

Die Arbeitsqualität im IKT-Sektor aus Sicht der Beschäftigten

Eine Sonderauswertung des DGB-Index
Gute Arbeit 2007

Input Consulting
Theodor-Heuss-Straße 2
70174 Stuttgart
www.input-consulting.com

März 2008

Gute Arbeit im IKT-Sektor

Ein Projekt von ver.di und VPV-Versicherungen



...input
consulting



IMPRESSUM

Herausgeber:

ver.di - Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Bundesverwaltung
Bereich Innovation und Gute Arbeit
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin

VPV Versicherungen
Mittlerer Pfad 19
70499 Stuttgart

V.i.S.d.P:

Dr. Hans-Joachim Schulz (ver.di)

Verfasser:

Input Consulting GmbH
Theodor-Heuss-Straße 2
70174 Stuttgart

Umschlaggestaltung: Susanne Teige, Frankfurt (Main)

Druck: <http://www.diedruckerei.de>

Berlin / Stuttgart 2008



Vorwort

Den Menschen im beruflichen wie im privaten Bereich Sicherheit für die Zukunft zu geben, ist das gemeinsame Ziel von ver.di und den VPV- Versicherungen. Seit vielen Jahren verbindet beide Organisationen eine erfolgreiche und vertrauensvolle Kooperation im Sinne ihrer Mitglieder und Versicherten. Die VPV als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit trägt mit der engen Zusammenarbeit insbesondere der im Hause VPV seit über 180 Jahren festgeschriebenen gesellschaftlichen und sozialen Verantwortung für die Gemeinschaft, für ihre Kunden und Mitglieder Rechnung. Sie lebt ihre Verantwortung als Unternehmen für die Solidargemeinschaft im partnerschaftlichen Miteinander mit ver.di im Sinne ihrer langjährigen Tradition als von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern gegründete Sterbekasse ohne Gewinnerzielungsabsicht. Gemeinsam engagieren sich VPV und ver.di nun im Projekt „*Gute Arbeit im IKT-Sektor*“ für die Verbesserung der Arbeits- und Lebensqualität der Beschäftigten in der Informationstechnologie und in der Telekommunikationsbranche.

„Gute Arbeit“ bedeutet für die Beschäftigten in erster Linie ein sicherer Arbeitsplatz, berufliche Perspektiven und ein ausreichendes und angemessenes Einkommen. Das gilt auch für die rund 580.000 in der IKT-Dienstleistungsbranche tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Allerdings zeigen sich oftmals deutliche Diskrepanzen zwischen den gestellten Ansprüchen an die Qualität von Arbeit und den tatsächlichen Arbeitsbedingungen in den Betrieben. Aus einer Vielzahl arbeitswissenschaftlicher Studien und der betrieblichen Erfahrung ist belegt, dass eine moderne und humane Arbeitsgestaltung nicht nur arbeitsbedingte Belastungen der Mitarbeiter reduziert, sondern zugleich eine positive Wirkung auf deren Motivation, Arbeitszufriedenheit und letztlich die Arbeitsleistung entfaltet. Von guter Arbeit profitieren somit Unternehmen und Beschäftigte gleichermaßen.

Im Rahmen des Projekts „*Gute Arbeit im IKT-Sektor*“ sollen vorhandene Optimierungspotenziale bei den Arbeitsbedingungen identifiziert und spezifische Gestaltungsansätze für eine Verbesserung der Arbeits- und Lebensqualität der Beschäftigten im IKT-Sektor aufgezeigt werden. Mit vorliegendem Bericht möchten wir Ihnen erste Ergebnisse dieses Vorhabens vorstellen.



Alexander R. Grundmann
Vorstandsvorsitzender der
VPV-Versicherungen



Lothar Schröder
Mitglied des ver.di-Bundesvorstandes
& Bundesfachbereichsleiter IT / TK

Inhalt

	Seite
1. Einleitung	5
2. Charakterisierung des IKT-Sektors	6
2.1 Definition und Abgrenzung	6
2.2 Struktur des IKT-Dienstleistungsmarktes	8
2.3 Beschäftigte im IKT-Dienstleistungssektor	9
3. Die Arbeitsqualität im Urteil der Beschäftigten des IKT-Sektors	14
3.1 Der DGB-Index Gute Arbeit – Konzeption einer indexbasierten Berichterstattung zur Arbeitsqualität	14
3.2 Gute Arbeit im IKT-Sektor – eine branchenspezifische Auswertung des DGB-Index Gute Arbeit	19
3.2.1 Zusammensetzung und Struktur der Stichprobe	19
3.2.2 Verbreitung guter, mittelmäßiger und schlechter Arbeit im IKT-Sektor	21
3.2.3 Die Arbeitsqualität im Urteil der Beschäftigten	23
3.2.4 Die Ansprüche der Beschäftigten an Gute Arbeit	36
3.2.5 Besondere Aspekte der Arbeitssituation der IKT-Beschäftigten	40
3.2.5.1 Arbeitserleben	40
3.2.5.2 Arbeitszufriedenheit	42
3.2.5.3 Work-Life Balance	45
3.2.5.4 Kollektive Interessenvertretung	47
3.2.6 Zusammenfassung und Ausblick	49
4. Literatur	50

1. Einleitung

Der vorliegende Bericht ist das Ergebnis der Auswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2007 für die Beschäftigten des IKT-Dienstleistungssektors im Rahmen des von der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di), Bereich Innovation und Gute Arbeit sowie der Vereinigten Postversicherung (VPV) initiierten Projekts „Gute Arbeit im IKT-Sektor“.

Inhaltlicher Schwerpunkt des Projektes sind die Arbeitsbedingungen bei deutschen Telekommunikations- und IT-Dienstleistern, die mit Hilfe der indexbasierten Berichterstattung des Deutschen Gewerkschaftsbundes zur Arbeitsqualität in Deutschland einer gesonderten empirischen Analyse unterzogen werden.

Das Projekt zielt auf die differenzierte und empirisch fundierte Klärung folgender Fragestellungen:

- Was verstehen die Beschäftigten des IKT-Sektors unter „Guter Arbeit“?
- Wie nehmen die Beschäftigten des IKT-Sektors ihre eigene Arbeitssituation wahr?
- In welcher Relation steht die tatsächliche Wahrnehmung der eigenen Arbeitssituation zu subjektiven Ansprüchen an „Gute Arbeit“?
- Wie entwickeln sich die Arbeitsbedingungen im IKT-Sektor im Zeitverlauf?
- Sind auch im IKT-Sektor Tendenzen zur Ausweitung prekärer Beschäftigung zu verzeichnen?

Im Ergebnis wollen ver.di und die VPV mit diesem Projekt durch die Identifizierung von Problemfeldern und das Aufzeigen von Gestaltungsansätzen einen Beitrag zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und damit zur Hebung der Arbeits- und Lebensqualität der Beschäftigten im IKT-Sektor leisten.

Mit der Durchführung der wissenschaftlichen Projektarbeiten wurde die Input Consulting GmbH, Stuttgart, beauftragt.

2. Charakterisierung des IKT-Sektors

2.1 Definition und Abgrenzung

Der Informations- und Telekommunikationstechnologiesektor (IKT) gehört zu den Zukunftsbranchen in Deutschland. Die dort produzierten Produkte und Dienstleistungen sind als Querschnittstechnologien ein wichtiger Faktor für die Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit der gesamten Volkswirtschaft. Sie tragen in besonderem Maße zum Produktivitätsfortschritt in nahezu allen Wirtschaftssektoren bei und sind dort die Grundlage für eine Vielzahl von Produkt- und Prozessinnovationen. Die Bedeutung des IKT-Sektors für die gesamtwirtschaftliche Entwicklung hat zuletzt kontinuierlich zugenommen. Dies zeigt sich sowohl an der steigenden Anzahl der Unternehmen, wie auch an der Zunahme der Umsätze und der Arbeitsplätze in diesem Sektor seit Mitte der 90er Jahre. Nach Angaben des Bundeswirtschaftsministeriums ist die IKT-Branche nach dem Fahrzeugbau und der Elektronik/Elektrotechnik mittlerweile der drittgrößte Wirtschaftszweig in Deutschland.¹

Welche Wirtschaftsbereiche und Unternehmen der IKT-Sektor jedoch genau umfasst, ist allerdings alles andere als eindeutig. In der amtlichen Statistik, in Veröffentlichungen von Verbänden und wissenschaftlichen Publikationen trifft man auf die unterschiedlichsten Abgrenzungen und Definitionen dieser Branche. Als Grundkonsens hat sich mittlerweile herauskristallisiert, dass der IKT-Sektor die Produktion der Informations- und Nachrichtentechnik (Hardware) sowie die Erstellung von IT- und Telekommunikationsdienstleistungen inklusive der Produktion von Software umfasst.² Verschiedentlich werden auch noch der Bereich der Unterhaltungselektronik³ sowie die Inhalteproduzenten⁴ für elektronische Medien zum IKT-Sektor im weiteren Sinne gezählt. Nach einer an der wirtschaftszweigspezifischen Abgrenzung der OECD angelehnten Definition des Statistischen Bundesamts werden als „IKT alle Einrichtungen ... verstanden, die unter Menschen eine Übertragung von Informationen oder deren Austausch in digitalisierter Form und auf elektronischem Wege ermöglichen“ (Statistisches Bundesamt 2007b, S. 7).

Dieser allgemeinen Begriffsbestimmung folgend zählt in der gängigen amtlichen Statistik die Produktion von IKT-relevanten Waren (Hardware)⁵, die IKT-Dienstleis-

¹ Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie: Branchenfokus Informationstechnik und Telekommunikation (<http://www.bmwi.de/BMWi/Navigation/Wirtschaft/branchenfokus,did=197728.html>)

² Vgl. zur Diskussion über die Abgrenzung des IKT-Sektors Boes/Baukrowitz 2002, S. 29ff.

³ Beispielsweise zählt der Branchenverband BITKOM die „Consumer Electronics“ zum IKT-Sektor.

