	46,9
männlich	73,9	53,1
Summe	100	100
Alter (gruppiert)		
bis 25 Jahre	10,1	15,0
26 bis 35 Jahre	28,8	17,3
36 bis 45 Jahre	27,7	27,6
46 bis 55 Jahre	26,2	28,0
56 Jahre und älter	7,2	12,1
Summe	100	100
Beruflicher Bildungsabschluss		
Lehre / Berufsfachschule	21,5	56,1
Meisterausbildung	2,0	2,2
Technikerausbildung	6,9	1,3
Fachschulausbildung	15,3	4,9
(Fach-) Hochschulstudium	41,8	18,6
Keine Ausbildung	12,5	16,8
Sonstiges	0	0,1
Summe	100	100
Beschäftigungsumfang		
Vollzeit (38h/Woche und mehr)	78,1	58,3
Teilzeit (unter 38h/Woche)	21,9	41,7
Summe	100	100
Beschäftigungsverhältnis		
Beamter	2,8	6,4
befristet	9,4	11,8
geringfügig beschäftigt	1,3	6,7
In Zeitarbeit	1,3	2,4
Führungskraft	19,6	25,2

⁹ Atypische Beschäftigung ist für die Betroffenen deshalb problematisch, weil sie Prekaritätsrisiken durch niedrige Einkommen, Beschäftigungsinstabilität, mangelnde Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit und Altersarmut birgt (vgl. Keller / Seifert 2011). Diese Risiken gelten auch für Solo-Selbständige(ebd.). Wenn es also darum geht, das „prekäre Potenzial“ der IT-Dienstleistungsbranche in den Blick zu nehmen, gewinnt der im Vergleich zur Gesamtwirtschaft oben bereits beschriebene relativ hohe Anteil Solo-Selbständiger an Bedeutung.

5. Beurteilung der Arbeitsqualität in der IT-Dienstleistungsbranche

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit für die IT-Dienstleistungsbranche vorgestellt. Der erste Abschnitt umfasst eine nach Teilindizes, Kriterien und ausgewählten Beschäftigtenmerkmalen differenzierte Analyse der Arbeitsqualität. Im zweiten Abschnitt erfolgt ein Vergleich der Arbeitsbedingungen in der IT-Dienstleistungsbranche mit der Gesamtwirtschaft.

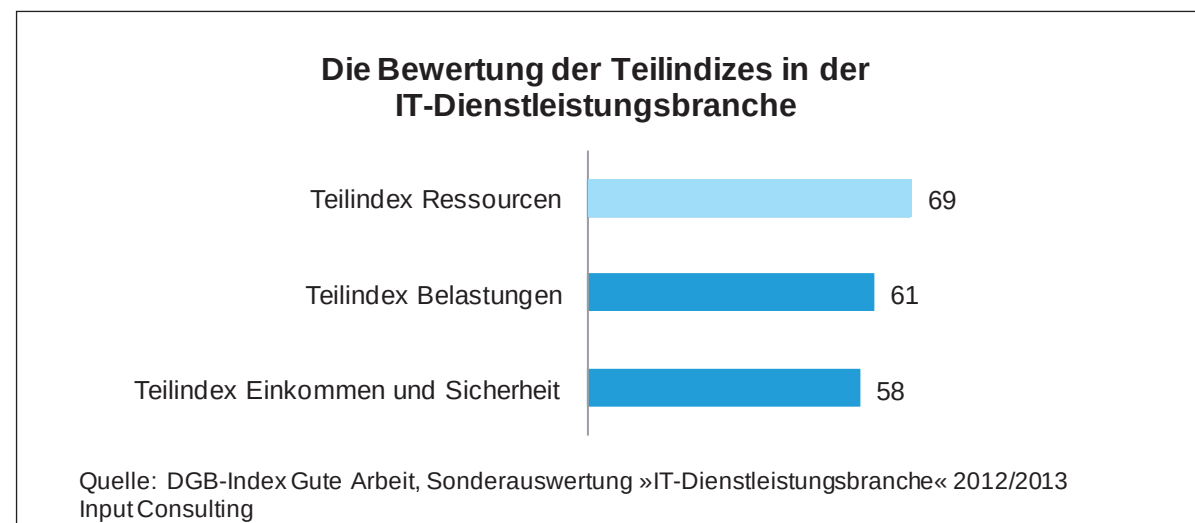
5.1 Allgemeine Befunde und Differenzierungen

5.1.1 Gesamtindexwert und Bewertung der Teilindizes

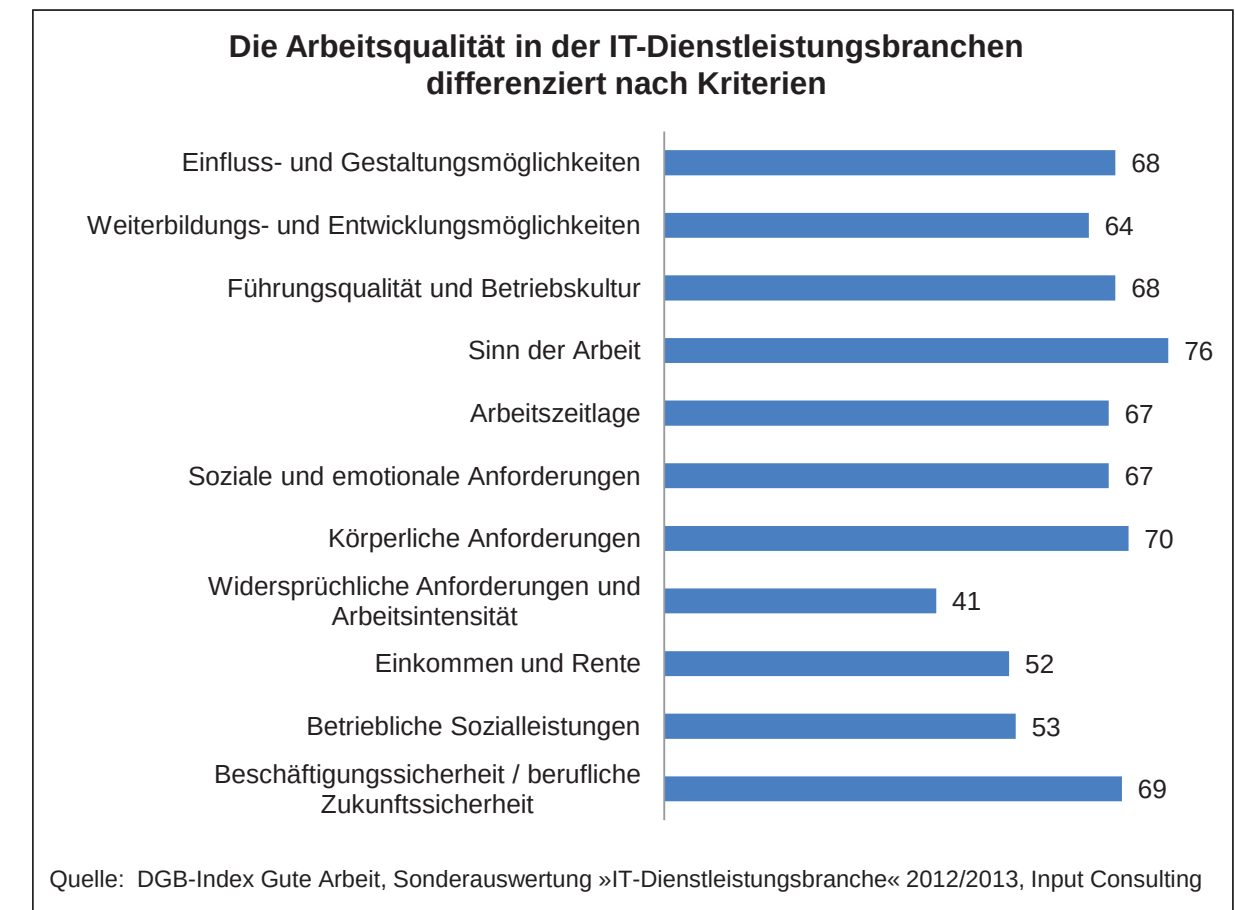
Die Arbeitsqualität in der IT-Dienstleistungsbranche erreicht im Urteil der Beschäftigten einen durchschnittlichen Gesamtindexwert von 62 Punkten und ist damit im unteren Mittelfeld zu verorten.

Der Gesamtindexwert errechnet sich aus dem Durchschnitt der Mittelwerte der drei Teilindizes „Ressourcen“, „Belastungen“ und „Einkommen und Sicherheit“. In Anbetracht der Indexwerte der einzelnen Teilindizes wird deutlich, dass die Ressourcen im Vergleich zu den anderen beiden Teilindizes mit durchschnittlich 69 Punkten am besten abschneiden. Etwas darunter liegen die Belastungen mit 61 Punkten, der Teilindex „Einkommen und Sicherheit“ erreicht durchschnittlich 58 Punkte.

Den Teilindizes liegen die Durchschnittswerte der jeweiligen Kriterien zugrunde. Die Aufgliederung nach den einzelnen Kriterien und den zugehörigen Einzelfragen ermöglicht ein differenziertes Bild der Arbeitssituation in der IT-Branche. Im Folgenden werden die Ergebnisse entlang der Teilindizes vorgestellt. Voran geht jeweils eine kurze Erläuterung zu den arbeitswissenschaftlichen Grundlagen der Bereiche.



Insgesamt ist auffallend, dass kein Kriterium die Schwelle zu Guter Arbeit (80 Punkte) erreicht und eines in den Bereich Schlechter Arbeit fällt. Alle anderen bewegen sich im unteren (3 Kriterien) oder oberen Mittelfelds (7 Kriterien).



Der Teilindex „Ressourcen“

Mit „Ressourcen“ werden in der Arbeitswissenschaft Faktoren in der Arbeit beschrieben, die sich gesundheitserhaltend auswirken (vgl. Udris et al. 1992). Neben inneren physischen und psychischen Ressourcen, die in der arbeitenden Person selbst angelegt sind, unterscheidet man äußere Ressourcen, die sich aus dem materiellen, institutionellen, sozialen, kulturellen, organisationalen etc. Umfeld ergeben (ausführlich in Udris et al. 1992, S. 14ff). Hierzu gehören auch die Ressourcen, die in der Arbeitsorganisation und im sozialen Umfeld des Arbeitsplatzes zu finden sind. „Organisationale Ressourcen beziehen sich auf die betrieblichen und berufsbezogenen Arbeitsbedingungen, die es der arbeitenden Person erleichtern können, mit den Anforderungen zurecht zu kommen“, beispielsweise sind dies Partizipationsmöglichkeiten, Zeitsouveränität etc. (Fuchs 2006, S. 57). Soziale Ressourcen gründen auf der Interaktion zwischen Menschen und haben zum Ziel, den leiderzeugenden Zustand zu verändern oder negative Folgen abzumildern (vgl. hier und im Folgenden Fuchs 2006). Sie können sowohl konkrete Hilfestellungen bei der Lösung von Problemen sein als auch emotionale und bewertungsbezogene Unterstützung. Wobei vor allem das Gefühl, jederzeit auf soziale Unterstützung zurückgreifen zu können, ein zentraler Bestandteil sozialer Ressourcen ist.

Die Kriterien, die DGB-Index Gute Arbeit den Ressourcen zugeordnet werden, liegen in der IT-Dienstleistungsbranche tendenziell eher im oberen Mittelfeld und kommen im Durchschnitt auf 69 Punkte.

Hier ist auch das Kriterium mit den meisten Punkten, der Sinn der Arbeit (76 Punkte), angesiedelt. Darunter werden im DGB-Index die Fragen danach gefasst, ob die Beschäftigten den Eindruck haben, dass sie mit ihrer Arbeit einen wichtigen Beitrag für ihren Betrieb / die Gesellschaft leisten und ob sie sich mit ihrer Arbeit identifizieren. Vor allem der hohe Sinngehalt der Arbeit für den Betrieb (89,5 Prozent)¹⁰ und die starke Identifikation der Beschäftigten mit der eigenen Arbeit (85,2 Prozent) sorgen für das relativ gute Abschneiden dieses Kriteriums. Den gesellschaftlichen Beitrag ihrer Arbeit bewerten dagegen deutlich weniger Befragte als (sehr) hoch (49 Prozent).

Die **Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten** liegen nach dem Sinn der Arbeit an zweiter Stelle und erreichen durchschnittlich 68 Punkte. Sie ergeben sich vor allem durch die Möglichkeit, die Arbeit selbständig planen und einteilen zu können (79,1 Prozent) ebenso wie durch Freiheiten bei der Gestaltung der Arbeitszeit (69,1 Prozent). Dagegen erweisen sich die Möglichkeiten, Einfluss auf die zu erledigende Arbeitsmenge zu nehmen, als deutlich geringer (44,8 Prozent).

Gleichauf rangieren die **Führungsqualität und Betriebskultur**. Die Kollegialität in der Belegschaft schneidet dabei am besten ab: 87,3 Prozent der Befragten bekommen nach eigenen Angaben in (sehr) hohem Maß Unterstützung von Kolleginnen und Kollegen, wenn sie diese brauchen. Allerdings meinen lediglich 69,5 Prozent der Befragten, im Unternehmen werde Kollegialität gefördert. Zudem fühlen sich Viele in ihrer Arbeit durch die/den Vorgesetzten wertgeschätzt (72,7 Prozent). Nachholbedarf zeichnet sich hinsichtlich der Beteiligung der Beschäftigten ab. So erleben lediglich 65,4 Prozent der Befragten in ihrem Betrieb ein offenes Meinungsklima, und nur 59,2 Prozent werden rechtzeitig über wichtige Entscheidungen, Veränderungen oder Pläne informiert, die für sie und/oder ihre Arbeit wichtig sind. Zudem meint nur gut die Hälfte der Befragten (52,7 Prozent), dass ihr Vorgesetzter die Arbeit gut plane.