⁴ Vgl. dazu Statistisches Bundesamt 2007b, S. 8

⁵ Dazu zählen folgende Wirtschaftszweige (in Klammern dazu die Ziffernbezeichnung des Wirtschaftszweigs nach der international gebräuchlichen Wirtschaftszweigklassifizierung WZ 2003, vgl. dazu Statistisches Bundesamt 2002): Herstellung von

- unbespielten Ton-, Bild- und Datenträgern (24.65),
- Büromaschinen (30.01),
- DV-Geräten und -Einrichtungen (30.02),
- isolierten Elektrokabeln, -leitungen und -drähten (31.30),

tungen⁶ sowie der eher kleine Bereich von IKT-relevanten Dienstleistungen (v.a. Handel, Vermietung mit IKT-Produkten)⁷ zum IKT-Sektor.⁸

Die vorliegende Arbeit beschränkt sich jedoch auf den Bereich der „IKT-Dienstleistungen“. Dies hat vor allem drei pragmatische Gründe:

- Der Bereich der IKT-Dienstleistungen ist sowohl bezogen auf seinen Anteil an der Gesamtproduktion im Sektor aber auch hinsichtlich der Anzahl der dort beschäftigten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer der größte unter den dem IKT-Sektor zugeordneten Wirtschaftszweigen.
- Die oben unter den Rubriken „Produktion von IKT-relevanten Waren“ und „Dienstleistungen mit IKT-relevanten Waren“ beschriebenen Wirtschaftszweige lassen sich kaum trennscharf in ihren IKT-Anteil und sonstige nicht IKT-relevante Anteile aufschlüsseln. Lediglich die „IKT-Dienstleistungen“ lassen sich klar abgegrenzten Wirtschaftszweigen nach der gebräuchlichen Wirtschaftszweigklassifizierung zuordnen.
- Schließlich stößt es auf große Schwierigkeiten, die Ergebnisse von Befragungen – wie in diesem Fall zum DGB-Index Gute Arbeit – den feingliedrigen Teilbereichen einzelner Wirtschaftszweige zuzuordnen. In der Regel wird bei Befragungen die Branchenzugehörigkeiten maximal nach einem dreistelligen Wirtschaftszweigschlüssel erfasst, die dem Produzierenden Gewerbe zugeordneten IKT-Bereiche und die Dienstleistungen mit IKT-relevanten Waren sind jedoch in der statistischen Systematik vier- oder fünfstelligen Wirtschafts(unter)klassen zugeordnet und selbst hier kann nicht immer trennscharf der IKT-relevante Anteil abgegrenzt werden.

Nach der hier entlang statistischer Wirtschaftszweigkategorien vorgenommenen Abgrenzung des IKT-Dienstleistungssektors setzt sich dieser aus den der Wirtschaftsgruppe 64.3 „Fernmeldedienste“ sowie der Wirtschaftsabteilung 72 „Datenverarbeitung und Datenbanken“ zugeordneten Unternehmen zusammen, für

-
- elektronischen Bauelementen (32.10),
 - Geräten und Einrichtungen der Telekommunikationstechnik (32.20),
 - Rundfunkgeräten sowie phono- und videotechnischen Geräten (32.30),
 - Mess-, Kontroll-, Navigations- u.ä. Instrumenten und Vorrichtungen (33.20),
 - industrielle Prozesssteuerungseinrichtungen (33.30).

⁶ Dazu gehören die

- Fernmeldedienste (64.3),
- Datenbanken und Datenverarbeitung (72).

⁷ Dazu zählen folgende Wirtschaftszweige:

- Großhandel mit Rundfunk-, Fernseh-, phonotechnischen Geräten und Zubehör (51.43.3),
- Großhandel mit elektrotechnischem Zubehör und Elektroinstallationszubehör (51.43.4),
- Großhandel mit DV-Geräten, peripheren Einheiten und Software (51.84.0),
- Einzelhandel mit Rundfunk-, Fernseh-, phonotechnischen Geräten und Zubehör (52.45.2),
- Vermietung von Büromaschinen, DV-Geräten und Zubehör (71.33).

⁸ An dieser Stelle sei noch erwähnt, dass für Statistiken ab dem 1.1.2008 ein neuer Wirtschaftszweigschlüssel gilt, der u.a. die Abgrenzung des IKT-Sektors neu ordnet.

(<http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Content/Klassifikationen/GueterWirtschaftsklassifikationen/Content75/KlassifikationWZ2008.psmi>)

die im Weiteren auch die Begriffe „Telekommunikation“ (TK) bzw. „Informationstechnologie“ (IT) synonym verwendet werden.

2.2 Struktur des IKT-Dienstleistungsmarktes

Insgesamt werden in der amtlichen Statistik für das Jahr 2004 46.214 Unternehmen zum IKT-Dienstleistungssektors gezählt, davon sind der überwiegende Teil, nämlich knapp 98% IT-Dienstleister, nur rund 2% der Unternehmen werden der Telekommunikationsbranche zugerechnet (siehe Tabelle). Der größte Teil der Umsätze im IKT-Dienstleistungssektor in Höhe von knapp 136 Mrd. Euro entfällt auf den Wirtschaftszweig „Fernmeldedienste“. Dort wurden im Jahr 2004 mit 77,4 Mrd. Euro 57% aller Umsätze des IKT-Dienstleistungssektors erwirtschaftet, im Wirtschaftszweig „Datenverarbeitung und Datenbanken“ waren es im Jahr 2004 58,5 Mrd. Euro.

Unternehmen und Umsätze in verschiedenen Bereichen des IKT-Dienstleistungssektors 2004					
Wirtschaftszweige		Unternehmen		Umsatz	
		Anzahl	in %	in Mio. €	in %
64.30	Fernmeldedienste	1.009	2,2	77.361	56,9
72	Datenverarbeitung und Datenbanken	45.205	97,8	58.525	43,1
72.1	<i>Hardwareberatung</i>	3.328	7,4	1.736	3,0
72.2	<i>Softwarehäuser</i>	29.105	64,4	38.341	65,5
72.3	<i>Datenverarbeitungsdienste</i>	5.027	11,1	10.796	18,4
72.4	<i>Datenbanken</i>	868	1,9	947	1,6
72.5	<i>Instandhaltung und Reparatur von Büromaschinen, DV-Geräten und – Einrichtungen</i>	1.531	3,4	902	1,5
72.6	<i>Sonstige mit der Datenverarbeitung verbundene Tätigkeiten</i>	5.345	11,8	5.803	9,9
	IKT-Dienstleistungssektor gesamt	46.214	100,0	135.886	100,0
Quelle: Statistisches Bundesamt 2007a, S. 117, eigene Zusammenstellung und Berechnungen					

Der Markt für Telekommunikationsdienstleistungen wird von der überschaubaren Zahl von Anbietern festnetzgebundenen oder mobilen Telekommunikationsdiensten dominiert, die 92% der Gesamtumsätze erwirtschaften. Die restlichen Marktanteile entfallen auf die Anbieter von sonstigen TK-Dienstleistungen, dazu zählen beispielsweise Internetdienstleister, Internet-Cafés, Agenturen für Online-Marketing oder für Netzwerkbetreuung (Statistisches Bundesamt 2007b, S. 50). Bei den festnetzgebundenen Telekommunikationsdienstleistungen ist die Deutsche Telekom AG das marktbeherrschende Unternehmen, auf das 60% aller Umsätze entfallen. Den Markt für Mobilfunkkommunikation teilen sich im Wesentlichen fünf Unternehmen, die in Summe 90% der Umsätze auf sich vereinen können. Zu diesen Anbietern gehören die Netzbetreiber Vodafone (Marktanteil in 2007: 30,1%), T-Mobile (Marktanteil: 27,7%), E-Plus (11,6%), O2 (10,8%) sowie die als Reseller am Markt aktive Debitel AG (11,7%) (Dialog Consult / VATM 2007). Im Gegensatz zum Markt für Telekommunikationsdienstleistungen, ist der IT-Dienstleistungsmarkt deutlich weniger konzentriert. Den Umsatz im Bereich „Datenverarbeitung und Datenbanken“ in Höhe von 58,5 Mrd. Euro teilen sich 45.205 IT-Dienstleistungsunternehmen. Mehr als 60% davon sind „Softwarehäuser“, auf die fast zwei Drittel des gesamten IT-Umsatzes entfällt. Dazu gehören die Produzenten von Standardsoftware wie Microsoft, SAP, Oracle oder die Software AG, aber auch IT-Beratungs- und Softwareintegrationsunternehmen wie IBM Global Business Services, Accenture, Atos Origin oder Lufthansa Systems. An zweiter Stelle innerhalb des IT-Dienstleistungssegments rangieren die „Datenverarbeitungsdienste“⁹, die 18,4% der Umsätze erwirtschaften. Unter diese Kategorie fallen in erster Linie Unternehmen, wie T-Systems, IBM, HP, Siemens ISI, oder EDS, die primär als IT-Outsourcing-Dienstleister die IT-Infrastruktur von Unternehmen betreiben und warten.

2.3 Beschäftigte im IKT-Dienstleistungssektor

Beschäftigtenzahl

Die Ermittlung der Beschäftigtenzahlen im IKT-Dienstleistungssektor stellt ein diffiziles Unterfangen dar. Die zur Verfügung stehenden statistischen Materialien weisen aufgrund von verschiedenen Erhebungsmethoden, Erhebungszeiträumen und eines unterschiedlichen Erhebungskreises teilweise sehr voneinander abweichende Beschäftigtenzahlen aus. Das Statistische Bundesamt weist in seinen Publikationen zweierlei verschiedene Beschäftigtenzahlen für den IKT-Sektor aus. Zum einen wird in der Veröffentlichung „Entwicklung der Informationsgesellschaft, IKT in Deutschland, Ausgabe 2007“¹⁰ die Zahl der *sozialversicherungspflichtigen Arbeitnehmer* im IKT-Sektor für das Jahr 2004 mit 474.220 angegeben und Selbständige, Beamte und Minijobber dabei außen vor gelassen. Zum anderen wird im

⁹ Dazu zählen Tätigkeiten wie Netzwerkservice und -administration, Web-Hosting, Datenerfassungs- und Datenverarbeitungsdienste

¹⁰ Statistisches Bundesamt 2007b

Statistischen Jahrbuch 2007¹¹ die Zahl der im Jahr 2004 in der IKT-Branche „tätigen Personen“ mit 579.961 beziffert, in dieser Zahl sind nicht nur Arbeiter und Angestellte, sondern auch mithelfende Familienangehörige, Beamte und Selbständige enthalten (siehe Tabelle).¹² Dieser Beschäftigtenstatistik folgend sind im IKT-Dienstleistungssektors 36,1% oder 209.615 Personen bei Telekommunikationsdienstleistern tätig, wobei der Großteil bei den Konzernunternehmen der Deutschen Telekom AG beschäftigt sein dürfte. Zum Stichtag 31.12.2004 hatte der Telekom-Konzern in Deutschland 170.837 Beschäftigte, bei der Muttergesellschaft Deutsche Telekom AG waren es an diesem Stichtag 110.979 Arbeitnehmer und Beamte.¹³

Von den 370.346 Beschäftigten im IT-Dienstleistungsbereich („Datenverarbeitung und Datenbanken“) ist der überwiegende Teil, nämlich 64,2% (238.039 Beschäftigte) bei den Softwarehäusern tätig, gefolgt von den Datenverarbeitungsdiensten, wo 68.772 oder 18,6% aller im IT-Dienstleistungssegment tätigen Personen arbeiten.