An letzter Stelle steht mit durchschnittlich 64 Punkten das Kriterium **Weiterbildungsmöglichkeiten und Entwicklungsmöglichkeiten**. Das liegt vor allem daran, dass nur 53,1 Prozent meinen, ihr Betrieb ermögliche es ihnen, sich entsprechend ihrer beruflichen Anforderungen weiter zu qualifizieren. Dagegen erweisen sich die Möglichkeiten informellen Lernens als vergleichsweise hoch: mehr als drei Viertel der Beschäftigten (75,9 Prozent) haben die Möglichkeit, ihr Wissen und Können in der Arbeit weiterzuentwickeln und 82,0 Prozent der Befragten können eigene Ideen in die Arbeit einbringen.

Der Teilindex „Belastungen“

In der Arbeitswissenschaft wird der Begriff „Belastungen“, anders als in der Umgangssprache, wertneutral verwendet und beschreibt zunächst einmal nur Faktoren, die von außen auf den Arbeitenden einwirken wie beispielsweise Aufgabenanforderungen oder Umwelteinflüsse (vgl. hier und im Folgenden Fuchs 2006, S. 46ff). Belastungen führen zu Beanspruchungen der Beschäftigten. Diese können positiv ausgeprägt sein und aktivierend, anregend und fördernd wirken, oder sie wirken negativ und schädigen, überfordern oder unterfordern. Welche Wirkungen Belastungen haben, hängt von den situations- und personenbezogenen Ressourcen ab. Daher fragt der DGB-Index Gute Arbeit nicht nur ab, ob Beschäftigte an ihrem Arbeitsplatz hohen Anforderungen ausgesetzt sind, sondern lässt sie überdies angeben, ob diese belastend wirken. Belastungen in der Arbeit IT-Beschäftigter resultieren der Befragung zufolge v.a. aus einer hohen Arbeitsintensität und widersprüchlichen Anforderungen. Dieses Kriterium erreicht insgesamt 41 Punkte und wird damit von allen unter Belastungen gefassten Kriterien am Schlechtesten bewertet. 70,1 Prozent der Befragten werden oft/sehr häufig bei ihrer Arbeit gestört oder unterbrochen; 58,2 Prozent fühlen sich in der Arbeit gehetzt oder stehen unter Zeitdruck. Durch den Arbeitsstress sehen sich über ein Viertel der Befragten (28,4 Prozent) oft/sehr häufig gezwungen, Abstriche bei der Qualität ihrer Arbeit machen zu müssen. Verschärft wird diese Situation noch dadurch, dass viele Beschäftigte (49,5 Prozent) nicht alle Informationen erhalten, die sie zur Erledigung ihrer Arbeit brauchen. Mehr als ein Drittel der Befragten (37,7 Prozent) sieht sich überdies mit widersprüchlichen Anforderungen in der Arbeit konfrontiert.

Als weniger problematisch stellen sich auf den ersten Blick die **körperlichen Anforderungen** dar, die bei durchschnittlich 70 Punkten liegen. Schwere körperliche Arbeit (3,7 Prozent), widrige Umgebungsbedingungen wie Nässe und Hitze (17,5 Prozent) oder laute Umgebungsgeräusche und Lärm (19,3 Prozent) treten in der IT-Arbeit kaum auf. Allerdings stehen 44,6 Prozent der Befragten oft/sehr häufig vor der Anforderung, bei der Arbeit ungünstige Körperhaltungen wie Arbeiten in der Hocke/über Kopf, langes Stehen oder Sitzen einnehmen zu müssen.

Die **sozialen und emotionalen Anforderungen** erreichen einen durchschnittlichen Indexwert von 67 Punkten. Zwar geben nur wenige Befragte an, häufig Konflikte mit Kunden zu haben (7,4 Prozent), auch sehen sich die Befragten an ihrem Arbeitsplatz kaum herablassender oder respektloser Behandlung durch Kunden, Vorgesetzte oder Kollegen ausgesetzt (4,7 Prozent). Allerdings besteht für Viele die Anforderung, bei der Arbeit die Gefühle verbergen zu müssen (30,7 Prozent). Sie tritt durch die Notwendigkeit bei interaktiver Arbeit auf, „situations- und regelgerechte Gefühle gegenüber Kunden/Klienten zu zeigen“ (Büssing / Glaser 1993, S. 165; vgl. Böhle et al. 2014), auch wenn diese im Widerspruch zu den erlebten Gefühlen stehen. Der mit der Gefühlskontrolle verbundene Aufwand kann für die Beschäftigten als Beanspruchung wirken (Nerdinger/ Röper 1993) und unter bestimmten Voraussetzungen zu negativen Beanspruchungsfolgen wie Selbstentfremdung und Burnout führen (ebd.).

¹⁰Die Prozentangaben geben hier und auch im Weiteren den summierten Anteil der Beschäftigten wieder, die die Fragen mit „in sehr hohem“ oder „in hohem Maß“ beantwortet haben.

Mit dem Kriterium soziale und emotionale Anforderungen liegt das Kriterium **Arbeitszeitlage** mit durchschnittlich ebenfalls 67 Punkten gleichauf. Nachts arbeiten (3,6 Prozent) ist nicht so weit verbreitet, eher schon das Arbeiten am Wochenende (8,1 Prozent) und vor allem abends, d.h. zwischen 18 Uhr und 23 Uhr (30,7 Prozent). Auch wird von den Beschäftigten häufig erwartet, dass sie auch außerhalb ihrer normalen Arbeitszeit, z.B. per E-Mail oder Telefon, für ihre Arbeit erreichbar sind (36,6 Prozent). Zudem erledigen knapp ein Viertel der Befragten (22,7 Prozent) außerhalb ihrer normalen Arbeitszeit unbezahlte Arbeit für ihren Betrieb.

Der Teilindex „Einkommen und Sicherheit“

Das Arbeitseinkommen – und damit der Arbeitsplatz – ist für die Arbeitnehmer/innen die primäre Quelle der Existenzsicherung, es „entscheidet zentral darüber, ob Menschen am gesellschaftlich erreichten Wohlstand teilhaben oder ihnen wesentliche Ebenen sozialer Teilhabe verschlossen bleiben (Fuchs 2006, S. 128). Daher ist das Einkommen bei der Beurteilung der Arbeitsbedingungen ein zentraler Bestandteil: „Wer häufig in der Sorge lebt, am Monatsende laufende Rechnungen nicht mehr bezahlen zu können, erlebt dies als Form von gewaltiger Unsicherheit und Bedrohung, oder anders ausgedrückt, als massiven Stresszustand“ (ebd., S. 129). Ein sicheres, unbefristetes Beschäftigungsverhältnis bietet dem Einzelnen dabei nicht nur die materiellen Lebensgrundlagen in Form eines verlässlichen Einkommens, es sorgt zudem für eine Reihe sozialer Kontakte und bietet die Chance für die persönliche und berufliche Weiterentwicklung. Hinzu kommt die Frage nach der Angemessenheit des bezahlten Entgelts im Verhältnis zur eigenen Arbeitsleistung. Sie ist auch als Form der Wertschätzung / Anerkennung und neben Aufstieg und Arbeitsplatzsicherheit ein wesentlicher Bestandteil bei der Bewertung der Arbeitsbedingungen (vgl. Siegrist 2009).

Die Verortung des Teilindex „**Einkommen und Sicherheit**“ knapp oberhalb Schlechter Arbeit ist vor allem auf die Bewertungen des Einkommens/der Rente und der betrieblichen Sozialleistungen zurückzuführen. So erreicht das Kriterium Einkommen und Rente durchschnittlich nur 52 Indexpunkte. Hier sind es vor allem das Gefühl, nicht leistungsgerecht bezahlt zu werden (47,8 Prozent), und die Befürchtung, die gesetzliche Rente könnte einmal knapp werden (39,8 Prozent gehen davon aus, dass sie nicht, und 45,1 Prozent meinen, dass sie gerade ausreichen wird), die für eine vergleichsweise schlechte Bewertung dieses Kriteriums sorgen.

Hinzu kommen häufig fehlende bzw. unzureichende **betriebliche Sozialleistungen** (53 Punkte). Knapp drei Viertel der Befragten gaben an, dass es in ihrem Unternehmen entweder keine Angebote zur Gesundheitsförderung gebe oder diese nicht ausreichend seien. Die damit verbundene Belastung ist jedoch eher gering (11,4 Prozent). Ein ähnliches Bild zeichnet sich bei der Frage nach weiteren Sozialleistungen ab: Auch hier meinen 64,1 Prozent der Befragten, diese seien entweder gar nicht vorhanden oder nicht ausreichend, und auch hier ist die damit auftretende Belastung eher gering (16,3 Prozent). Angebote zur Verbesserung der Altersvorsorge sind 64,2 Prozent der Befragten zufolge ebenfalls nicht vorhanden bzw. nicht ausreichend. Anders als hinsichtlich

möglicher Angebote zur Gesundheitsförderung bzw. weiterer Sozialleistungen ist die damit verbundene Belastung jedoch mit 22,5 Prozent etwas höher.

Deutlich besser schneidet mit durchschnittlich 69 Punkten die Arbeitsplatzsicherheit ab. 19,2 Prozent der befragten Beschäftigten machen sich oft/sehr häufig Sorgen um ihre berufliche Zukunft. 11,9 Prozent fürchten, dass sie ihren Arbeitsplatz verlieren könnten, und 10,4 Prozent haben oft/sehr häufig Angst davor, dass ihr Arbeitsplatz beispielsweise durch organisatorische Veränderungen oder neue Technologien überflüssig werden könnte.

5.1.2 Heterogenität in der Arbeitssituation IT-Beschäftigter

Die Betrachtung der IT-Branche als Ganzes vermittelt leicht den Eindruck, als sei die Arbeitssituation der Beschäftigten über die Branche hinweg homogen. Doch es gibt Unterschiede in der Bewertung der Arbeitsbedingungen je nach Art der Tätigkeit, die die Beschäftigten ausüben, ihrer Position im Unternehmen und der Größe des Betriebs, in dem sie arbeiten. Diese werden im Folgenden unter Rückgriff auf die Indexwerte der Kriterien und die darunter liegenden Einzelfragen näher erläutert und analysiert.

Differenzierung nach Art der Tätigkeit

Die größten Unterschiede ergeben sich bei der Differenzierung nach Art der Tätigkeit, die die Beschäftigten ausüben. Während der Gesamtindexwert bei Beschäftigten mit fachlich ausgerichteter Tätigkeit bei durchschnittlich nur 60 Punkten liegt, erreicht er bei Beschäftigten mit komplexer Spezialistentätigkeit 67 Punkte und bei Beschäftigten mit hochkomplexer Tätigkeit sogar 72 Punkte.

Bis auf wenige Bereiche, zu denen der Sinn der Arbeit, die sozialen und emotionalen Anforderungen sowie widersprüchliche Anforderungen und Arbeitsintensität gehören, fallen die Bewertungen der einzelnen Kriterien je nachdem, ob die Beschäftigten eine fachliche Tätigkeit, eine komplexe Spezialistentätigkeit oder eine hochkomplexe Tätigkeit ausüben, sehr unterschiedlich aus.

Die Arbeitsbedingungen von Beschäftigten mit **fachlich ausgerichteter Tätigkeit** werden im Vergleich zu denen in anderen Tätigkeitsfeldern in einigen Bereichen deutlich schlechter bewertet. Dies trifft vor allem für die Ressourcen, das Einkommen und die Arbeitsplatzsicherheit zu. So haben sie weniger Spielräume in der Arbeit und die Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten sind deutlich geringer. Das äußert sich vor allem in geringeren Möglichkeiten zur selbständigen Planung und Gestaltung der Arbeit, zu informellem Lernen in der Arbeit und betrieblicher Weiterbildung. Wesentlich besser schneidet die Arbeitszeitlage ab.

Die Einschätzung der Führungs- und Betriebskultur durch Beschäftigte mit fachlich ausgerichteter Tätigkeit ähnelt stark der von Beschäftigten mit komplexer Spezialistentätigkeit, differiert jedoch deutlich von der Einschätzung Beschäftigter mit hoch-

komplexer Tätigkeit. Die größten Differenzen ergeben sich aus der Frage, ob sich die Beschäftigten umfassend informiert fühlen. Zudem erfahren weniger Beschäftigte mit fachlich ausgerichteter Tätigkeit Wertschätzung durch Vorgesetzte. Auch was die Förderung der Kollegialität angeht und die Frage danach, ob im Unternehmen ein offenes Meinungsklima herrscht, äußern sich Beschäftigte mit fachlich ausgerichteter Tätigkeit kritischer als die mit hochkomplexer Tätigkeit.



Die Bewertung der Arbeitssituation durch Beschäftigte mit fachlich ausgerichteter Tätigkeit unterscheidet sich nicht nur hinsichtlich der Ressourcen, sondern auch im Bereich des Einkommens und der Arbeitsplatzsicherheit. Demnach wird die Leistungs-

gerechtigkeit und Höhe des Einkommens sowie die Höhe der erwarteten Rente schlechter bewertet. Auch die Frage danach, ob betriebliche Sozialleistungen in ausreichendem Maße vorhanden sind, beantworten Beschäftigte mit fachlich ausgerichteter Tätigkeit kritischer. Zudem empfinden sie ihre berufliche Zukunft als unsicherer und machen sich eher Sorgen um den Erhalt ihres Arbeitsplatzes.

Anders als die bisher beschriebenen Aspekte schneidet die Arbeitszeitlage aus Sicht der Beschäftigten mit fachlich ausgerichteter Tätigkeit besser ab. Das liegt vor allem daran, dass von ihnen seltener erwartet wird, regelmäßig auch außerhalb der normalen Arbeitszeit erreichbar zu sein, und dass sie seltener unbezahlter Mehrarbeit leisten. Zudem arbeiten sie seltener abends.

Die Beschäftigten mit **hochkomplexem Tätigkeitsprofil** verfügen in ihrer Arbeit demgegenüber über deutlich mehr Ressourcen. Vor allem haben sie mehr Freiräume in der Arbeit und mehr Möglichkeiten, sich zu entwickeln. Das zeigt sich vor allem daran, dass sie eher in der Arbeit lernen können, dass sie eher Möglichkeiten haben, sich weiter zu qualifizieren, und sie eher über Aufstiegschancen verfügen. Zudem erfahren sie mehr Wertschätzung durch die Vorgesetzten und fühlen sich besser informiert. Sie zeigen sich zufriedener mit ihrer Einkommenssituation, sowohl was die Angemessenheit des Einkommens als auch was die absolute Höhe des Einkommens betrifft, und sie bewerten die betrieblichen Sozialleistungen als besser. Ihrer beruflichen Zukunft blicken sie mehrheitlich zuversichtlich entgegen, Sorgen um den Arbeitsplatz machen sich nur wenige Beschäftigte.