Beschäftigte in verschiedenen Bereichen des IKT-Dienstleistungssektors 2004			
	Wirtschaftszweig	Anzahl	in %
64.30	Fernmeldedienste	209.615	36,1
72	Datenverarbeitung und Datenbanken	370.346	63,9
72.1	<i>Hardwareberatung</i>	13.953	3,8
72.2	<i>Softwarehäuser</i>	238.039	64,3
72.3	<i>Datenverarbeitungsdienste</i>	68.772	18,6
72.4	<i>Datenbanken</i>	5.664	1,5
72.5	<i>Instandhaltung und Reparatur von Büromaschinen, DV-Geräten und –Einrichtungen</i>	9.152	2,5
72.6	<i>Sonstige mit der Datenverarbeitung verbundene Tätigkeiten</i>	34.766	9,4
	IKT-Dienstleistungssektor gesamt	579.961	100,0
<i>Quelle: Statistisches Bundesamt 2007a, S. 117, eigene Zusammenstellung und Berechnungen</i>			

¹¹ Statistisches Bundesamt 2007a

¹² Die Beschäftigtenzahlen des Statistischen Bundesamtes entstammen unterschiedlichen Erhebungsquellen: während die Angaben aus dem Statistischen Jahrbuch auf der „Strukturerhebung im Dienstleistungsbereich; Unternehmen oder Einrichtungen mit einem Umsatz von mehr als 17.500 Euro“ basieren, hat das Statistische Bundesamt in seiner Publikation „Entwicklung der Informationsgesellschaft, IKT in Deutschland“ auf die Daten der Bundesagentur für Arbeit zurückgegriffen.

¹³ Angaben nach dem Geschäftsbericht der Deutschen Telekom (Konzern) 2004, S. 78

Nach Angaben des Branchenverbands BITKOM war die Beschäftigungsentwicklung insbesondere bei IT-Services zuletzt äußerst positiv. „In den vergangenen zehn Jahren haben die Softwarehäuser und IT-Dienstleister in Deutschland mehr als 200.000 zusätzliche Arbeitsplätze geschaffen“, während bei der Herstellung von IT-Hardware aber auch im Telekommunikationssektor in den zurückliegenden Jahren Arbeitsplätze abgebaut wurden. Ursache hierfür ist der starke Wettbewerbs- und Preisdruck und dadurch ausgelöste Restrukturierungs- und Konsolidierungsmaßnahmen (BITKOM 2007, S. 16).

Beschäftigtenstruktur in der IT-Branche

Zur Darstellung wichtiger Merkmale der Beschäftigtenstruktur steht uns derzeit nur eine Sonderauswertung der Beschäftigtenstatistik für sozialversicherungspflichtig Beschäftigte im Wirtschaftsbereich Datenverarbeitung und Datenbanken zum Stichtag 30.06.2003 zur Verfügung,¹⁴ anhand derer im folgenden die wesentlichen Strukturmerkmale der Beschäftigung, allerdings nur für den IT-Dienstleistungsbereich, skizziert werden können.

- Die Mehrheit, nämlich 51,6% der sozialversicherungspflichtigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, arbeitet im IT-Dienstleistungssektor in kleinen und mittleren Betrieben, wo 10 bis 199 Mitarbeiter beschäftigt sind. Dieser Wert liegt etwas oberhalb des Vergleichswertes der Gesamtwirtschaft, wo 46,6% aller Beschäftigten in Betrieben dieser Größenkategorie arbeiten. Relativ geringer ist demnach der Anteil der Beschäftigten in Betrieben mit 500 und mehr Beschäftigten. In solchen größeren Betrieben arbeiten lediglich 18,9% aller sozialversicherungspflichtigen Arbeitnehmer der IT-Dienstleistungsbranche, im gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt sind es 21,5%.
- Mit einem Anteil von 70,2% wird der IT-Dienstleistungssektor deutlich von männlichen Arbeitnehmern dominiert. Im gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt machen Männer nur 54,8% aller sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten aus. Allerdings gibt es innerhalb der IT-Dienstleistungsbranche deutliche Unterschiede in der Geschlechterverteilung: Während die Hardwareberatung mit 75,5% den höchsten Männeranteil verzeichnet (gefolgt von den Softwarehäusern mit 72,5%) sind bei den Datenbanken „nur“ 61,3% der Beschäftigten männlichen Geschlechts.
- Die sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im IT-Dienstleistungssektor verfügen über vergleichsweise hohe formale Bildungsabschlüsse. Während im gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt 9,1% der Beschäftigten ein abgeschlossenes Hochschulstudium absolviert haben, ist der Anteil der Akade-

¹⁴ Die nachfolgenden Daten entstammen einer Sonderauswertung der Beschäftigtenstatistik der Bundesagentur für Arbeit für den Wirtschaftszweig Datenverarbeitung und Datenbanken zum Stichtag 30.06.2003. Allerdings wurde bei dieser Sonderauswertung die Wirtschaftsgruppe 72.5 (Instandhaltung und Reparatur von Büromaschinen, DV-Geräten und -Einrichtungen) nicht mit einbezogen.

miker im IT-Dienstleistungssektor mit 30% mehr als drei mal so hoch. Auch liegt der Anteil der Beschäftigten mit Abitur und Berufsausbildung bzw. Abitur ohne Berufsausbildung mit 14,8% deutlich über den Vergleichswerten der Gesamtwirtschaft mit 5,9%.

- Mehr als die Hälfte (55,8%) der Beschäftigten im IT-Dienstleistungssektor sind zwischen 25 und 39 Jahre, im gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt gehören nur 38,7% dieser Altersgruppe an. In den darüber liegenden Altersgruppen, aber auch bei den Arbeitnehmern unterhalb von 25 Jahren sind die IT-Beschäftigten unterrepräsentiert. Ist im gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt jeder fünfte sozialversicherungspflichtig Beschäftigte älter als 50 Jahre, ist es im IT-Dienstleistungssektor nur jeder zehnte (11,1%).

Zusammenfassend lässt sich bezüglich der Sozialstruktur des IT-Dienstleistungssektors feststellen: Der durchschnittliche Beschäftigte im IT-Sektor entspricht weitgehend dem Klischee, das über ihn existiert: Er ist männlich, relativ jung und hoch qualifiziert und arbeitet in einem Betrieb mit knapp 50 Beschäftigten. So eindeutig dieser Befund ist, ist er doch zugleich auch zu relativieren: Immerhin knapp 30% der Beschäftigten sind eben weiblich, ein gutes Drittel hat kein Abitur und ebenfalls ein gutes Drittel sind 40 Jahre und älter.

Arbeitskultur im IT-Sektor

Obwohl die IT-Fachkräfte¹⁵ nicht die Mehrheit der im IT-Sektor Beschäftigten ausmachen, ist der Anteil hochqualifizierter Beschäftigung in diesem Sektor dennoch vergleichsweise hoch. Mit einem Akademikeranteil von mehr als 30% und mit einem steigenden Bedarf der IT-Dienstleister an Hochschulabsolventen ist dieser Sektor im hohen Maß von wissensintensiven Tätigkeiten geprägt.¹⁶ Aufgrund des Vorbildcharakters der IT-Branche für die Entwicklung von Arbeit in der Wissensgesellschaft haben sich mittlerweile eine Reihe von Forschungsprojekten mit der Entwicklung der Arbeitskultur und Arbeitsbedingungen im IT-Sektor als Prototypen einer neuen Form von anspruchsvoller, selbstbestimmter sowie flexibler und leistungsorientierter Arbeit befasst.¹⁷ Die Ergebnisse dieser Untersuchungen zeichnen im Wesentlichen ein ambivalentes Bild von den Arbeitsbedingungen der IT-Beschäftigten. Einerseits wird in den IT-Unternehmen den leistungsbereiten und mit einer hohen (intrinsischen) Arbeitsmotivation ausgestatteten Beschäftigten (in der Regel wohl überwiegend den hochqualifizierten IT-Fachkräften) viel Spielraum für Kreativität und selbstverantwortliches Arbeiten gelassen. Andererseits gehen mit diesen auf den ersten Blick attraktiv erscheinenden Arbeitsbedingungen Leistungsdruck, überlange Arbeitszeiten und eine wachsende Abhängigkeit in der Arbeit (beispielsweise von Kunden und Kollegen) einher. Allerdings werden von

¹⁵ Hierzu werden neben den direkt mit der Entwicklung und Herstellung von IKT-Produkten und Erbringung von Dienstleistungen befassten Personen auch Beschäftigte in Marketing und Vertrieb gezählt, da in diesen Positionen in der Regel profunde technische Kenntnisse erforderlich sind (BITKOM 2007, S. 18)

¹⁶ Zu den Besonderheiten wissensintensiver Tätigkeiten vgl. Input 2004

¹⁷ Vgl. Ahlers / Trautwein-Kalms 2002, Boes / Baukowitz 2002, Boes / Trinks 2006, Deutschmann 2004

den Beschäftigten in einer solch widersprüchlichen Konstellation die aus einer hohen Arbeitsautonomie resultierenden Risiken zwischenzeitlich höher bewertet, als die damit verbundenen Entfaltungsmöglichkeiten (Ahlers / Trautwein-Kalms 2002, S. 24f.). Neuere Untersuchungen bestätigen diesen Gesinnungswandel unter den IT-Beschäftigten. Aufgrund etwas eingetrübter wirtschaftlicher Perspektiven des Sektors nach Ende der „new economy“ und einer Reihe von Unternehmenspleiten und Personalabbaumaßnahmen im IT-Bereich ist selbst den Fachkräften klar geworden, dass auch sie vom Verlust des Arbeitsplatzes betroffen sein können und bei einer neuen Beschäftigung möglicherweise Abstriche in Kauf nehmen müssen. Auch steht die Selbstverwirklichung und der Spaß an der Arbeit sowie eine hohe Zeitautonomie nicht mehr allein im Vordergrund des Erstrebenswerten. Ein freies Wochenende, ein sicherer Arbeitsplatz und der Anspruch, dass die Arbeit nicht die eigene Gesundheit beeinträchtigt, sind mittlerweile für viele IT-Beschäftigte genau so wichtig (Boes / Trinks 2006, S. 133f.)