Dagegen sind die Anforderungen, die die Arbeitszeitlage an Beschäftigte mit hochkomplexer Tätigkeit stellt, deutlich höher als bei Beschäftigten mit fachlich ausgerichtetem Tätigkeitsprofil. Das betrifft sowohl die Erwartung, auch außerhalb der normalen Arbeitszeit erreichbar zu sein, als auch die Leistung unbezahlter Mehrarbeit. Zudem ist der Anteil derer, die auch abends arbeiten, höher.

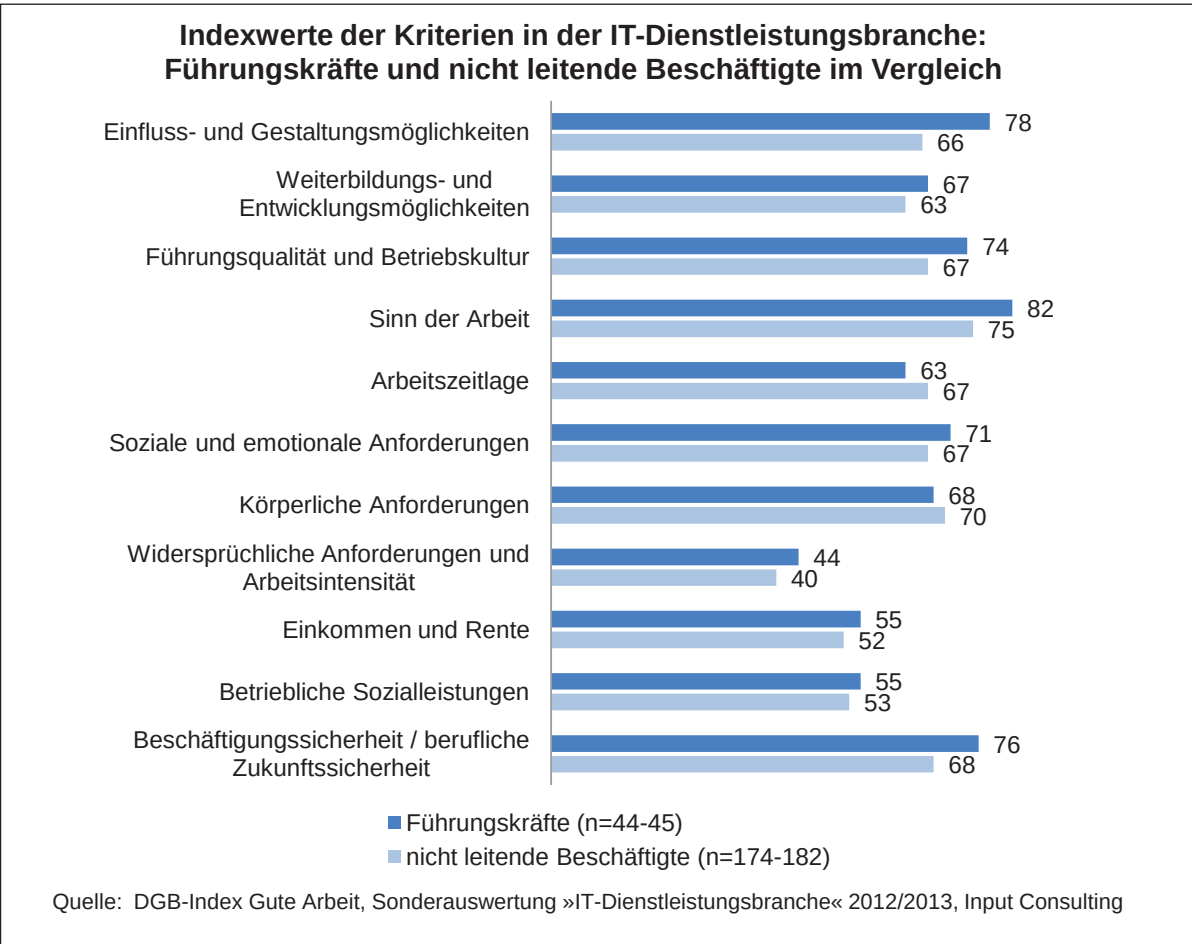
Beschäftigte mit **komplexer Spezialistentätigkeit** bewegen sich in der Bewertung der Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten, des Einkommens und der Rente ebenso wie der Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten zwischen den anderen beiden Tätigkeitsprofilen.

Allerdings gibt es auch Aspekte, die sie insgesamt am schlechtesten beurteilen, so den Bereich der Führungsqualität und der Betriebskultur, der Arbeitszeitlage und der betrieblichen Sozialleistungen. Sie fühlen sich weniger umfassend informiert, meinen eher, dass der Betrieb die Kollegialität nicht fördere und zeigen sich kritischer hinsichtlich der Frage nach der Offenheit des Meinungsklimas. An Beschäftigte mit komplexer Spezialistentätigkeit wird überdies häufiger die Anforderung gestellt, auch außerhalb der normalen Arbeitszeit erreichbar zu sein, und der Anteil derjenigen, die häufig unbezahlte Mehrarbeit leisten, ist höher. Der einzige Aspekt, den sie besser bewerten als die Beschäftigten mit den beiden anderen Tätigkeitsprofilen, ist die Beschäftigungssicherheit/berufliche Zukunftsaussichten.

Differenzierung nach Position

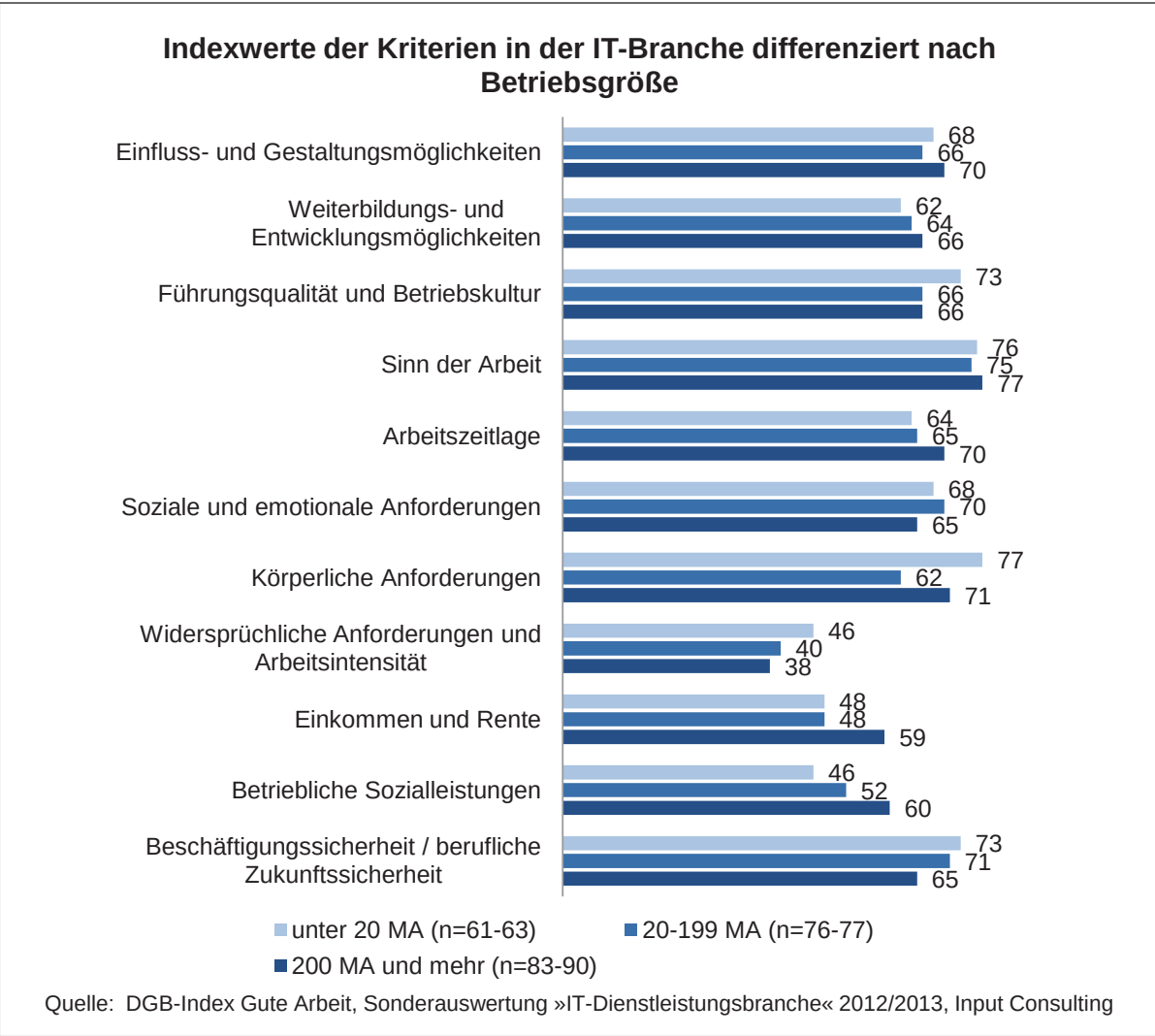
Unterschiede in der Bewertung der Arbeitsbedingungen zeigen sich zudem in der Differenzierung nach der Position im Unternehmen. Insgesamt erweist sich die Arbeitsqualität von Führungskräften im Vergleich zu nicht leitenden Beschäftigten als besser. Sie erreicht einen durchschnittlichen Indexwert von 66 Punkten, während nicht leitende Beschäftigte ihre Arbeitsbedingungen durchschnittlich mit 60 Punkten bewerten. Auffallend ist, dass vor allem die Ressourcen besser abschneiden, insbesondere in der Beurteilung der Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten in der Arbeit (+12 Punkte), der Führungsqualität / Betriebskultur (+7 Punkte) sowie des Sinns der Arbeit (+7 Punkte). Signifikante Differenzen ergeben sich zudem in der Beurteilung der Beschäftigungssicherheit (+8 Punkte).

Die Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten sind für Führungskräfte insgesamt deutlich höher als für nicht leitende Beschäftigte und sie fühlen sich besser über wichtige Entscheidungen, Veränderungen oder Pläne informiert. Zudem wird ihnen durch die Vorgesetzten mehr Wertschätzung entgegen gebracht als nicht leitenden Beschäftigten. Die bessere Einbindung und höhere Wertschätzung, die Führungskräfte erfahren, führt letztlich auch dazu, dass sie sich stärker mit ihrer Arbeit identifizieren und eher das Gefühl haben, einen wichtigen Beitrag für den Betrieb zu leisten. Auch die Sorge um die Sicherheit ihres Arbeitsplatzes ist unter Führungskräften im Vergleich zu nicht leitenden Beschäftigten geringer.



Differenzierung nach Betriebsgröße

Differenziert man die Bewertung der Arbeitsqualität nach der Größe der Betriebe, ergeben sich in der Betrachtung der Gesamtindexwerte kaum Unterschiede. So bewerten Beschäftigte, die in Betrieben mit weniger als 20 Mitarbeiter/innen arbeiten, ihre Arbeitsqualität mit durchschnittlich 63 Punkten und Beschäftigte in Betrieben mit 20 Mitarbeiter/innen und mehr mit 61 Punkten. Auf der Ebene der Kriterien jedoch zeigen sich Abweichungen in der Beurteilung der Führungsqualität und Betriebskultur, im Bereich Einkommen und Sicherheit ebenso wie bei einigen Belastungen.



Beschäftigte, die in **Betrieben mit weniger als 20 Mitarbeiter/innen** arbeiten, bewerten im Vergleich zu größeren Unternehmen die Führungsqualität und Betriebskultur ebenso wie die widersprüchlichen Anforderungen / Arbeitsintensität und die Beschäftigungssicherheit besser.

So scheinen vor allem auch die sozialen Ressourcen in kleinen Betrieben höher zu sein, das bezieht sich sowohl auf den Umgang mit Kollegen als auch auf denjenigen von Führungskräften und nicht leitenden Beschäftigten. Zudem erreichen Informationen über Veränderungen und Entscheidungen, die für die Arbeit der Beschäftigten wichtig sind, eher die von ihnen Betroffenen.

Die Unterschiede in der Bewertung der Arbeitsintensität resultieren vor allem daraus, dass die Beschäftigten in kleinen Unternehmen deutlich weniger häufig unter Zeitdruck werden, und sie stehen etwas weniger häufig unter Zeitdruck. Insgesamt machen sich Beschäftigte in kleinen Betrieben auch weniger Sorgen um den Arbeitsplatz. Im Vergleich zu größeren Betrieben schneiden dagegen die betrieblichen Sozialleistungen schlechter ab. Das liegt vor allem daran, dass es in kleinen IT-Betrieben seltener ausreichende Angebote zur Verbesserung der Altersvorsorge und zur Gesundheitsförderung gibt.

In Betrieben mit 200 Mitarbeiter/innen und mehr sind überdies auch eher weitere Sozialleistungen ausreichend vorhanden. Zudem wird das Einkommen besser bewertet, vor allem was die Leistungsgerechtigkeit und den Umfang angeht. Dagegen fällt die Beschäftigungssicherheit im Vergleich zu Betrieben mit weniger als 200 MA schlechter aus. Vor allem darüber, dass ihr Arbeitsplatz überflüssig werden könnte, machen sich die Beschäftigten in größeren Unternehmen mehr Sorgen. Zudem bewerten sie die widersprüchlichen Anforderungen bzw. Arbeitsintensität als höher.

Die Arbeitsbedingungen in Betrieben mit 20 bis 199 Mitarbeiter/innen bewegen sich häufig zwischen den kleinen und den großen Betrieben. In einem Kriterium, den körperlichen Anforderungen, schneiden sie jedoch deutlich schlechter ab. Das liegt vor allem daran, dass sie an ihrem Arbeitsplatz häufiger Lärm oder anderen Umgebungsgeräuschen und widrigen Umgebungsbedingungen wie Kälte, Hitze, Zugluft, ausgesetzt sind.