3. Die Arbeitsqualität im Urteil der Beschäftigten des IKT-Sektors

3.1 Der DGB-Index Gute Arbeit – Konzeption einer indexbasierten Berichterstattung zur Arbeitsqualität

Konträr zur aufstrebenden Entwicklung der IKT-Branche in den 90er Jahren und den hohen Ansprüchen, die die dort Beschäftigten an eine innovative Arbeitskultur und eine moderne und humane Arbeitsgestaltung stellen, ist die Frage nach der Qualität von Arbeit in vielen Bereichen traditioneller Industrie- und Dienstleistungsarbeit angesichts vielfältiger Restrukturierungs- und Personalabbaumaßnahmen in den Hintergrund geraten. In der aktuellen arbeitswissenschaftlichen und arbeitspolitischen Debatte erfährt die Qualität von Arbeit seit geraumer Zeit aber wieder größere Aufmerksamkeit. Unter dem Begriff „Gute Arbeit“ wurde das Streben nach einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen und eine menschengerechtere Arbeitsgestaltung angesichts von Fachkräftemangel, demografischen Entwicklungen und sozialpolitischen Entscheidungen, wie die Erhöhung des Rentenalters, zu einem erklärten politischen Ziel. Dass gute Arbeit und wirtschaftlicher Erfolg keine Gegensätze sind, sondern in einer modernen Wirtschaft sich gegenseitig bedingen, ist im Grundsatz weithin akzeptiert. Auch zahlreiche Projekte, wie die im Jahr 2002 vom Bundesarbeitsministerium ins Leben gerufene und von den Gewerkschaften und Arbeitgeberverbänden mitgetragene „Initiative neue Qualität der Arbeit (INQA)“¹⁸ rücken das Thema in das öffentliche Bewusstsein und entwickeln praktische und nach Tätigkeiten differenzierte Lösungsansätze für eine humane Arbeitsgestaltung. Für die Gewerkschaften steht die Humanisierung der Arbeitswelt seit jeher auf der politischen Agenda. Auf dem DGB-Bundeskongress 2006 wurde das Thema „Gute Arbeit“ als umfassendes Leitbild in der gewerkschaftlichen Beschlusslage verankert. Um das Thema einer menschengerechten und innovativen Arbeitsgestaltung wieder stärker in der gewerkschaftlichen Betriebs- und Tarifpolitik zu gewichten, sollte die gewerkschaftliche Kompetenz auf diesem Gebiet ausgebaut und gebündelt werden. In einem gemeinsamen Kongress-Antrag von IG Metall und ver.di fordern sie vom DGB und seinen Mitgliedsgewerkschaften, „ein Handlungskonzept und geeignete Instrumente zu entwickeln, mit dem eine breite gesellschaftliche Debatte zum Grundwert Gute Arbeit initiiert und damit gleichzeitig die vielfachen Einzelkämpfe im Sinne eines gemeinsamen Handlungsrahmens gestärkt werden“.¹⁹

Bereits im Vorfeld des Kongressbeschlusses zu „Gute Arbeit“ wurde im Rahmen der DGB-Initiative „Trendwende“ das Internationale Institut für Empirische Sozialökonomie (INIFES) beauftragt, ein wissenschaftlich fundiertes Konzept für eine

¹⁸ www.inqa.de

¹⁹ Beschlussantrag von IG Metall und ver.di „Arbeit der Zukunft – humane und gute Arbeit stärken“, 18. DGB-Bundeskongress vom 22.-26.05.2006 in Berlin, dokumentiert unter <http://www.praevention-online.de>

indexbasierte Berichterstattung zur Arbeitsqualität in deutschen Unternehmen aus Beschäftigtensicht zu entwickeln. Kommunikationsstrategisches Vorbild dafür waren eine Reihe von Wirtschaftsindizes,²⁰ deren regelmäßige Publikation große öffentliche und politische Aufmerksamkeit erfährt und wirtschaftspolitische Handlungsnotwendigkeiten offenlegt. Eine sämtliche Branchen umfassende Berichterstattung zur Entwicklung der Qualität von Arbeit mit daraus ableitbaren tarif- und arbeitspolitischen Handlungserfordernissen existierte bislang nicht. Ebenso wenig verfügten die betrieblichen Interessenvertreter bis dato über ein geeignetes Instrumentarium, mit denen sie die Arbeitsqualität aus Beschäftigtensicht wissenschaftlich fundiert und repräsentativ in ihren Betrieben erheben und damit Probleme und Potentiale für die Arbeitsgestaltung und die Verbesserung der Arbeitsqualität auf der betrieblichen Ebene identifizieren konnten.

Eine indexbasierte Berichterstattung zur Arbeitsqualität hatte daher zweierlei Ziele zu berücksichtigen: Zum einen sollte diese geeignet sein, „die gewerkschaftspolitische Öffentlichkeitsarbeit zum Themenbereich ‚Arbeitsqualität aus Sicht der Beschäftigten‘ zu unterstützen und zu fundieren“ (Fuchs 2006b, S. 5). Zum anderen war das formulierte Ziel, „ein geeignetes betriebliches Kommunikations- und Interventionsinstrument zu entwickeln, das den Betriebs- und Personalräten ermöglicht, die wahrgenommene betriebliche Arbeitsqualität handlungsorientiert zu begutachten“ (ebd.).

Das im Jahresverlauf 2006 entwickelte Konzept eines DGB-Index Gute Arbeit basiert im Kern auf einer empirischen arbeitswissenschaftlichen Untersuchung „Was ist gute Arbeit? Anforderungen aus der Sicht von Erwerbstätigen“, die Anfang 2004 im Auftrag der Initiative neue Qualität der Arbeit (INQA) gleichfalls von INI-FES durchgeführt wurde.²¹ Diese Untersuchung hatte das Ziel, „durch einen Vergleich der Erfahrungen mit den aktuellen Arbeitsbedingungen und den Erwartungen bzw. den Wünschen an eine zukünftige Arbeitsgestaltung, Ansatzpunkte für ein neues Leitbild ‚Guter Arbeit‘ zu entwickeln. Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen somit einerseits, wodurch gute Arbeit aus der Sicht von Erwerbstätigen charakterisiert ist, und andererseits, in welchem Maße die heutige Arbeitswelt – wiederum aus der Perspektive der Erwerbstätigen – die Vorstellungen von guter Arbeit erfüllt“ (Fuchs 2006a, S. 13). Um die hier eingesetzte umfassende empirische Erhebungsmethodik für eine indexbasierte Berichterstattung anzupassen, wurde der Fragebogen verdichtet und in einer umfangreichen Pilotstudie in 10 Betrieben im Organisationsbereich von IG Metall, ver.di und IG BCE getestet.

Als Ergebnis dieses Entwicklungsprozesses entstand ein differenziertes Indexsystem, mit dem die Qualität von Arbeit in drei maßgeblichen Bereichen abgebildet

²⁰ Beispielhaft zu nennen ist hier der ifo-Geschäftsklimaindex als Frühindikator der konjunkturellen Entwicklung in Deutschland oder auch der Verbraucherpreisindex des Statistischen Bundesamt, der Aufschluss über die Entwicklung der Lebenshaltungskosten in Deutschland gibt.

²¹ Vgl. Fuchs 2006a

werden kann. Der erste dieser Teilbereiche befasst sich mit den für die Beschäftigten verfügbaren Ressourcen, um in ausreichendem Maße auf die individuelle Arbeitsgestaltung Einfluss nehmen und gleichzeitig aber auch über ausreichende persönliche und berufliche Entwicklungsmöglichkeiten verfügen zu können. Der zweite die Arbeitsqualität maßgeblich beeinflussende Bereich sind körperliche oder psychische Anforderungen, die zu Belastungsmomenten für die Beschäftigten führen können. Der dritte Bereich beschäftigt sich mit der materiellen Absicherung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Form eines ausreichenden Einkommens und eines sicheren Arbeitsplatzes.

Der DGB-Index Gute Arbeit erfasst die Arbeitsqualität in allen Teilbereichen anhand von insgesamt 15 Dimensionen, die auf Grundlage des aktuellen arbeitswissenschaftlichen Forschungsstands zu den Bedingungsfaktoren von Arbeitszufriedenheit und Arbeitsmotivation und den Erkenntnissen über eine menschenrechte und persönlichkeitsförderliche Arbeitsgestaltung ausgewählt und konzipiert wurden.²² Erhoben wird aber nicht nur die wahrgenommene Arbeitsqualität in den 15 Dimensionen, sondern auch die Anforderungen der Beschäftigten an die Qualität ihrer Arbeit, d.h. welchen Stellenwert die Befragten der jeweiligen Dimension im Hinblick auf ihren Beitrag zu einer möglichst hohen Arbeitsqualität beimessen. Somit wird im Rahmen der Berichterstattung zusätzlich sichtbar, wo Lücken zwischen der subjektiven Bedeutung einer Dimension und der wahrgenommenen Arbeitsqualität in dieser Dimension auftreten („Anspruchslücke“) und wo ein unmittelbarer (betrieblicher) Handlungsbedarf besteht, um die Arbeitsqualität zu verbessern. Insgesamt fließen 31 Fragen in die Ermittlung des Gesamtindex zur Arbeitsqualität ein.

²² Zum arbeitswissenschaftlichen Forschungsstand vgl. Fuchs 2006a, S. 44ff.