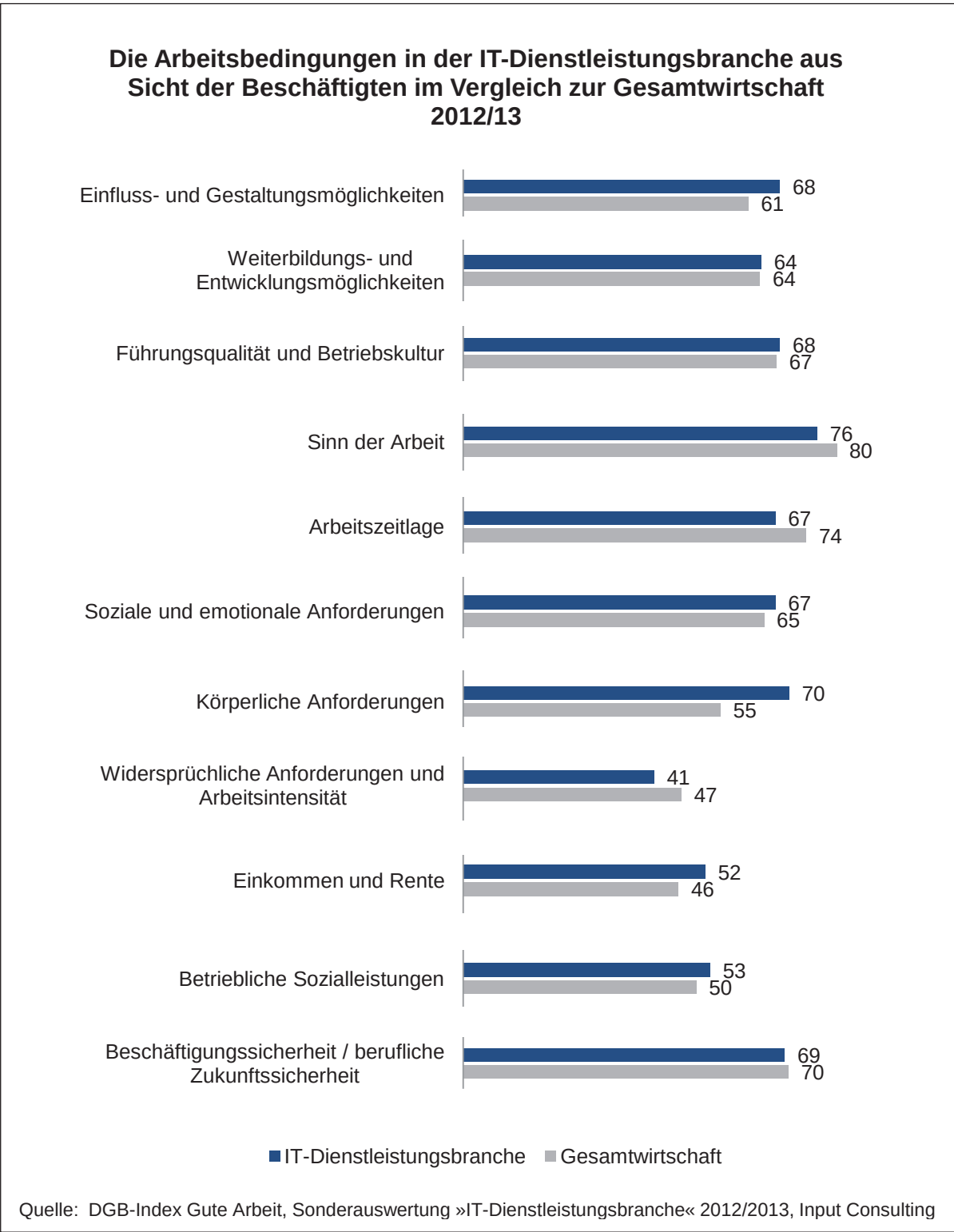
5.2 Vergleich der Arbeitsbedingungen in der IT-Dienstleistungsbranche zur Gesamtwirtschaft

In der aggregierten Einschätzung der Arbeitsqualität unterscheiden sich die Bewertungen der Beschäftigten in der IT-Dienstleistungsbranche nur wenig von denen in der Gesamtwirtschaft: Der Gesamtindex in der IT-Branche liegt mit durchschnittlich 62 Indexpunkten nur einen Punkt über dem der Gesamtwirtschaft.

Das bedeutet jedoch nicht, dass es keine Differenzen gibt. Ein Blick auf die Bewertung der einzelnen Kriterien zeigt nicht nur Unterschiede auf, sondern auch erstaunliche Gemeinsamkeiten, die man vor dem Hintergrund der verbreiteten Annahme, Arbeit in der IT-Branche sei gut bezahlt, entwicklungsförderlich und autonom, kaum vermutet hätte. Mit Blick auf die in der IT-Arbeit zur Verfügung stehenden Ressourcen zeigt sich, dass die Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten hier tatsächlich höher sind als im Durchschnitt aller Branchen: IT-Beschäftigte können demnach ihre Arbeit eher selbständig planen und einteilen (79,1 Prozent vs. 63,8 Prozent), sie haben eher Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit (69,1 Prozent vs. 46,1 Prozent) und auf die zu bewältigende Arbeitsmenge (44,8 Prozent vs. 33,2 Prozent). In Anbetracht der Diskussionen um die Bedeutung von Wissen und die kontinuierliche Entwicklung von Fähigkeiten, Kompetenzen und Fachwissen in wissensintensiven Bereichen wie der IT-Branche,¹¹ ist es vor allem erstaunlich, dass

¹¹ In Abgrenzung zu industrieller Arbeit oder einfachen, ausführenden Tätigkeiten in der Dienstleistungsbranche wurden in der wissenschaftlichen Auseinandersetzung die Arbeitsbedingungen sogenannter „Wissensarbeiter/innen“, zu denen weite Teile hochqualifizierter Beschäftigter in der IT-Dienstleistungsbranche gehören, in den vergangenen Jahren verstärkt diskutiert. „Wissensarbeit“ umfasst Tätigkeiten, „die dadurch gekennzeichnet sind, daß das erforderliche Wissen nicht einmal im Leben durch Erfahrung, Initiation, Lehre, Fachausbildung oder Professionalisierung erworben und dann angewendet wird. Vielmehr erfordert Wissensarbeit im hier gemeinten Sinn, daß das relevante Wissen (1) kontinuierlich revidiert, (2) permanent als verbesserungsfähig angesehen, (3) prinzipiell nicht als Wahrheit sondern als Ressource betrachtet wird und (4) untrennbar mit Nichtwissen gekoppelt ist, so daß mit Wissensarbeit spezifische Risiken verbunden sind“ (Willke 1998, S. 161).

die Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten hier nicht deutlich besser bewertet werden als im Gesamtdurchschnitt (vgl. auch Müller 2014).



Neben den etwas höheren Freiheitsgraden in der IT-Arbeit ergeben sich auch hinsichtlich der Belastungskonstellationen am Arbeitsplatz deutliche Unterschiede. Während körperlich schwere Arbeit in der IT-Branche eine eher untergeordnete Rolle spielt (3,7 Prozent vs. 31,1 Prozent), treten Belastungen v.a. durch die Anforderungen im Zusammenhang mit der Arbeitszeit und in Form widersprüchlicher Anforderungen und erhöhter Arbeitsintensität auf. Im Vergleich zu den Beschäftigten in der Gesamtwirtschaft

arbeiten die IT-Beschäftigten zwar deutlich seltener am Wochenende (8,1 Prozent vs. 29,1 Prozent), dafür wird an sie eher die Anforderung gestellt, dass sie auch außerhalb ihrer normalen Arbeitszeit für die Arbeit erreichbar sind (36,6 Prozent vs. 23,9 Prozent). Zudem leisten sie häufiger unbezahlte Mehrarbeit außerhalb der normalen Arbeitszeit für ihren Betrieb (22,7 Prozent vs. 16,2 Prozent). Die vergleichsweise schlechtere Bewertung des Kriteriums „Widersprüchliche Anforderungen und Arbeitsintensität“ geht vor allem auf den höheren Anteil von unerwünschten Arbeitsunterbrechungen Betroffener (69,1 Prozent vs. 54,4 Prozent) zurück. Zudem scheint der Informationsfluss in vielen IT-Unternehmen nicht ausreichend zu sein, denn wesentlich mehr Beschäftigte meinen hier im Vergleich zur Gesamtwirtschaft, dass sie nicht alle Informationen erhalten, die für die Erledigung ihrer Arbeit notwendig sind (49,5 Prozent vs. 32,8 Prozent). Dagegen ist das Belastungsniveau durch Arbeitshetze in der IT-Dienstleistungsbranche und der Gesamtwirtschaft ähnlich hoch (58,2 Prozent vs. 56,1 Prozent).

Der Teilindex „Einkommen und Rente“ wird in der IT-Branche tendenziell besser bewertet. Das liegt vor allem daran, dass in der IT-Branche der Anteil derer, die von ihrem Einkommen (sehr) gut leben können, deutlich höher ist als in der Gesamtwirtschaft (76,5 Prozent vs. 58,0 Prozent). Weniger groß sind die Unterschiede bei der Bewertung der Leistungsgerechtigkeit des Einkommens (52,2 Prozent vs. 49,4 Prozent). Auch die Einschätzung, ob die zukünftige Rente einmal zur Bestreitung des Lebensunterhalts ausreichen wird, ist in der IT-Branche trotz des höheren Einkommensniveaus annähernd gleich wie in der Gesamtwirtschaft. So meinen in der IT-Branche lediglich 15,0 Prozent der Befragten, dass ihre gesetzliche Rente einmal (sehr) gut ausreichen wird, in der Gesamtwirtschaft liegt dieser Anteil mit 18,0 Prozent nur geringfügig höher.

Den Ergebnissen der Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit zufolge ist die Arbeit in der IT-Dienstleistungsbranche im Vergleich zu der in den anderen Branchen demnach von größeren Freiräumen und Autonomie in der Arbeit geprägt, die sich vor allem darin äußern, dass die Beschäftigten mehrheitlich ihre Arbeit selbständig planen und einteilen können und überdies Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit haben. Neben hoher Arbeitshetze, die ähnlich stark ausgeprägt ist wie in der Gesamtwirtschaft, sind es vor allem die unerwünschten Arbeitsunterbrechungen, die Anforderung ständiger Erreichbarkeit und der mangelhafte Informationsfluss, die die Arbeit in der IT-Branche prägen und zu einem starken Belastungsmoment der Beschäftigten werden können.

6. Herausforderungen in der IT-Dienstleistungsbranche

Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und älter werdender Belegschaften ist Gute Arbeit in der IT-Dienstleistungsbranche von besonderer Bedeutung. Die Qualität der Arbeitsbedingungen beeinflusst nicht nur wesentlich die Attraktivität der Branche für vorhandene und potenzielle Beschäftigte, sie entscheidet auch mit darüber, ob die Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über das gesamte Erwerbsleben hinweg erhalten bleiben.

Das folgende Kapitel beleuchtet daher die Arbeitsqualität unter dem Blickwinkel der Belastungen und der zukünftigen Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten, der betrieblichen

Qualifizierungssituation und der Frage, wie stark die Bindung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer an ihr Unternehmen ist. Adressiert wird damit die Frage, wie „demografiefest“ die IT-Dienstleistungsbranche eigentlich ist.

6.1 Belastungen in der IT-Arbeit und ihre Auswirkungen auf die Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten

Die Analyse der Arbeitsbedingungen in der IT-Branche im Rahmen der Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit hat gezeigt, dass die Belastungen vor allem auf die hohe Arbeitsintensität und die ungünstige Arbeitszeitlage zurückgehen. So sehen sich viele Befragte am Arbeitsplatz häufig Arbeitshetze ausgesetzt, sie werden oft gestört oder unterbrochen und sind mit widersprüchlichen Anforderungen konfrontiert. Verschärft wird diese Situation noch dadurch, dass der Informationsfluss oft nicht ausreichend ist, so dass die Beschäftigten nicht alle Informationen erhalten, die sie zur Erledigung ihrer Arbeit brauchen. An über ein Drittel der Befragten wird zudem die Anforderung gestellt, auch außerhalb der normalen Arbeitszeit für ihre Arbeit erreichbar zu sein, und knapp jede/r Fünfte leistet außerhalb der normalen Arbeitszeit unbezahlte Mehrarbeit für den Betrieb. Hinzu kommt für knapp jede/n dritten Beschäftigte/n die Anforderung, bei der Arbeit die Gefühle verbergen zu müssen.

Diese Befunde entsprechen weitgehend den Erkenntnissen anderer wissenschaftlicher Studien (vgl. etwa Boes et al. 2009; Latniak / Gerlmaier 2006; Gerlmaier 2009; Hien 2008). Demnach ist in der IT-Branche in den vergangenen Jahren ein starker Anstieg von Stress zu verzeichnen. Grund dafür ist eine wachsende Intensivierung durch Arbeitsverdichtung und Zeitdruck und eine zunehmende Extensivierung durch Überstunden und das Verschwimmen der Grenzen zwischen Privatleben und Beruf (vgl. etwa Gerlmaier 2009).

Die Ursachen für die spezifische Belastungskonstellation in der IT-Arbeit sehen Boes et al. 2009 im Wandel der Branche begründet, den sie gar als „Zeitenwende“ bezeichnen. Dieser Begriff verdeutlicht das Ausmaß, in dem sich das Arbeitsumfeld der IT-Beschäftigten in den vergangenen Jahren verändert hat. Mit der zunehmenden internationalen Ausrichtung der Unternehmen haben sich neue Geschäftsmodelle entwickelt, Tätigkeiten sind in andere Länder ausgelagert worden und ein internationaler Arbeitsmarkt ist im Entstehen begriffen (vgl. hierzu und im Folgenden Boes et al. 2009). Mit diesen Entwicklungen geht nicht nur eine fortschreitende Standardisierung von Produkten und Prozessen einher, sondern auch eine zunehmende globale Konkurrenz zwischen den IT-Unternehmen.

Die hohe Arbeits- und Leistungsverdichtung in der IT-Branche hat im Zuge dieser Entwicklungen noch weiter zugenommen und trifft nun zudem auf älter gewordene Belegschaften, deren Lebenssituation sich verändert hat: die ehemals „jungen Wilden“ gründen Familien und erfahren, dass die Vereinbarkeit von Familie und Beruf unter der aktuellen Arbeitssituation nur schwer zu bewerkstelligen ist (Boes et al. 2009). Gleichzeitig geraten ältere Beschäftigte verstärkt unter Druck, und es kommt vor, dass sie als „Low Performer“ gehandelt werden (ebd.). Dies führt zu einer deutlich steigenden Belastung der Beschäftigten.

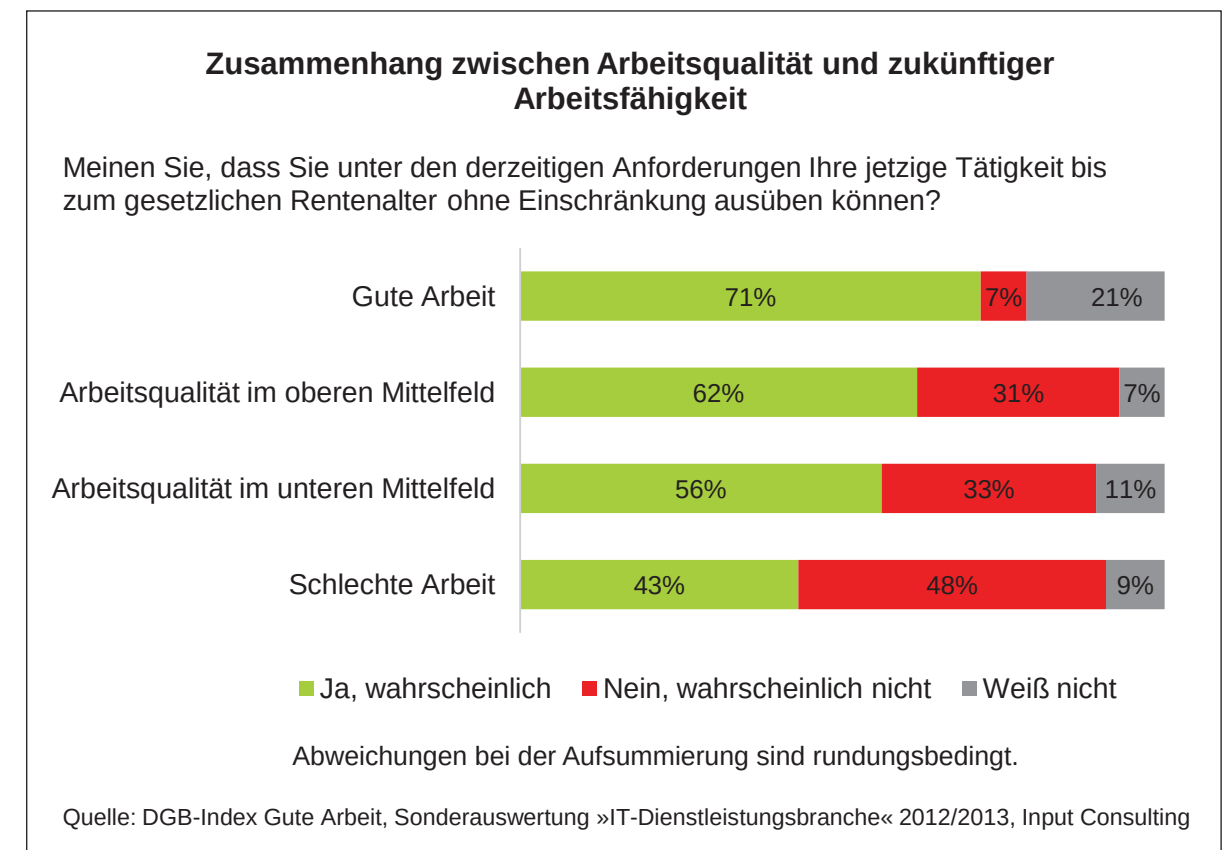
Zudem kommt es im Zuge dieser Entwicklungen auf den ersten Blick zu einem erstaunlichen Paradoxon: Die Autonomie in der Arbeit erweitert sich, während gleichzeitig die Spielräume der Beschäftigten geringer werden. Dahinter steht eine spezielle Form der Steuerung, nämlich die über Ziele, über Erfolg. Zentral ist nicht mehr die Leistungserbringung an sich, also die Tatsache, dass die Beschäftigten anwesend sind und ihre vertraglich festgelegte Arbeitszeit erfüllen, sondern das Ergebnis. Hinsichtlich der Frage nach dem „wie“ der Zielerreichung genießen sie weitgehende Autonomie, gleichzeitig sehen sie sich mit unzulänglichen und schrumpfenden Ressourcen konfrontiert, die eine Zielerreichung wenn nicht gar unmöglich, so doch sehr schwer machen (Kratzer 2012). Unter diesem enormen Leistungsdruck entsteht die Gefahr einer permanenten Selbstüberforderung.

Verschärft wird die Belastungssituation noch durch den Wegfall einer wichtigen Ressource in der IT-Arbeit, die traditionell als eine Art „Puffer“ diente: die spezifischen betrieblichen Sozialordnungen, die sich durch besondere Vertrauenskulturen, flache Hierarchien, eine starke Identifikation der Beschäftigten mit der Arbeit und ein ausgeprägtes Gemeinschaftsgefühl auszeichneten (Boes et al. 2009). Im Zuge der „Zeitenwende“ gewinnen wirtschaftliche Zahlen zunehmend an Bedeutung (ebd.), der Wind wird rauer, während die „alten“ Unternehmenskulturen immer stärker schwinden. In diesem Klima ist es kaum möglich, Gefühle von Überforderung und Frustration zu kommunizieren, so dass die Beschäftigten mit ihren gesundheitlichen Belastungen allein gelassen werden (ebd.).

Vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen zeigen die Befunde der vorliegenden Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit, dass sich die starken Belastungen in der IT-Arbeit auch auf die Einschätzung der zukünftigen Arbeitsfähigkeit auswirken. Gefragt danach, ob die Beschäftigten meinen, dass sie unter den derzeitigen Anforderungen ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkung ausüben

können, antworten 59 Prozent mit „Ja, wahrscheinlich“, 32 Prozent mit „Nein, wahrscheinlich nicht“ und 9 Prozent können dazu (noch) keine Aussage treffen.¹²

Wenig überraschend, gleichwohl wichtig ist die eindeutige Korrelation von Arbeitsqualität und erwartetem „Durchhaltevermögen“ bis zur Rente: mit der Abnahme der Arbeitsqualität geht eine Abnahme der optimistischen zugunsten der pessimistischen Antworten einher. So meinen 71 Prozent der Beschäftigten mit Guter Arbeit, dass sie ihre Tätigkeit bis zum Rentenalter ausüben können, diese Einschätzung teilen dagegen nur 43 Prozent der Befragten mit Schlechter Arbeit (vgl. folgende Abbildung).

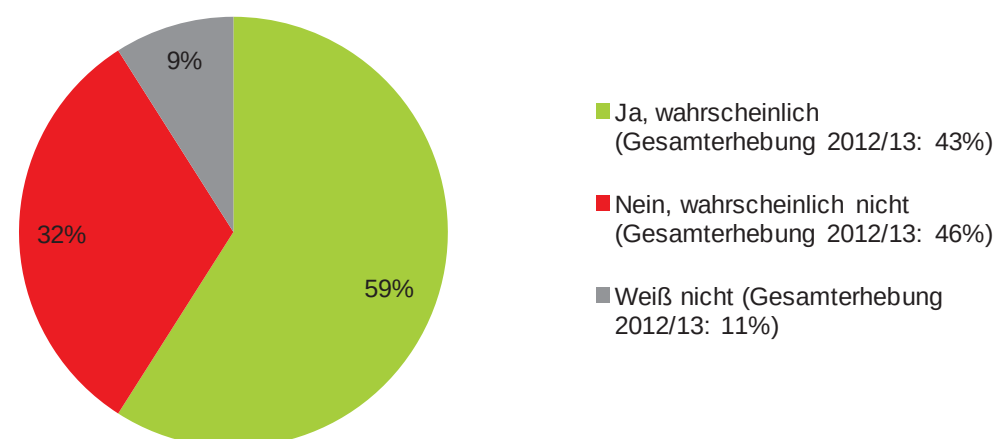


Das Ausmaß an Belastungen in der Arbeit – insbesondere durch eine hohe Arbeitsintensität sowie eine ungünstige Arbeitszeitlege – beeinflusst dabei entscheidend das Antwortverhalten der Beschäftigten (vgl. folgende Abb.). So meinen 40 Prozent der Beschäftigten, die am Arbeitsplatz hoher Arbeitsintensität und widersprüchlichen Anforderungen ausgesetzt sind, dass sie unter den derzeitigen Anforderungen ihre jetzige Tätigkeit wahrscheinlich nicht bis zum gesetzlichen Rentenalter ausüben können. Unter den Befragten, die das Kriterium mit 50 Punkten und mehr bewerten, sind dies mit 13 Prozent deutlich weniger. Ein ähnliches Bild ergibt sich hinsichtlich der Arbeitszeitlege. 42 Prozent der Befragten mit ungünstiger Arbeitszeitlege äußern sich, gefragt nach der Einschätzung ihrer Arbeitsfähigkeit bis zur Rente, pessimistisch. Unter den Beschäftigten, die ihre Arbeitszeitlege mit 50 Punkten und mehr beurteilen, ist dieser Anteil mit 25 Prozent deutlich niedriger.

¹² In der Gesamtwirtschaft liegt der Anteil derjenigen, die meinen, unter den derzeitigen Anforderungen nicht bis zur Rente durchhalten zu können, sogar bei 46 Prozent.

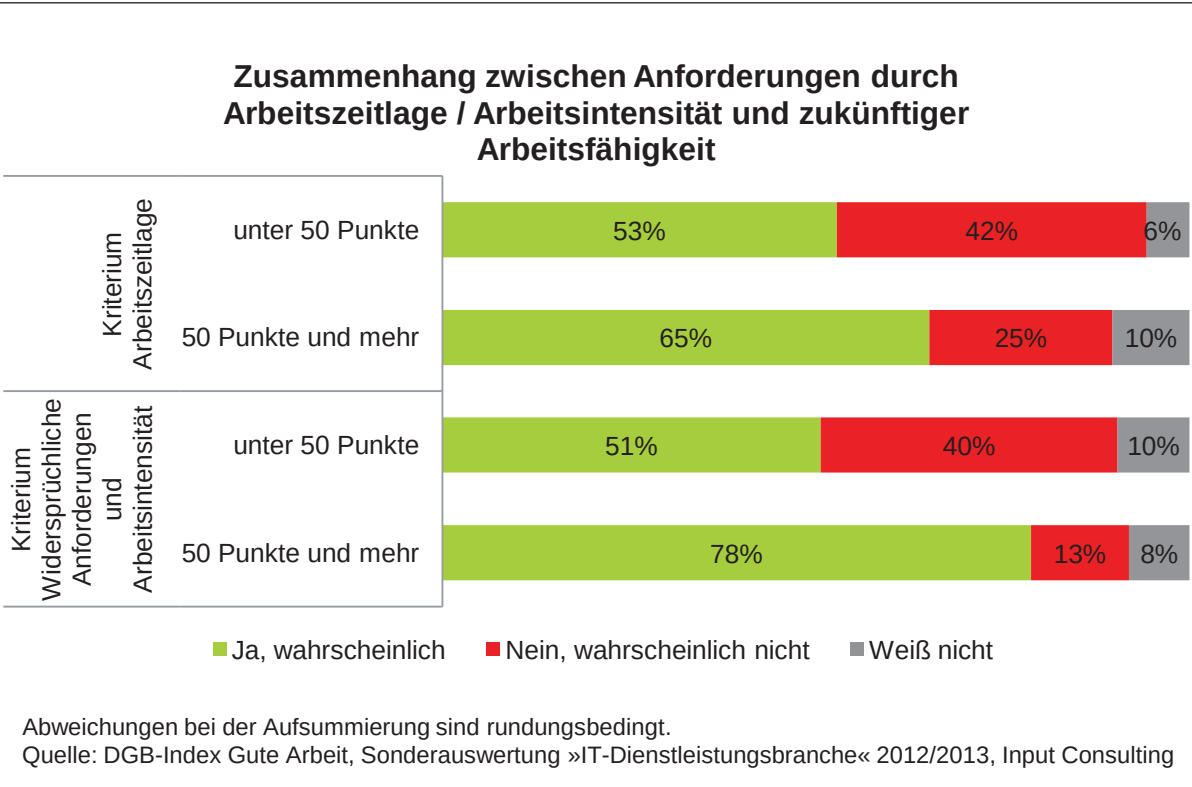
Einschätzung der eigenen Arbeitsfähigkeit bis zur Rente

Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkung ausüben können?



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit, Sonderauswertung »IT-Dienstleistungsbranche« 2012/2013, Input Consulting

Das Umfeld der IT-Arbeit hat sich in den vergangenen Jahren stark gewandelt. Vom einst hoch gelobten „Eldorado Guter Arbeit“ ist nur noch wenig übrig. Stattdessen sind die Beschäftigten vielfachen Belastungen am Arbeitsplatz ausgesetzt. Vor allem die anhaltend hohe Arbeitsintensität wird zum Problem der Beschäftigten – und zukünftig wohl auch verstärkt zu dem der Unternehmen und der Sozialkassen. Hohe Arbeitsintensität über einen längeren Zeitraum hinweg kann zu einer zunehmenden psychischen Erschöpfung der Beschäftigten führen und bei anhaltender Dauer in Burn-out münden. Bereits heute sind 53 Prozent der IT-Beschäftigten Burn-out-gefährdet und 13 Prozent von ihnen weisen bereits eine kritische, das heißt eine unbedingt zu behandelnde Burn-out-Symptomatik auf, so das Ergebnis einer aktuellen Studie (heise online 2012). Angesichts des viel beklagten Fachkräftemangels ist dieses Ergebnis nicht nur für die Betroffenen bedenklich, es sollte auch ein Alarmsignal für die Unternehmer und ihre Verbände sein.