Dimension im DGB-Index Gute Arbeit Ermittlung der Arbeitsqualität aus Sicht der Beschäftigten	
1. Qualifizierungs-/Entwicklungsmöglichkeiten Werden Ihre Qualifizierungswünsche durch konkrete Angebote unterstützt? Ermöglicht es Ihre Arbeit, Ihr Wissen und Können weiterzuentwickeln?	Ressourcen
2. Kreativität Können Sie eigene Ideen in Ihre Arbeit einbringen?	
3. Aufstiegschancen Haben Sie in Ihrem Betrieb Aufstiegschancen?	
4. Einfluss-/Gestaltungsmöglichkeiten Können Sie Ihre Arbeit selbständig planen und einteilen? Haben Sie Einfluss auf die Arbeitsmenge, die Ihnen übertragen wird? Haben Sie Einfluss auf die Gestaltung Ihrer Arbeitszeit?	
5. Informationsfluss Erhalten Sie alle Informationen, die Sie brauchen, um Ihre Arbeit gut zu erledigen? Werden bei Ihrer Arbeit widersprüchliche Anforderungen gestellt?	
6. Führungsqualität Bitte geben Sie an, ob Ihr/e unmittelbare/r Vorgesetzte/r Ihre Arbeit gut plant? Bitte geben Sie an, ob Ihr/e unmittelbare/r Vorgesetzte/r Sie wertschätzt und Ihnen Beachtung entgegenbringt? Bitte geben Sie an, ob Ihr/e unmittelbare/r Vorgesetzte/r der Weiterbildung und der Personalentwicklung einen hohen Stellenwert beimisst?	
7. Betriebskultur Haben Sie den Eindruck, dass in Ihrem Betrieb Kollegialität gefördert wird? Halten Sie Ihre Geschäftsführung/ Behördenleitung für geeignet?	
8. Kollegialität/soziales Klima Erhalten Sie Hilfe und Unterstützung von Ihren Kolleg/innen, wenn Sie dies benötigen?	
9. Sinnvolle Arbeit Würden Sie sagen, dass Ihre Arbeit für die Gesellschaft nützlich ist?	
10. Arbeitszeit Können Sie Überstunden ausgleichen, wann Sie es wollen? Können Sie sich auf die Planung Ihrer Arbeitszeit verlassen? Haben Sie den Eindruck, dass ihre Bedürfnisse bei der Planung Ihrer Arbeitszeit genügend berücksichtigt werden?	
11. Arbeitsintensität Kommt es vor, dass Ihre Arbeit durch unerwünschte Unterbrechungen gestört wird? Fühlen Sie sich in der Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck? Kommt es vor, dass Sie, um Ihr Arbeitspensum zu schaffen, Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen?	Belastungen
12. Körperliche Anforderungen/ Umgebungsbedingungen Müssen Sie körperlich schwer arbeiten (z.B. schwer heben, tragen, stemmen)? Werden Sie durch Ihre Arbeit einseitig körperlich belastet (z.B. ständiges Stehen, Sitzen, ungünstige Körperhaltungen)? Sind Sie an Ihrem Arbeitsplatz Lärm, lauten Umgebungsgeräuschen ausgesetzt?	
13. Emotionale Anforderungen Verlangt Ihre Arbeit von Ihnen, dass Sie Ihre Gefühle verbergen? Kommt es vor, dass Sie bei Ihrer Arbeit von anderen Menschen herablassend oder unwürdig behandelt werden?	
14. Einkommen Wenn Sie an Ihre Arbeitsleistung denken, halten Sie Ihr Einkommen für angemessen? Entspricht Ihr Einkommen ungefähr Ihren Bedürfnissen? Und wie schätzen Sie Ihre Rente aus Ihrer beruflichen Tätigkeit ein?	
15. Sicherheit Kommt es vor, dass Sie Angst um Ihre berufliche Zukunft haben?	Einkommen & Sicherheit
<i>Quelle: Fuchs 2006b</i>	

Aus den Antworten der Beschäftigten zur Arbeitsqualität in den jeweiligen Dimensionen ergeben sich Index-Werte zwischen 0 und 100 Punkten. Werte zwischen 80 und 100 Punkte kennzeichnen eine „Gute Arbeit“, die in hohem Maße entwicklungs- und lernförderlich sowie belastungsarm ist. „Schlechte Arbeit“ mit Indexwerten zwischen 0 und 50 ist dagegen durch hohe Belastungen gekennzeichnet, die Beschäftigten verfügen hier nur über geringe oder keinerlei entwicklungs- und lernförderliche Ressourcen. Die zwischen diesen beiden Polen liegende Qualität von Arbeit wird mit einem Indexwert zwischen 50 und 80 Punkten als mittelmäßig eingestuft. Hier werden die Arbeitsbedingungen zwar eher selten als belastend wahrgenommen, es bestehen aber auch kaum Entwicklungs- und Einflussmöglichkeiten bei der Arbeit.

Zusätzlich zur Ermittlung der durchschnittlichen Arbeitsqualität aus Sicht der Beschäftigten gibt der DGB-Index Gute Arbeit Auskunft darüber, wie hoch der Anteil der Beschäftigten ist, die ihre Arbeitsbedingungen insgesamt als gut, mittelmäßig oder schlecht einstufen. Der DGB-Index Gute Arbeit erhebt zudem weitere Aspekte der Arbeitssituation und fragt nach den emotionalen Aspekten von Arbeit (z.B. Begeisterung und Frustration), der Arbeitszufriedenheit, der Betriebsbindung, der Einschätzung bzgl. der längerfristigen Arbeitsfähigkeiten sowie zu den Chancen, die eigene Arbeitssituation zu verbessern. Zudem werden Schwerpunktfragen zu jährlich wechselnden Themen gestellt. In der Erhebung des Jahres 2007 standen hier Fragen zur Work-Life-Balance im Vordergrund, in der Erhebung zum DGB-Index 2008 werden zusätzliche Fragen zum Thema berufliche Weiterbildung und Gesundheitsschutz enthalten sein.

Zusammenfassend dargestellt, gibt der DGB-Index Gute Arbeit Auskunft über

- den Anspruch der Beschäftigten an ihre Arbeitsqualität in 15 Dimensionen,
- die von den Beschäftigten wahrgenommene Arbeitsqualität in den verschiedenen Dimensionen,
- die Verbreitung von guter, mittelmäßiger und schlechter Arbeit unter den Beschäftigten,
- die Auswirkungen der Arbeitsqualität auf verschiedene individuelle Aspekte der jeweiligen Arbeitssituation.

Für den DGB-Index Gute Arbeit werden repräsentativ ausgewählte Beschäftigte von TNS Infratest Sozialforschung (München) schriftlich befragt. Aufgrund der Repräsentativität der Erhebung mit knapp 7.000 Fallzahlen erlaubt der Datensatz auch Teilauswertungen nach Branchen, Regionen oder Beschäftigtengruppen. Damit werden interessante Analysen der Arbeitsqualität nach unterschiedlichen Merkmalen und die Identifizierung spezifischer Handlungserfordernisse ermöglicht. Bislang existieren bereits Sonderauswertungen des DGB-Index 2007 zur

- Mobilen Arbeit²³
- Vereinbarkeit von beruflichem und privatem Leben²⁴
- Arbeitsqualität aus Sicht von Auszubildenden und Jungen Beschäftigten²⁵
- Arbeit im Kontext von Einkommen und Sicherheit²⁶
- Arbeitsfähigkeit bis zur Rente²⁷
- Qualifizierung und Weiterbildung²⁸

sowie verschiedene regionale Auswertungen nach Bundesländern.

Im vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse des DGB-Index Gute Arbeit 2007 im Rahmen des Projekts „Gute Arbeit im IKT-Sektor“ für die Beschäftigten der IKT-Dienstleistungsbranche ausgewertet um so Erkenntnisse zu gewinnen, welche Anforderungen die Beschäftigten im IKT-Sektor an eine gute Qualität von Arbeit formulieren, ob und inwieweit sich die Arbeitsqualität der IKT-Beschäftigten vom Durchschnitt unterscheidet, welche Aspekte besonders positiv bzw. besonders negativ beurteilt werden und wo Verbesserungsbedarf bei der Gestaltung der Arbeitsplätze im IKT-Sektor erkennbar ist.

3.2. Gute Arbeit im IKT-Sektor – eine branchenspezifische Auswertung des DGB-Index Gute Arbeit

3.2.1 Zusammensetzung und Struktur der Stichprobe

Im 6.972 Daten umfassenden Sample des DGB-Index Gute Arbeit 2007 können 177 Datensätze Beschäftigten aus dem IKT-Dienstleistungssektor nach der hier zugrunde gelegten Definition zugeordnet werden. Mit einem Anteil von 2,5% aller Befragten sind die Beschäftigten des IKT-Dienstleistungssektors damit im Vergleich zu deren Anteil an der Gesamtzahl der Erwerbstätigen in Deutschland von 1,5% etwas überrepräsentiert.

Die Verteilung der IKT-Stichprobe auf die Teilbereiche „Fernmeldedienste“ sowie „Datenverarbeitung und Datenbanken“ entspricht fast genau der Verteilung in der BA-Beschäftigtenstatistik, wo die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Bereich Fernmeldedienste 36,1% aller Beschäftigten im IKT-Dienstleistungssektor ausmachen.

²³ Fuchs 2007a

²⁴ Fuchs 2007b

²⁵ Fuchs 2007c

²⁶ Fuchs 2007d

²⁷ Conrads u.a. 2007

²⁸ Ebert / Kistler 2007

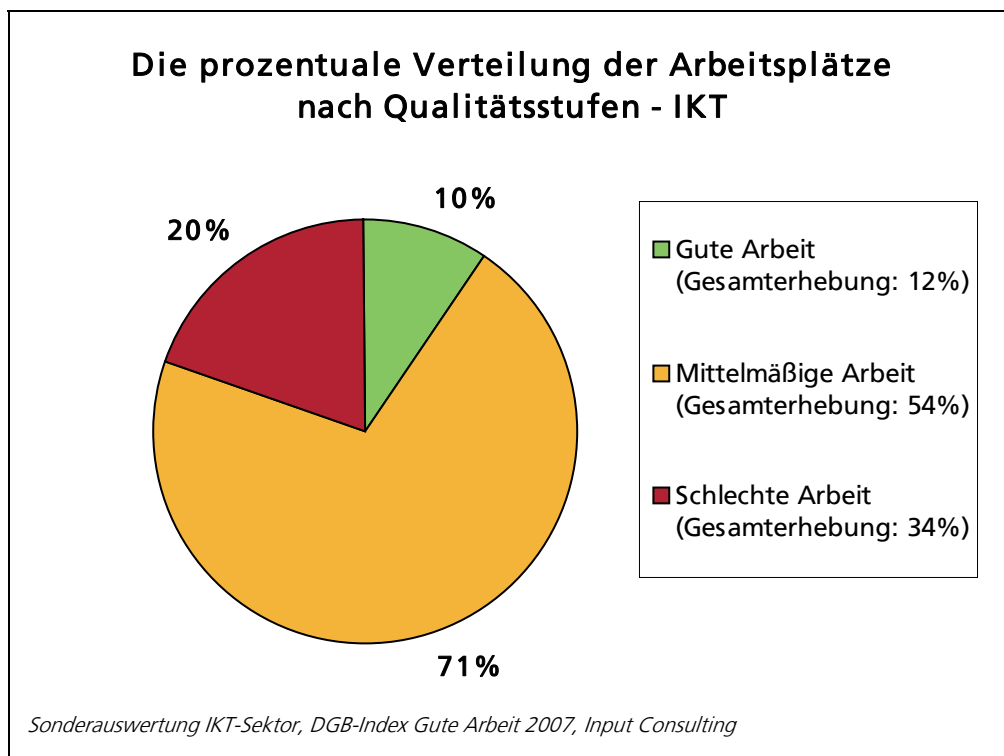
IKT-Stichprobe DGB-Index Gute Arbeit	Häufigkeit	Prozent
Fernmeldedienste	64	36,2
Datenverarbeitung und Datenbanken	113	63,8
Gesamt	177	100,0