6.2 Die Weiterbildungssituation in der IT-Dienstleistungsbranche

Lebenslanges Lernen und Qualifizierung spielen in wissensintensiven Bereichen wie der IT-Dienstleistungsbranche eine herausragende Rolle: „In allen befragten Unternehmen wird der Qualifikation der Beschäftigten eine Schlüsselrolle für die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zugewiesen. In einem dynamischen Markt, in dem die Leistungen der IT-Unternehmen in enger Beziehung zu den Kunden erbracht werden müssen, bildet die Qualifikation der Beschäftigten für viele Unternehmen den entscheidenden Faktor, über den die Unternehmen sich auf dem Markt behaupten wollen. Daraus folgt, dass die Weiterbildung der Mitarbeiter unisono als strategische Aufgabe in den Unternehmen der IT-Industrie beschrieben wird. Dies nicht zuletzt auch deshalb, weil der Fachkräftemangel [...] die Unternehmen dazu zwingt, über Qualifizierungsangebote ihre Attraktivität für die wenigen Bewerber zu erhöhen und deren Bindung an das Unternehmen zu fördern.“ (Baukrowitz / Boes 2002, S. 12f)

Angesichts sich schnell wandelnder Märkte und Prozesse, dem Entstehen neuer Technologien und globaler Arbeitszusammenhänge wird Qualifizierung für Unternehmen zu einer zentralen Herausforderung: „Es sind vor allem die Menschen, die Dienstleistungen erfolgreich machen – sie können nicht durch Maschinen und Automatisierung ersetzt werden. Qualifizierung ist deshalb ein zentraler Erfolgsfaktor, um den Herausforderungen der Globalisierung zu begegnen“ (Boes et al. 2012, S. 27). Das Wissen, die Kenntnisse und Fertigkeiten der Beschäftigten müssen kontinuierlich an sich verändernde Gegebenheiten angepasst werden. Dazu bedarf es eines entsprechenden betrieblichen Umfelds. Neben dem Erhalt der Gesundheit der Beschäftigten bedeutet dies, kontinuierliches Lernen in der Arbeit zu ermöglichen und den Beschäftigten ausreichende, passende betriebliche Weiterbildung anzubieten.

Die Ergebnisse der Sonderauswertung zeigen, dass sich die Bedeutung, die Unternehmen der Weiterbildung für ihren wirtschaftlichen Erfolg zuschreiben, oftmals nur beschränkt in der betrieblichen Praxis niederschlägt. So meint nur gut die Hälfte der Befragten (53,1 Prozent), dass ihnen ihr Betrieb ermöglicht, sich entsprechend ihren beruflichen Anforderungen weiter zu qualifizieren, in der Gesamterhebung sind dies mit 52,8 Prozent unwesentlich weniger (vgl. Müller 2014).¹³ Für viele IT-Beschäftigte, die keine bzw. nur wenige Möglichkeiten zur betrieblichen Weiterbildung haben, stellt dieser Umstand eine hohe Belastung dar (43,8 Prozent; in der Gesamterhebung sind es 28 Prozent). Daran lässt sich die Bedeutung erkennen, die Weiterbildung auch für die Beschäftigten hat. Doch nicht nur formale Weiterbildung, auch informelles Lernen in der Arbeit empfinden sie als wesentlich. Die Arbeit ermöglicht zwar den meisten, ihr Wissen und Können zu entwickeln (75,1 Prozent; in der Gesamterhebung sind es 66,5 Prozent), doch für Viele, bei denen das nicht der Fall ist, ist die damit verbundene Belastung sehr hoch (53,5 Prozent; in der Gesamterhebung sind es 28,5 Prozent).

¹³ Die Frageformulierung hat sich von der Erhebung 2012 auf 2013 etwas geändert, weitere Informationen zur Weiterentwicklung des DGB-Index Gute Arbeit siehe INIFES 2013.

Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten in der IT-Dienstleistungsbranche				
Angaben in Prozent (gültig)				
Wenn ja, wie sehr belastet Sie das?				
	In (sehr) hohem Maß	In geringem Maß / gar nicht		
			(Eher) stark	Eher wenig / überhaupt nicht
Inwieweit ermöglicht Ihr Betrieb Ihnen, dass Sie sich entsprechend ihren beruflichen Anforderungen weiterqualifizieren können, z.B. durch Schulungen, Weiterbildungen, Fortbildungen oder Seminare?	53,1	46,9	⇒ 43,8	56,2
Ermöglicht es Ihnen Ihre Arbeit, Ihr Wissen und Können weiter zu entwickeln?	75,1	24,9	53,5	46,5

Quelle: DGB-Index Gute Arbeit, Sonderauswertung „IT-Dienstleistungsbranche“ 2012/2013, Input Consulting

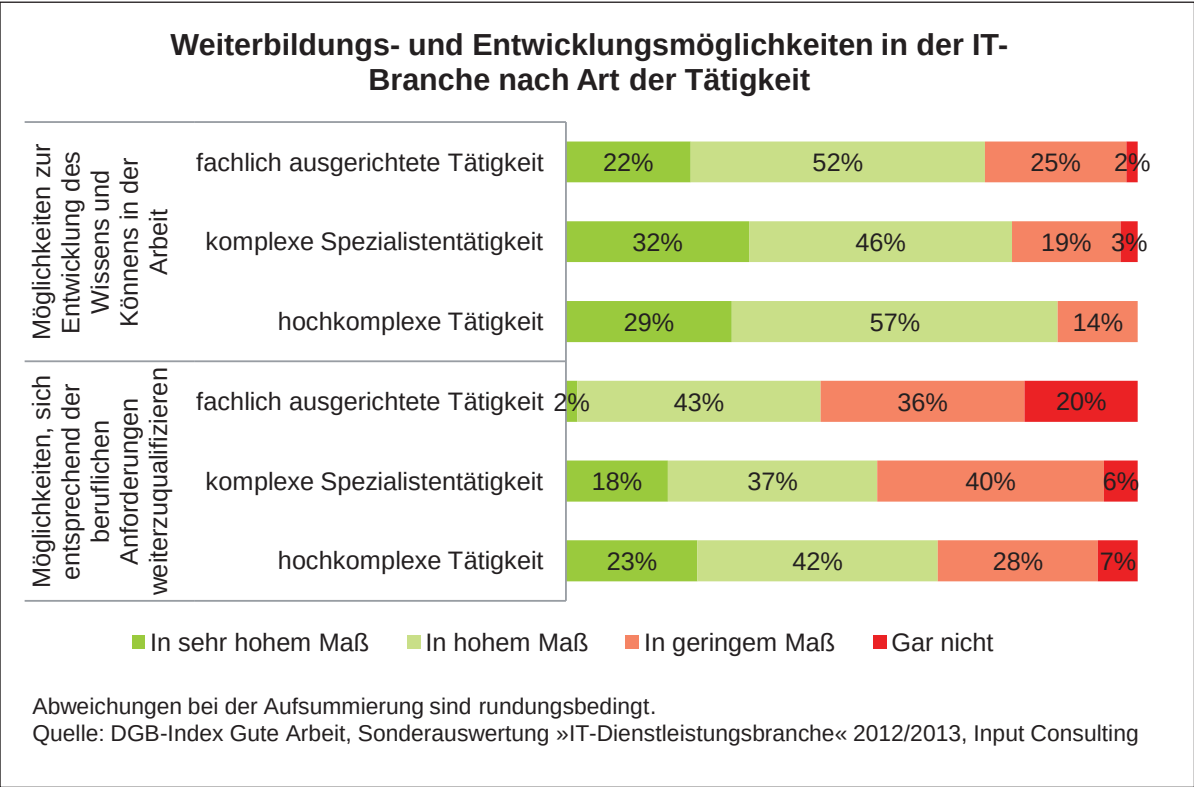
Der hohe Stellenwert von Qualifizierung und der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Wissens und Könnens für die Beschäftigten resultiert aus dem Bewusstsein darüber, dass die Aktualisierung von Fähigkeiten und Kenntnissen ein zentraler Faktor der eigenen Beschäftigungsfähigkeit¹⁴ ist.

Doch lässt sich erkennen, welche Beschäftigtengruppen gute Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten haben und welche noch stärker gefördert werden müssen? Als wesentliche Einflussfaktoren auf das Maß von Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten in der Arbeit erweisen sich vor allem die Art der Tätigkeit und die Betriebsgröße.

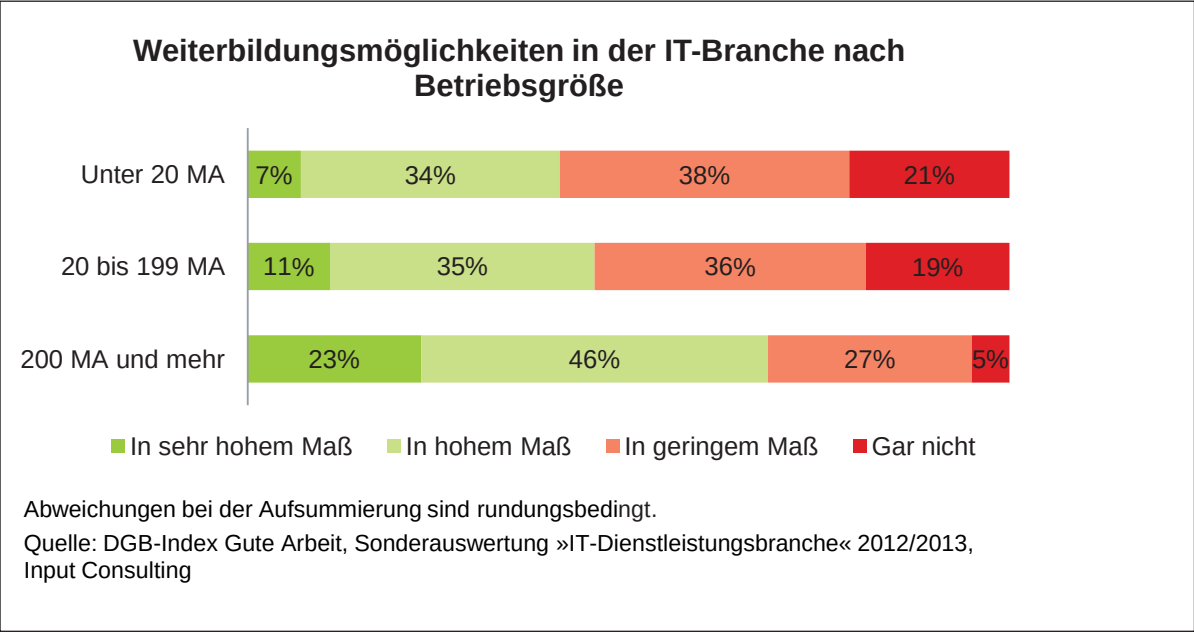
Die Sonderauswertung zeigt, dass vor allem Beschäftigte mit hochkomplexer Tätigkeit in den Unternehmen auf eine relativ gute Förderkultur stoßen, während Beschäftigte mit einer fachlichen Tätigkeit weniger privilegiert sind (vgl. folgende Abb.).¹⁵ So treffen Beschäftigte mit hochkomplexer Tätigkeit nicht nur eher auf Arbeitsbedingungen, die informelles Lernen ermöglichen (86 Prozent vs. 74 Prozent), die Unternehmen bieten ihnen auch eher ihren beruflichen Anforderungen entsprechende Weiterbildungsangebote (65 Prozent vs. 45 Prozent). Beschäftigte mit komplexer Spezialistentätigkeit bewegen sich zwischen diesen beiden Polen (vgl. Kap. 5.1.2).

¹⁴ Das Konzept der Beschäftigungsfähigkeit geht davon aus, dass „Erwerbstätige, die über ‚marktfähige‘ (und möglichst hohe) Qualifikationen verfügen, die produktiv sind, zur Wertschöpfung eines Unternehmens beitragen können und die Fähigkeit besitzen, zu lernen und sich selbst und ihre Karriere zu organisieren, weniger abhängig von einem spezifischen Arbeitsplatz sind, sondern sich relativ ‚frei‘ auf den Arbeitsmärkten bewegen können“ (Blancke / Roth / Schmidt 2000, S. 8).

¹⁵ Hier sind Beschäftigte mit Hilfs- oder angelernter Tätigkeit aufgrund der geringen Fallzahl nicht in die Analyse einbezogen worden. Die Ergebnisse legen jedoch die Vermutung nahe, dass diese Beschäftigtengruppe bezüglich Qualifizierung und Möglichkeiten informellen Lernens in der Arbeit noch stärker benachteiligt ist als Beschäftigte mit fachlich ausgerichteter Tätigkeit.



Zudem differieren die Weiterbildungsmöglichkeiten je nach Betriebsgröße. Beschäftigte in größeren Betrieben (200 MA und mehr) haben eher Möglichkeiten, sich entsprechend ihrer beruflichen Anforderungen weiter zu qualifizieren als Beschäftigte in kleineren Betrieben (bis 200 MA), wobei es kaum einen Unterschied macht, ob die Beschäftigten in sehr kleinen (unter 20 MA) oder kleinen bis mittleren Betrieben (20 bis 199 MA) arbeiten (s. folgende Abbildung).



Die Ergebnisse einer ordinalen Regressionsanalyse verdeutlichen den Einfluss beider Faktoren auf die betrieblichen Qualifizierungsmöglichkeiten: Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Beschäftigter mit hochkomplexer Tätigkeit in einem größeren Unternehmen angibt, der Betrieb ermögliche es, in (sehr) hohem Maß sich entsprechend der beruflichen Anforderungen weiterqualifizieren zu können, liegt bei 81 Prozent.

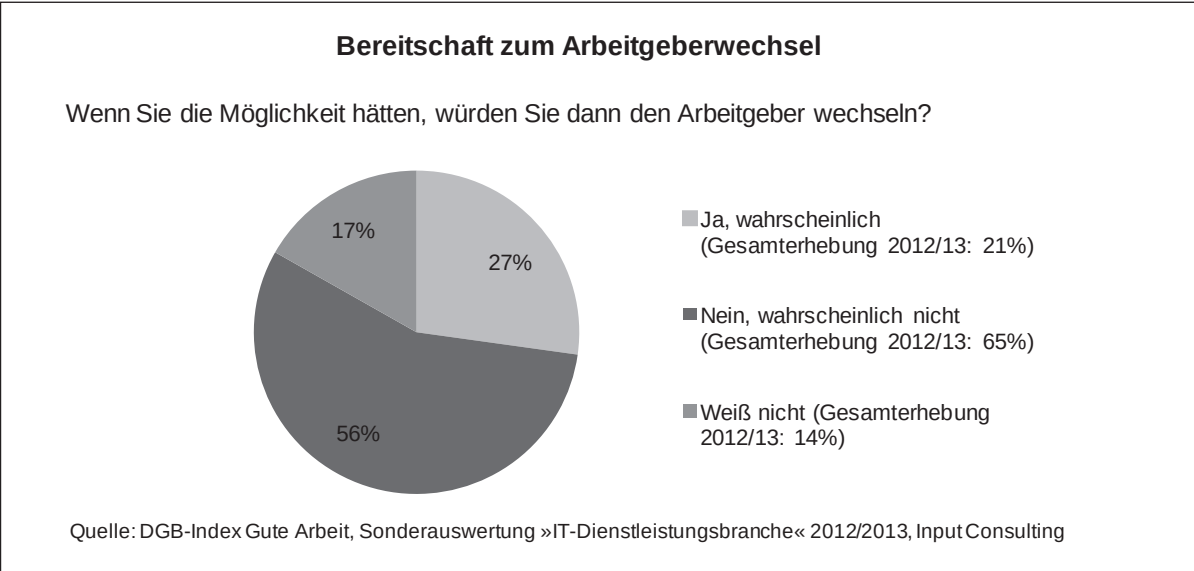
Dagegen beträgt sie bei Beschäftigten mit fachlich ausgerichteter Tätigkeit in einem kleinen Betrieb 28 Prozent (vgl. folgende Tabelle).

Wahrscheinlichkeiten, auf die Frage, ob der Betrieb es den Beschäftigten ermöglicht, sich entsprechend ihrer beruflichen Anforderungen weiterqualifizieren zu können, mit „in (sehr) hohem Maß“ zu antworten				
		Unternehmensgröße		
		Unter 20 MA	20 bis 199 MA	200 MA und mehr
Art der Tätigkeit	Fachlich ausgerichtete Tätigkeit	28%	38%	57%
	Komplexe Spezialistentätigkeit	44%	50%	73%
	Hochkomplexe Tätigkeit	55%	61%	81%

Angesichts dieser Ergebnisse muss eine Förderung von informellem Lernen in der Arbeit und betrieblicher Qualifizierung gezielt auch Beschäftigtengruppen adressieren, die einen erschwerten Zugang zu betrieblicher Weiterbildung haben und deren Arbeitsfelder bisher nur wenige Möglichkeiten bieten, das Wissen und die Kenntnisse in der Arbeit zu erweitern. In der IT-Dienstleistungsbranche dürften dies den Ergebnissen der Sonderauswertung zufolge vor allem Beschäftigte mit Hilfs- und angelernten sowie mit fachlich ausgerichteten Tätigkeiten sein. Zudem sollte die Qualifizierung in kleinen Betrieben stärker gefördert werden.

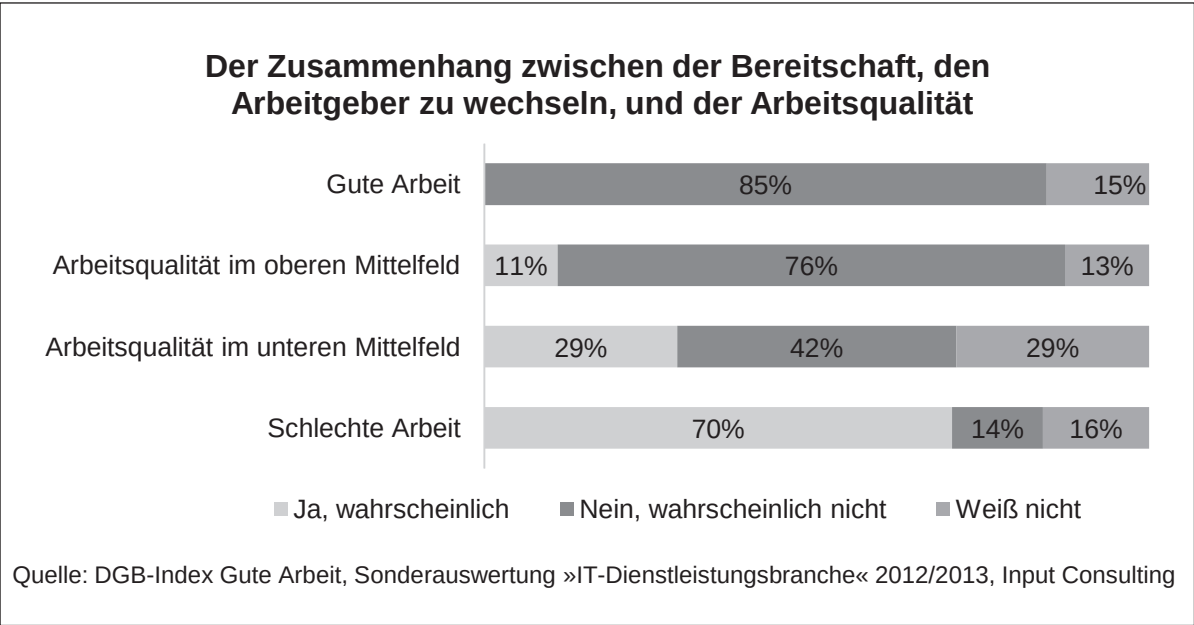
6.3 Bereitschaft zum Arbeitgeberwechsel in der IT-Branche

Die potenzielle Wechselbereitschaft der Beschäftigten in der IT-Dienstleistungsbranche erweist sich den Ergebnissen der Sonderauswertung zufolge im Vergleich zur Gesamtwirtschaft als etwas höher (vgl. folgende Abbildung). So meinen lediglich 56 Prozent der IT-Beschäftigten, sie würden den Arbeitgeber nicht wechseln, auch wenn sich ihnen eine Möglichkeit dazu böte. 17 Prozent legen sich diesbezüglich nicht fest, und mehr als ein Viertel (27 Prozent) nähme wahrscheinlich entsprechende Möglichkeiten zum Arbeitgeberwechsel wahr.



Welche Ansatzpunkte es zur Stärkung der Mitarbeiterbindung vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und des beklagten Fachkräftemangels für Unternehmen gibt, machen die Ergebnisse der Sonderauswertung deutlich. Es zeigt sich ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Qualität der Arbeitsbedingungen und der Bereitschaft zu einem Arbeitgeberwechsel, oder anders ausgedrückt: Wer Gute Arbeit hat, bleibt im Unternehmen, wer seine Arbeit als schlecht empfindet, sieht sich nach einer anderen Arbeitsstelle um.

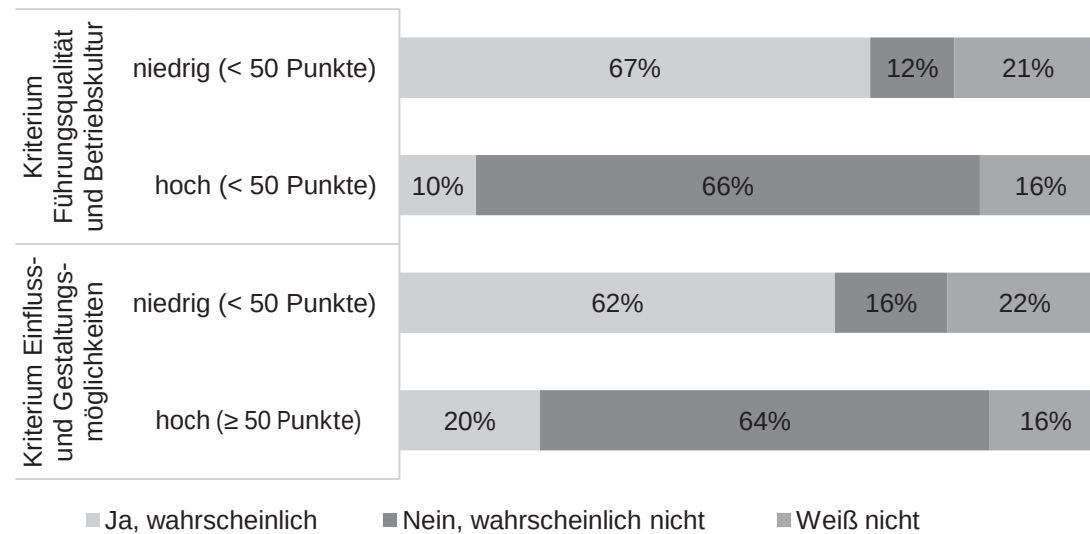
So meinen 85 Prozent der Befragten mit Guter Arbeit, sie würden wahrscheinlich auch dann den Arbeitgeber nicht wechseln, wenn sie die Möglichkeit dazu hätten (vgl. folgende Abb.). Im Unternehmen zu bleiben, trotz Schlechter Arbeit und der Chance zu wechseln, können sich dagegen nur 14 Prozent der Befragten vorstellen. Dafür ist der Anteil der Wechselbereiten bei ihnen mit 70 Prozent enorm hoch.



Einen besonders starken Einfluss auf die Wechselbereitschaft der Beschäftigten hat die Bewertung der Führungsqualität/Unternehmenskultur und der Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten (vgl. folgende Abbildung). Das verdeutlicht auch, welchen Stellenwert die Beschäftigten diesen Kriterien zuschreiben.

So ist die Bereitschaft der Beschäftigten, die die Führungsqualität und Betriebskultur im Unternehmen als schlecht bewerten, mit 67 Prozent deutlich höher als bei den Beschäftigten, die sie als gut beurteilen (10 Prozent). Ähnlich ist es hinsichtlich der Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten. Auch hier würden die Beschäftigten eher den Arbeitgeber wechseln, wenn sie kaum Spielräume in der Arbeit haben (62 Prozent), als die Befragten mit vergleichsweise großen Freiheiten (20 Prozent).

Der Zusammenhang ausgewählter Kriterien und der Bereitschaft zum Arbeitgeberwechsel



Abweichungen bei der Aufsummierung sind rundungsbedingt.

Quelle: DGB-Index Gute Arbeit, Sonderauswertung »IT-Dienstleistungsbranche« 2012/2013, Input Consulting

7. Fazit

Der Wandel in der IT-Branche hin zu einer stärkeren Standardisierung und Globalisierung, der in den vergangenen Jahren vor allem von größeren Unternehmen der Branche vorangetrieben wurde, hat spürbare Auswirkungen auf die Arbeitsqualität. Die Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit zeigt: Die Arbeitsbedingungen in der IT-Dienstleistungsbranche eignen sich nicht als Paradebeispiel Guter Arbeit.

Während die Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten immer noch höher sind und auch das Einkommen etwas besser bewertet wird als in der Gesamtwirtschaft, nehmen die arbeitsimmanenten Belastungen durch eine hohe Arbeitsintensität und die Anforderung an ständige Erreichbarkeit deutlich zu. Diese Befunde entsprechen auch den Erkenntnissen anderer wissenschaftlicher Studien, wonach in der IT-Branche in den vergangenen Jahren eine wachsende Intensivierung durch Arbeitsverdichtung und Zeitdruck und eine zunehmende Extensivierung durch Überstunden und das Verschwimmen der Grenzen zwischen Privatleben und Beruf zu verzeichnen ist. Das bleibt nicht ohne Auswirkungen auf die Einschätzung der zukünftigen Arbeitsfähigkeit, wobei deutlich wird, dass diejenigen mit Guter Arbeit und niedriger Belastung eher meinen, unter den derzeit gegebenen Umständen ihre Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ausüben zu können, als diejenigen, die schlechte Arbeit haben und deren Belastungssituation hoch ist. Diese Einschätzung wird untermauert durch Studien, die den rasanten Anstieg von vor allem psychischen Fehlbeanspruchungen und daraus resultierenden körperlichen, aber insbesondere auch psychischen Erkrankungen belegen (vgl. etwa BPtK 2013).

Neben den starken Belastungen erweisen sich die Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten in der IT-Dienstleistungsbranche für viele Beschäftigte als eingeschränkt. Doch gerade in so wissensintensiven Bereichen wie der IT-Branche kommt der kontinuierlichen Weiterbildung der Beschäftigten und lebenslangem Lernen eine wesentliche Bedeutung zu. So bildet die Aktualisierung des Wissens doch ein zentrales Element wirtschaftlichen Erfolgs der Unternehmen und der Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In einem kontinuierlich sich wandelnden Arbeitsumfeld, angesichts fortschreitender technologischer Entwicklungen und Veränderung der Märkte wird Personalentwicklung zu einer zentralen Herausforderung in der Branche.

Deutlich stärker als in anderen Branchen, in denen Wissen einen geringeren Stellenwert hat, sind die Unternehmen auf ihre Beschäftigten angewiesen. Sie sind untrennbar mit einer der wichtigsten Ressourcen verbunden. Auch wenn es Bestrebungen gibt, durch Wissensmanagement das individuelle Wissen zu externalisieren, besteht in dessen kreativer Aneignung doch der Kern geistiger Arbeit. Wenn Beschäftigte das Unternehmen verlassen, nehmen sie also nicht nur einen Teil des Wissens mit, sondern auch ihre spezifischen Fähigkeiten. Insgesamt, so ein weiteres Ergebnis der Sonderauswertung, gelingt es den Unternehmen jedoch nur unzureichend, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu binden. Nur gut die Hälfte der Befragten würde den Arbeitgeber auch dann nicht wechseln, wenn sich die Möglichkeit dafür böte. Bei der Frage nach den Einflussfaktoren auf die Wechselbereitschaft zeigt sich ein eindeutiger Zusammenhang mit der Qualität der vorgefundenen Arbeitsbedingungen. Verfügen die Beschäftigten über Gute Arbeit, bleiben sie eher im Unternehmen; sind die Arbeitsbedingungen schlecht, denken sie eher über einen Arbeitgeberwechsel nach. Besonders wichtig ist ihnen eine gute Führungsqualität und Betriebskultur ebenso wie umfangreiche Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten.