Vergleich der Beschäftigtenstruktur zwischen der Stichprobe des DGB-Index Gute Arbeit und der BA-Beschäftigtenstatistik				
	DGB-Index Gute Arbeit			Beschäftigtenstatistik Bundesagentur für Arbeit
	IKT	TK	IT	Datenverarbeitung und Datenbanken
Geschlecht				
Männlich	65,0%	57,8%	69,0%	70,2%
Weiblich	35,0%	42,2%	31,0%	29,8%
Altersgruppen				
< 30 Jahre	38,9%	17,2%	31,1%	21,9%
30 – 50 Jahre	48,7%	70,3%	56,5%	67%
> 50 Jahre	12,4%	12,5%	12,4%	11,1%
Betriebsgrößen				
< 20 Beschäftigte	14,4%	4,8%	19,8%	26,2%
20 – 199 Beschäftigte	42,5%	33,3%	47,7%	41,3%
> 200	43,1%	61,9%	32,4%	32,5%
Bildungsabschluss				
Fachhochschul-/Universitätsabschluss	33,3%	21,9%	39,8%	30,1%
<i>Sonderauswertung IKT-Sektor, DGB-Index Gute Arbeit 2007, Input Consulting</i>				

Auch die Struktur der Stichprobe bezüglich der Merkmale Geschlecht, Alter, Betriebsgrößen und Bildungsabschluss zeigt für den IT-Dienstleistungsbereich eine große Übereinstimmung mit der Beschäftigtenstruktur der BA-Statistik. Aufgrund der hohen Übereinstimmung der Beschäftigtenstruktur in der Stichprobe mit der amtlichen Beschäftigungsstatistik, gehen wir von einer hohen Repräsentativität der Daten des DGB-Index Gute Arbeit für den IKT-Sektor aus.

Mit einer vergleichsweise kleinen Stichprobengröße von 177 Befragten sind allerdings keine weiteren Auswertungen innerhalb des Samples – wie z.B. nach persönlichen und beruflichen Merkmalen – möglich. Für die Befragung zum DGB-Index Gute Arbeit 2008 wurde deshalb ein Oversampling des IKT-Sektors mit zusätzlich 1.000 Befragten bei TNS Infratest beauftragt, so dass bei dieser Auswertung eine differenziertere Analyse der Arbeitsbedingungen und der Arbeitsqualität im IT- und im TK-Sektor möglich sein wird.

3.2.2 Verbreitung guter, mittelmäßiger und schlechter Arbeit im IKT-Sektor



Gute Arbeit kennzeichnet nur für relativ wenige Beschäftigte im IKT-Sektor die Qualität ihrer Arbeitsbedingungen. Nur jeder zehnte Beschäftigte beurteilt seine Arbeit durchweg positiv und erreicht damit beim DGB-Index einen Wert von durchschnittlich mehr als 80 Punkten. Allerdings ist gute Arbeit im IKT-Sektor sehr ungleichmäßig verteilt. Während in der IT-Branche sogar 14,2% aller Beschäftigten ihre Arbeit positiv bewerten, ist gute Arbeit bei den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in der Telekommunikationsbranche die absolute Ausnahme. Nur 1,6% der Beschäftigten bewerten hier ihre Arbeitsqualität als durchweg positiv und erreichen einen durchschnittlichen Index-Wert von mindestens 80 Punkten. Im Durchschnitt über alle Arbeitsdimensionen hinweg erreichen die guten Arbeitsplätze im IKT-Sektor einen Index-Wert von 84 Punkten.²⁹ Die Verbreitung von guter Arbeit in dieser Branche ist im gesamtwirtschaftlichen Vergleich unterdurchschnittlich: insgesamt verfügen nach den Zahlen des DGB-Index Gute Arbeit 2007

²⁹ Bei den Mitarbeitern in IKT-Unternehmen, die ihre Arbeitsqualität gut beurteilen, resultiert diese positive Einschätzung im Wesentlichen aus den geringen körperlichen und psychischen Belastungen, denen sie ausgesetzt sind. Bei den zum Teilindex „Belastungen“ zugeordneten Arbeitsdimensionen erreicht diese Beschäftigtengruppe einen Index-Wert von durchschnittlich 87 Punkten. Auch die guten Einkommensbedingungen und eine gute berufliche Zukunftsperspektive tragen hier zum insgesamt guten Urteil über die Arbeitsqualität bei: beim Teilindex „Einkommen und Sicherheit“ werden von diesen Beschäftigten im Durchschnitt 85 Punkte erreicht. Die Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten werden von den Beschäftigten mit guter Arbeitsqualität dagegen etwas schlechter beurteilt. Der Teilindex „Ressourcen“ liegt mit durchschnittlich 79 Punkten sogar knapp unterhalb der Grenze zu guter Arbeit.

12% der Beschäftigten über gute Arbeitsbedingungen. Bei Beschäftigten mit einer gut bewerteten Arbeitsqualität liegt der durchschnittliche Index-Wert über alle Branchen hinweg mit 87 Punkten etwas oberhalb des IKT-Vergleichswertes.

Mittelmäßige Arbeit ist durch begrenzte Einflussmöglichkeiten charakterisiert, die Beschäftigten sind einer Reihe von körperlich und emotional belastenden Anforderungen ausgesetzt. Die Arbeitsbedingungen bergen wenig Entwicklungs- und Lernförderliches, die Einkommensbedingungen sind hier oftmals unzureichend, die beruflichen Zukunftsperspektiven werden von den Beschäftigten als unsicher eingeschätzt. Die überwiegende Mehrheit der Beschäftigten im IKT-Sektor, nämlich 70%, arbeitet unter Arbeitsbedingungen, die mit einem Index-Wert zwischen 50 und 80 Punkten als mittelmäßig einzustufen sind. Mit einem Gesamtindexwert von 64 Punkte sind die Arbeitsbedingungen dieser Beschäftigtengruppe im Durchschnitt eher am unteren Rand mittelmäßiger Arbeit angesiedelt.³⁰

Schlechte Arbeit charakterisiert beim über alle Branchen hinweg ermittelten DGB-Index die Arbeitsqualität von gut einem Drittel aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Im IKT-Sektor dagegen ist „nur“ jeder Fünfte (19,8%) von schlechten Arbeitsbedingungen betroffen. Mit einem durchschnittlichen Indexwert von 50 und weniger Punkten gilt Arbeit als schlecht. Bei solchen Arbeitsbedingungen verfügen die Betroffenen kaum über Entwicklungsmöglichkeiten und sind meist hohen körperlichen oder psychischen Belastungen ausgesetzt. Die Einkommenssituation ist insgesamt unbefriedigend, die beruflichen Perspektiven sind in der Regel unsicher. Auffällig ist hier der große Unterschied bei der Verbreitung schlechter Arbeit zwischen den beiden Teilsektoren. Während 28% der Beschäftigten im Bereich „Fernmeldedienste“ ihre Arbeitsbedingungen insgesamt negativ beurteilen, sind es bei den im Wirtschaftszweig „Datenverarbeitung und Datenbanken“ tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern mit 15% nur knapp halb so viel.³¹

³⁰ Auch hier bestehen zwischen den Teilindizes große Unterschiede. Während sich die den Teilindizes „Ressourcen“ und „Belastungen“ zugeordneten Dimensionen der Arbeitsqualität mit 70 bzw. 75 Indexpunkten eher am oberen Rand mittelmäßiger Arbeitsqualität bewegen, ist die Arbeitsqualität im Urteil der Beschäftigten beim Einkommen und den beruflichen Zukunftsperspektiven besonders schlecht. Beim Teilindex „Einkommen und Sicherheit“ unterschreitet der Wert von 47 Punkten sogar die Grenze, ab der Arbeit als schlecht einzuordnen ist.

³¹ Auf den gesamten IKT-Sektor bezogen sind offensichtlich primär fehlende Einkommens- und Beschäftigungssicherheiten der Grund dafür, dass Beschäftigte ihre Arbeitsqualität als schlecht einstufen. Der Teilindex „Einkommen und Sicherheit“ erreicht bei dieser Beschäftigtengruppe nur 19 Punkte. Die Teilindizes „Ressourcen“ und „Belastungen“ werden weitaus besser bewertet und erreichen bei dieser Beschäftigtengruppe mit 49 bzw. 52 Punkten ein knapp mittelmäßiges Niveau.

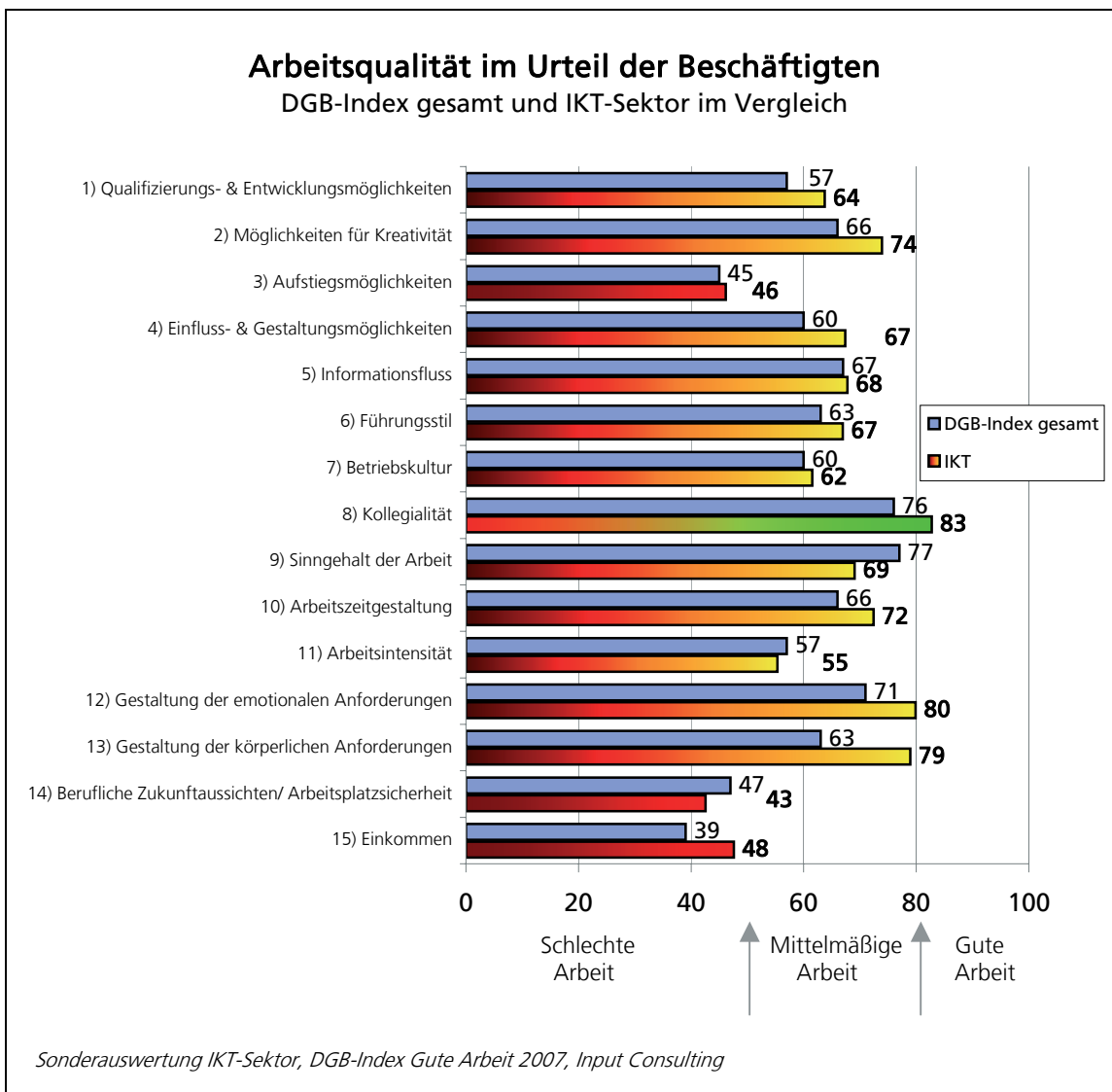
3.2.3 Die Arbeitsqualität im Urteil der Beschäftigten

Entsprechend der Definition des DGB-Index Gute Arbeit liefert dieser eine Kennzahl für die Qualität der Arbeits- und Einkommensbedingungen aus der Sicht der abhängig Beschäftigten. Der Gesamtindex ergibt sich aus der Auswertung der drei Teilindizes „Ressourcen“, „Belastungen und Einkommen“ und „Sicherheit“, denen 15 Arbeitsdimensionen untergeordnet sind. Den 15 Arbeitsdimensionen werden auf einer Skala Werte von 0 bis 100 zugeordnet, die auf Grundlage der Auswertung von 31 Fragen ermittelt werden.

Der DGB-Index Gute Arbeit hat in 2007 einen Gesamtwert von 58 Punkten erreicht. Der Wert liegt somit nur 8 Punkte oberhalb der Grenze zu schlechter Arbeit und offenbart große Defizite sowie ein erhebliches Verbesserungspotenzial bei der Qualität von Arbeit im Durchschnitt aller Betriebe und Branchen in Deutschland (DGB-Index 2007, S. 10). Die Beschäftigten des IKT-Sektors schätzen ihre Arbeitsqualität nur geringfügig besser ein als der Durchschnitt aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Mit einem Gesamtindexwert von 61 Punkten bewegt sich auch im IKT-Sektor die Qualität von Arbeit auf mittelmäßigem Niveau. Wertet man die Ergebnisse des IKT-Sektors differenziert nach den beiden Wirtschaftszweigen aus, so zeigt sich bei den Telekommunikationsdienstleistungen ein etwas unterdurchschnittlicher Wert von 56, während die Arbeitsqualität insgesamt von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern bei IT-Dienstleistern („DV/Datenbanken“) etwas besser eingeschätzt wird. Mit 64 Punkten bleibt die Arbeitsqualität aber auch in der IT-Branche insgesamt betrachtet nur mittelmäßig.

Die Qualität der Arbeit schwankt jedoch zwischen den einzelnen Dimensionen beträchtlich und reicht im IKT-Sektor von einer relativ hohen Arbeitsqualität in den Dimensionen „Kollegialität“ (83 Index-Punkte) und „Gestaltung der emotionalen Anforderungen“ (80 Index-Punkte) bis hin zu einer negativen Bewertung der Arbeitsqualität bei den „Aufstiegsmöglichkeiten“ (46 Punkte) und „beruflichen Zukunftsaussichten“ (43 Punkte).

Wie die IKT-Beschäftigten ihre Arbeitsqualität in den 15 Dimensionen des DGB-Index bewerten, welche Anforderungen sie an gute Arbeit stellen und wie die Qualität von Arbeit im Urteil der Beschäftigten sowie das formulierte Anspruchsniveau in der IKT-Branche von den Gesamtergebnissen des DGB-Index Gute Arbeit abweichen, soll im folgenden gezeigt werden.



Teilindex Ressourcen

Die Qualität von Arbeit bemisst sich wesentlich durch die Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten sowie die Chancen zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung, die den Beschäftigten bei ihrer Arbeit zur Verfügung stehen. Diese „Ressourcen“ der Beschäftigten werden in 10 Dimensionen abgebildet, die von Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten bis hin zur Arbeitszeitgestaltung reichen.

1. Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten

Qualifizierte Mitarbeiter sind insbesondere in innovativen Branchen die Voraussetzung für den ökonomischen Erfolg eines Unternehmens. Hinter dem Schlagwort vom „lebenslangen Lernen“ verbirgt sich die Anforderung an die Beschäftigten, sich ständig neues Wissen anzueignen, um mit den spezifischen qualifikatorischen Anforderungen in innovativen Bereichen mit einer kurzen Halbwertszeit des Wissens Schritt halten zu können. Die Entfaltung und Förderung von Kompetenzen

zen ist allerdings nicht nur aus der ökonomisch geprägten Unternehmensperspektive erforderlich, sondern ist auch die Grundlage für eine positive Persönlichkeitsentwicklung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Aus diesem Grund sollte Arbeit so gestaltet werden, dass die Beschäftigten vorhandene Qualifikationen einsetzen und neue Qualifikationen erworben werden können. Im Rahmen des DGB-Index wurden die Beschäftigten bezüglich ihrer betrieblichen Qualifikations- und Entwicklungsmöglichkeiten befragt, ob ihre Weiterbildungswünsche durch konkrete Angebote unterstützt werden und ob ihre Arbeit es ihnen ermöglicht, das vorhandene Wissen und Können weiterzuentwickeln. Die Beschäftigten der IKT-Branche bewerten ihre Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten mit einem Indexwert von 64 Punkten nur als mittelmäßig, der Wert liegt aber deutlich über dem Vergleichswert des DGB-Index Gute Arbeit, wo im branchenübergreifenden Durchschnitt in dieser Arbeitsdimension 57 Index-Punkte erreicht wurden.

2. Möglichkeiten für Kreativität

Wissensbasierte Arbeit verlangt von den Beschäftigten ein hohes Maß an Kreativität und erfordert gleichzeitig entsprechende Rahmenbedingungen, innerhalb derer die Mitarbeiter motiviert und in der Lage sind, ihr Wissen und ihre Ideen in den betrieblichen Leistungsprozess effektiv einzubringen. Mitarbeiterkreativität und innovative Produkte sind gerade in wissensintensiven Bereichen die Voraussetzung für die Wettbewerbsfähigkeit und letztlich auch den wirtschaftlichen Erfolg. „Daher muss jedes Unternehmen ständig nach neuen Ideen Ausschau halten Eine reichhaltige Quelle für derartige Anregungen liegt in den Mitarbeitern selbst. ... Bei entsprechender Motivation werden sie dafür sorgen, dass ihre Ideen bekannt und die Dinge zum Besseren geändert werden“ (Simon 2007, S. 30). Ob und in welchem Ausmaß die Beschäftigten ihre Ideen in ihre Arbeit einbringen können, wird beim DGB-Index in der Dimension „Kreativität“ abgebildet. Hier beurteilen die im IKT-Sektor tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ihre Möglichkeit zum kreativen Arbeiten mit 74 Punkten überdurchschnittlich gut, der Wert liegt um sechs Punkte oberhalb des Vergleichswerts des DGB-Index insgesamt. Betrachtet man die Mitarbeiterkreativität differenziert nach IT- und TK-Teilbereichen, so bestehen im IT-Dienstleistungssektor, wo der Index-Wert 78 Punkte erreicht, offensichtlich vielfältigere Möglichkeiten, eigene Ideen in die Arbeit einzubringen, als bei den Unternehmen der Telekommunikationsbranche - hier liegt der Index-Wert bei nur 66 Punkten.