Die Sonderauswertung hat gezeigt, dass die derzeitigen Entwicklungen in der Branche die Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit stark beeinträchtigen. Folglich gilt es, verstärkt die Arbeitsgestaltung in den Blick zu nehmen, die Humanisierung der Arbeit aus der Perspektive der Beschäftigten voranzutreiben. Das bedeutet, die Beschäftigten als Experten in eigener Sache in die Suche nach Handlungsansätzen einzubeziehen. Dies ermöglicht es ihnen, selbst gestaltend aktiv zu werden, und verspricht praxisnahe, umsetzbare und von den Betroffenen akzeptierte Lösungen und Konzepte.

Bei der Betrachtung der Arbeitssituation IT-Beschäftigter darf jedoch nicht außer Acht gelassen werden, dass die Arbeitsqualität in der Branche sehr heterogen ist. Die IT-Branche besteht nicht nur aus Beschäftigten mit hochkomplexen Tätigkeiten wie Softwareentwicklung oder internationalem Projektmanagement. Sie umfasst auch einfachere, stärker standardisierte Tätigkeiten wie die Betreuung von Datenbanken, die mit einer anderen Arbeitssituation einhergehen, wie die Sonderauswertung gezeigt hat. In den vergangenen Jahren hat sich die sozialwissenschaftliche Forschung stark auf die Untersuchung hochqualifizierter, gut bezahlter IT-Experten fokussiert. Uns scheint daher eine Erweiterung des Forschungsfelds um Beschäftigtengruppen mit anderen Tätigkeiten angezeigt, um ein realistischeres Bild der Arbeitssituation in der Branche zeichnen zu können.

Literatur

Baukrowitz, A. / Boes, A. (2002): Weiterbildung in der IT-Industrie. In: WSI-Mitteilungen 1/2002, S. 10-18.

BITKOM (2014a): Präsentation zur Jahrespressekonferenz 2014 vom 09.03.2014 (www.bitkom.org/files/documents/BTIKOM_Charts_CeBIT_Jahres-PK_09_03_2014.pdf)

BITKOM (2014b): ITK-Marktzahlen (www.bitkom.org/files/documents/BIKOM_ITK-Marktzahlen_Maerz_2014_Kurzfassung.pdf).

BITKOM (2013a): 39.000 offene Stellen für IT-Experten. Presseinformation vom 29.10.2013.

BITKOM (2013b): Erwerbstätige in der ITK-Branche (www.bitkom.org/files/documents/Erwerbstaetige_inkl_CE_Jahresendwerte_2009-2013_Update_Okt._2013.pdf)

BITKOM (2013c): Quereinsteiger haben es in der IT zunehmend schwer. Presseinformation vom 12.12.2013.

Böhle, F. / Stöger, U. / Weihrich, M. (2014): HBS-Forschungsprojekt: Interaktionsarbeit menschengerecht gestalten, in: Zeitschrift Gute Arbeit, Heft 1/2014, S. 26-28.

BPtK (2013): BPtK-Studie zur Arbeits- und Erwerbsunfähigkeit. Psychische Erkrankungen und gesundheitsbedingte Frühverrentung.

Büssing, A. / Glaser, J. (1993): Interaktionsarbeit. Konzept und Methode der Erfassung im Krankenhaus. In: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 53 (25 NF) 1993/3, S. 164-173.

Bundesministerium für Wirtschaft (Hrsg.) (2010): Informations- und Telekommunikationstechnologien als Wegbereiter für Innovationen, Berlin.

Blancke, S. / Roth, C. / Schmid, J. (2000): Employability („Beschäftigungsfähigkeit“) als Herausforderung für den Arbeitsmarkt – Auf dem Weg zur flexible Erwerbsgesellschaft, Arbeitsbericht 157 der Akademie für Technikfolgenabschätzung. Tübingen.

Boes, A. / Kämpf, T. / Trinks, K. (2009): Gesundheit am seidenen Faden. Zur Gesundheits- und Belastungssituation in der IT-Industrie. In: Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (Hrsg.): Hochseilakt. Leben und Arbeiten in der IT-Branche. Ein Reader. Berlin, S. 53-64.

Deutscher Bundestag (2013): Achter Zwischenbericht der Enquete-Kommission „Internet und digitale Gesellschaft“. Wirtschaft, Arbeit, Green IT, Bundestagsdrucksache 17/12505 vom 13.03.2013.

Fuchs, T. (2006): Was ist gute Arbeit? Anforderungen aus Sicht von Erwerbstätigen. Konzeption und Auswertung einer repräsentativen Untersuchung, INQA-Bericht Nr. 19. Dortmund / Berlin / Dresden.

Gerlmaier, A. (2009): Gesund bleiben bei Projektarbeit: ein Arbeitsleben lang!? In: Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (Hrsg.): Hochseilakt. Leben und Arbeiten in der IT-Branche. Ein Reader. Berlin, S. 43-51.

heise online (2012): Burnout in der IT-Branche. Was Arbeitgeber tun können und müssen. Artikel vom 29.10.2012. <http://www.heise.de/resale/artikel/Burnout-in-der-IT-Branche-1736491.html> (04.06.2014).

Hien, W. (2008): „Irgendwann geht es nicht mehr“. Älterwerden und Gesundheit im IT-Beruf. Hamburg.

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

Keller, B. / Seifert, H. (2011): Atypische Beschäftigung und soziale Risiken: Entwicklung, Strukturen, Regulierung. WISO Diskurs, hg. v. der Friedrich-Ebert-Stiftung, Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik, Bonn.

Kratzer, N. (2012): Burn-out: Fehldiagnose oder Epidemie? In: Deutsches Ärzteblatt Jg. 109, Heft 45, A2246-8.

Latniak, E. /Gerlmaier, A. (2006): Zwischen Innovation und alltäglichem Kleinkrieg. Zur Belastungssituation von IT-Beschäftigten. IAT-Report 2006-04.

Leimbach, T. (2010): Software und IT-Dienstleistungen: Kernkompetenzen der Wissensgesellschaft Deutschland. Studie des Fraunhofer Instituts für System- und Innovationsforschung, Karlsruhe.

Mai, C. M. / Marder-Puch, K. (2013): Selbstständigkeit in Deutschland; in: Wirtschaft und Statistik (Juli 2013), S. 482-496.

Manske, A. (2007): Prekarisierung auf hohem Niveau. Eine Feldstudie über Alleinunternehmer in der IT-Branche. Schriftenreihe zur subjektorientierten Soziologie der Arbeit und der Arbeitsgesellschaft, Band 13, herausgegeben von G. Günter Voß. München und Mering.

Müller, N. (2014): Innovationen. Nicht ohne Gute Arbeit! In: KOMM, Heft 3/2014, Berlin.

Nerdinger, F. W. / Röper, M. (1993): Emotionale Dissonanz und Burnout. Eine empirische Untersuchung im Pflegebereich eines Universitätskrankenhauses. In: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 53 (25 NF) 1993/3, S. 187-193.

Schlick, C. / Bruder, R. / Luczak, H. (2010): Arbeitswissenschaft, Berlin u.a.O.

Schröder, L. / Schwemmler, M. (2014): Gute Arbeit in der Crowd? In: Schröder, L. / Urban, H.-J. (Hrsg.): Jahrbuch Gute Arbeit 2014, Frankfurt/M., 112-124.

Siegrist, J. (2009): Soziale Gratifikationskrisen und chronische Erkrankungen. In: Wip-pert, P.-M. / Beckmann, J. (Hrsg.): Stress- und Schmerzursachen verstehen: Gesundheits-psychologie und -soziologie in Prävention und Rehabilitation, Stuttgart, S. 147-154.

Statistisches Bundesamt (2014): Sonderauswertung des Mikrozensus 2012.

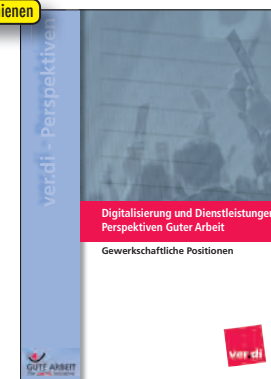
Statistisches Bundesamt (2008): Klassifikation der Wirtschaftszweige mit Erläuterungen, Wiesbaden

Udris, I. / Kraft, U. / Musmann, C. / Rimann, M. (1992): Arbeiten, gesund sein und ge-sund bleiben: Theoretische Überlegungen zu einem Ressourcenkonzept. In: Psychosozial 15. Jg. Heft IV (Nr. 52), S. 9-22.

Willke, H. (1998): Organisierte Wissensarbeit. In: Zeitschrift für Soziologie, Jg. 27, Heft 3, Juni 1998, S. 161-177.

Publikationen des Bereichs Innovation und Gute Arbeit, Kleine Auswahl

Soeben erschienen



Digitalisierung und Dienstleistungen – Perspektiven Guter Arbeit. Gewerkschaftliche Positionen

Die Digitalisierung verändert grundlegend die Wirtschaft, insbesondere den Dienstleistungssektor, und die Arbeit. Die Gestaltungspotenziale der Digitalisierung für das Ziel Gute Arbeit zu nutzen, ist das Ziel von ver.di. Wie das geschehen kann, wird in drei Beiträgen erörtert:

- Frank Bsirske: Digitalisierung und Dienstleistungen – Herausforderungen für Arbeitswelt und Gesellschaft
- Lothar Schröder: Digitale Arbeit bedarf der Humanisierung – einige Vorschläge für die Praxis
- DGB-Bundeskongress: Leitlinien für gute digitale Arbeit

Die Broschüre gibt es in einer Printausgabe und zum Download unter:

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



ver.di-Innovationsbarometer 2013 – Ausgewählte Ergebnisse Lernkultur und Innovationsmanagement im Dienstleistungssektor

„Zu belastet, um innovativ sein zu können.“ Das ist derzeit das Los von sehr vielen Beschäftigten im Dienstleistungssektor, wie das ver.di-Innovationsbarometer für 2013 feststellt: Im Innovationsmanagement und in der Lernkultur der Betriebe gibt es gravierende Mängel. Das ver.di-Innovationsbarometer gibt regelmäßig über die Innovationsfähigkeit im Dienstleistungssektor Auskunft. Die Basis dafür sind Umfragen unter MitbestimmungsakteurInnen, die der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft angehören. Online befragt werden dabei ArbeitnehmerInnen-Vertreter in Aufsichtsräten sowie Vorsitzende von Betriebs- und Personalräten. Umfragen mit dem ver.di-Innovationsbarometer finden seit 2005 statt. Mittlerweile werden die Erhebungen – mit wachsender Beteiligung – im Abstand von zwei Jahren durchgeführt.

Die Broschüre gibt es in einer Printausgabe und zum Download unter:

<http://innovation-gute-arbeit.verdi.de/innovation>



Dienstleistungsinnovationen: offen, sozial, nachhaltig

16 Beiträge von 25 AutorInnen aus den Arbeitsbereichen Gewerkschaft, Wissenschaft und Politik sind in diesem Reader versammelt, der vom ver.di-Bereich »Innovation und Gute Arbeit« herausgegeben wurde. Behandelt wird die Frage nach Qualitätskriterien für Innovationen und Innovationspolitik im Kontext von hierfür zentralen Themen wie Beteiligung, Weiterbildung, Forschungsförderung, Open Innovation, agile Projektmanagementmethoden. Erörtert werden dabei insbesondere die Grundzüge eines Verständnisses von sozialen Innovationen, das den Menschen in den Mittelpunkt stellt – als Macher und als Adressat von neuen, besseren Dienstleistungen.

Den Reader gibt es in einer Printausgabe und zum Download unter:

<http://innovation-gute-arbeit.verdi.de/innovation>



Wertschätzung So beurteilen die Beschäftigten in den Dienstleistungs-Branchen die soziale Kompetenz ihrer Vorgesetzten

Unter dem Titel *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten* gibt die Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di eine Publikationsreihe heraus. Thema sind die Arbeitsbedingungen im Dienstleistungs-Sektor unter spezifischen Kriterien, wie etwa ständige Erreichbarkeit, Arbeitshetze oder Wertschätzung. Außerdem wird über die Arbeitssituation in Branchen und Berufsgruppen berichtet, z.B. in der Pflege, im Handel und in Bibliotheken. Die Nr. 8 der Publikationsreihe ist einem Thema gewidmet, dem in den Augen der Beschäftigten wachsende Bedeutung zukommt: ob und in welchem Maße ihnen Wertschätzung in der Arbeitswelt zuteil wird.

Den Reader gibt es in einer Printausgabe und zum Download unter:

<http://innovation-gute-arbeit.verdi.de/gute-arbeit/arbeitsberichterstattung>

<http://innovation-gute-arbeit.verdi.de> · www.verdi-gute-arbeit.de

Informationen, Presse- & Praxisberichte, Präsentationen, Analysen zum Download bieten die Webseiten des ver.di-Bereichs »Innovation und Gute Arbeit« sowie der ver.di-Initiative »Gute Arbeit«.

Das Recht auf Gute Arbeit – der ver.di-Grundsatz

Der Mensch hat ein Recht auf Gute Arbeit. Ein Recht auf eine Arbeit, in der er Wertschätzung und Respekt erfährt. Ein Recht auf Arbeitsbedingungen, die er auch als abhängig Beschäftigter mitgestalten kann. Ein Recht auf eine Arbeitsgestaltung, durch die seine Gesundheit und seine Persönlichkeit gefördert werden. Ein Recht auf ein Arbeitsentgelt, das seiner Leistung gerecht wird und ihm ein Leben in Würde ermöglicht.

Das Recht auf Gute Arbeit hat ver.di in ihrer Grundsatzerklärung 2010 geltend gemacht. Zentral ist der Gedanke: Was gut an den Arbeitsbedingungen ist und was schlecht, das können letztlich nur die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer selbst stichhaltig beurteilen. Denn die Beschäftigten sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten, und sie kennen diese besser als Außenstehende.



Gemeinsam für GUTE ARBEIT

■ Impressum

Ines Roth

**Die Arbeitsbedingungen in der
IT-Dienstleistungsbranche aus Sicht der Beschäftigten**

Branchenbericht auf der Basis des
DGB-Index Gute Arbeit 2012/2013

September 2014

Herausgeber:

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

Druck:

Druckerei Zollenspieker Kollektiv GmbH, Hamburg

V.i.S.d.P.:

Dr. Nadine Müller