3. Aufstiegsmöglichkeiten

Die Aufstiegsmöglichkeiten werden von den Beschäftigten ausgesprochen negativ bewertet. Mit 46 Punkten wird diese Dimension von den IKT-Beschäftigten – wie im Übrigen auch von den Beschäftigten im branchenübergreifenden Vergleich – als „Schlechte Arbeit“ klassifiziert. Auch hier zeigen sich klare Unterschiede zwischen den Wirtschaftszweigen Fernmeldedienste und DV/Datenbanken. Während

die Beschäftigten bei den IT-Dienstleistern ihre Aufstiegschancen etwas besser beurteilen und hier einen Index-Wert von 52 Punkten knapp oberhalb der Schwelle zu „Schlechter Arbeit“ erreichen, scheinen die bei den Telekommunikationsunternehmen Beschäftigten offenbar in einer beruflichen Sackgasse zu stecken. Mit 36 Index-Punkten wird hier das zweitschlechteste Ergebnis unter allen Arbeitsdimensionen der TK-Beschäftigten erreicht. Möglicherweise resultieren solche negativen Bewertungen nicht zuletzt aus dem hohen Anteil von Telekom-Beschäftigten im Wirtschaftsbereich Fernmeldedienste, die aufgrund von vielfältigen Reorganisations- und Kostensenkungsmaßnahmen in ihrem Unternehmen die beruflichen Aufstiegsperspektiven ausgesprochen schlecht beurteilen.

4. Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten

Eine hohe Autonomie der Beschäftigten bei der Arbeitserledigung gilt insbesondere bei hochqualifizierten Tätigkeiten, wie sie v.a. in der IT-Branche vorzufinden sind, als Voraussetzung für eine hohe Motivation und Leistungsfähigkeit der Beschäftigten. Auch in den Arbeitswissenschaften gilt es als gesichertes Erkenntnis, „dass die Möglichkeit, Einfluss auf seine Angelegenheiten zu nehmen, über möglichst viele Aspekte seines Lebens – und somit seiner Arbeit – selbst zu entscheiden oder zumindest mit zu entscheiden, zu den Kriterien einer menschenwürdigen Lebensführung im allgemeinen wie einer persönlichkeitsförderlichen Arbeitsgestaltung im Besonderen zu zählen ist“ (Semmer 1990, S. 190, zitiert nach Ulich 2005, S. 184). Um die Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten der Beschäftigten in Erfahrung zu bringen, wurden diese für den DGB-Index Gute Arbeit gefragt, ob sie ihre Arbeit selbständig planen und einteilen können, ob sie Einfluss auf die Arbeitsmenge haben, die ihnen übertragen wird, und inwieweit sie ihre Arbeitszeit selbst gestalten können. Im IKT-Sektor liegt der erreichte Index-Wert mit 67 Punkten im mittleren Bereich, aber etwas über dem Durchschnittswert des DGB-Index in dieser Arbeitsdimension (60 Punkte). Erwähnenswerte Unterschiede gibt es auch hier zwischen den Beschäftigten der Telekommunikationsbranche, die auf 60 Punkte kommen und den IT-Beschäftigten, die offenbar über ein größeres Maß an Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten verfügen und diese Arbeitsdimension im Durchschnitt mit 71 Punkten bewerten.

5. Informationsfluss

Ohne einen umfassenden Austausch von Informationen ist eine gute und selbständige Arbeitserledigung sowie die Nutzung von Handlungsspielräumen durch die Beschäftigten nur schwer möglich. Zum Thema Informationsfluss wurden die Beschäftigten beim DGB-Index Gute Arbeit befragt, ob sie alle Informationen erhalten, die sie brauchen, um ihre Arbeit gut zu erledigen. Zudem wurde gefragt, ob bei der Arbeit widersprüchliche Anforderungen an sie gestellt werden. Mit einem Index-Wert von 68 Punkten ist diese Arbeitsdimension im Bereich mittelmä-

ßiger Arbeitsqualität angesiedelt. Der Gesamtindex hat in dieser Dimension einen Wert von 67 Punkten erreicht.

6. Führungsstil

Führung ist die planende, leitende, koordinierende und kontrollierende Tätigkeit eines Vorgesetzten gegenüber den Beschäftigten. In positivem Sinn kann Führung motivieren und Handlungsspielräume schaffen. Ein auf einem partnerschaftlichen Führungsverständnis basierender kooperativer Führungsstil steigert die Zufriedenheit und damit die Motivation der Mitarbeiter und fördert die Qualität der Zusammenarbeit im Team. Der Führungsstil wird beim DGB-Index danach bewertet, ob der unmittelbare Vorgesetzte die Arbeit gut plant, ob der Beschäftigte vom Vorgesetzten wertgeschätzt und beachtet wird und welchen Stellenwert der oder die Vorgesetzte der Weiterbildung und Personalentwicklung beimisst. Der aus diesen Fragen ermittelte Index-Wert liegt für den IKT-Sektor bei mittelmäßigen 67 Punkten, beim DGB-Index insgesamt liegt dieser Wert mit 63 Punkten etwas niedriger.

7. Betriebskultur

In der Betriebs- oder Unternehmenskultur kommen die im Unternehmen gemeinsam getragenen Grundüberzeugungen zum Ausdruck. Die Kultur in den Unternehmen zeigt sich sowohl durch die Wertvorstellungen des Managements, aber auch durch die Art und Weise des Umgangs untereinander sowie zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern und in der Einstellung zu Kunden und sonstigen Stakeholdern des Unternehmens. Im Rahmen des DGB-Index erfolgte die Beurteilung der Betriebskultur auf den Einschätzungen der Befragten, ob sie den Eindruck haben, dass in ihrem Betrieb Kollegialität gefördert wird und ob sie die Geschäftsführung bzw. Behördenleitung für geeignet halten. Die Betriebskultur wird im IKT-Sektor mit 62 Punkten bewertet, das sind zwei Punkte mehr als im Rahmen der Gesamterhebung ermittelt wurde. Deutliche Unterschiede zeigen sich hier zwischen der IT und TK-Branche. Während die Betriebskultur im IT-Sektor mit 68 Punkten im Vergleich zum Gesamtdurchschnitt vergleichsweise gut eingeschätzt wird, scheint eine gute Betriebskultur im Telekommunikationsbereich wenig ausgeprägt und findet sich mit 51 Index-Punkten am unteren Rand mittelmäßiger Arbeitsqualität.

8. Kollegialität

Die Kollegialität unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist eng verbunden mit einer guten Unternehmenskultur. Unter Kollegialität kann die freundschaftliche und hilfsbereite gegenseitige Unterstützung der an einem Arbeitsplatz, im gleichen Betrieb bzw. Unternehmen tätigen Beschäftigten verstanden werden. Sie ist wichtig für eine gute Atmosphäre am Arbeitsplatz und den (solidarischen)

Zusammenhalt zwischen den Beschäftigten eines Betriebs oder Unternehmens. Nach einer aktuellen Untersuchung des Marktforschungsinstituts GfK in Österreich wirkt sich der steigende Leistungsdruck am Arbeitsplatz offensichtlich auch negativ auf das Verhalten zwischen den Mitarbeitern aus. Dieser Studie zufolge lehnen 45% Mitarbeiter unkollegiales Verhalten am Arbeitsplatz zugunsten des eigenen Erfolges ab. Vor 20 Jahren verurteilten noch 57% generell unkollegiales Verhalten zwischen den Beschäftigten.³²

Zur Beurteilung der Kollegialität unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurde beim DGB-Index die Frage gestellt, ob die Beschäftigten Hilfe und Unterstützung von ihren Kolleg/innen erhalten, wenn dies benötigt wird. Die im IKT-Sektor tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer beurteilen die gegenseitige kollegiale Unterstützung sehr positiv, die Arbeitsdimension Kollegialität erhält mit durchschnittlich 83 Punkten den besten Index-Wert im IKT-Sektor. In der Gesamterhebung ergab sich hier ein etwas niedrigerer Wert von 76 Punkten. Trotz der mittelmäßigen Bewertung von Betriebskultur und Führungsstil herrscht zwischen den Beschäftigten des IKT-Sektors offensichtlich ein ausgesprochen gutes kollegiales Klima.

9. Sinngehalt der Arbeit

Einen hohen Sinngehalt ihrer Arbeit erfahren die Beschäftigten insbesondere dann, wenn sie das Gefühl haben, an der Erstellung gesellschaftlich nützlicher Produkte und Dienstleistungen beteiligt zu sein.³³ Die Sinnhaftigkeit ist ein wesentlicher Grundstein zur Arbeitszufriedenheit, eine sinnvolle Erwerbstätigkeit trägt dazu bei, dass der Arbeitende gesellschaftliche und persönliche Anerkennung für seine Arbeit erfährt. Auf Grundlage der Frage, ob der Beschäftigte seine Arbeit als nützlich für die Gesellschaft einschätzen würde, ergab sich für den IKT-Sektor ein Indexwert von 69 Punkten. Im Vergleich zur Gesamterhebung liegt dieser Wert um acht Punkte niedriger. Diese Abweichung lässt sich dadurch erklären, dass in der Gesamterhebung viele Berufsgruppen vertreten sind, die den Sinngehalt ihrer Arbeit als sehr hoch einschätzen (z.B. handwerkliche Berufe, Berufe im Sozial- und Gesundheitswesen, forschende Tätigkeiten), während die Beschäftigten der IKT-Branche ihre Tätigkeit für sich alleine betrachtet nicht in diesem Maße als gesellschaftlich relevant erachten oder möglicherweise den objektiven Sinngehalt ihrer Arbeit nicht erkennen und entsprechend positiv einschätzen.

³² Vgl. GfK Austria GmbH, Pressemitteilung vom 08.01.2008 (<http://www.gfk.at>)

³³ Vgl. Ulich 2005, S. 202.

10. Arbeitszeitgestaltung

Die steigende Flexibilisierung und Extensivierung der Arbeitszeiten machen es für die Beschäftigten schwer, Erwerbsarbeit mit außerberuflichem Leben gut miteinander in Einklang zu bringen. Die Anpassung von Dauer und Lage der Arbeitszeiten an die betrieblichen Notwendigkeiten und Kundenbedürfnisse, sind in vielen Bereichen des Dienstleistungssektors mittlerweile zur Selbstverständlichkeit geworden, eigene private oder familiäre Zeitbedürfnisse treten dabei oft in den Hintergrund. Bei wissensintensiven Tätigkeiten, wie sie zu einem großen Anteil auch im IKT-Sektor verbreitet sind, haben vielfach marktorientierte Koordinationsmechanismen Einzug gehalten, die das Erreichen der vorgegebenen Ziele in den Vordergrund rücken, die dafür benötigte Arbeitszeit spielt vielfach nur noch eine untergeordnete Rolle.³⁴ Obwohl bei den Beschäftigten in diesen hochgradig flexiblen und selbstgesteuerten Arbeitszeitregimes mittlerweile ein Streben nach mehr Zeitautonomie erkennbar ist, bergen die marktorientierten Steuerungsmodi dennoch vielfältige Anreiz- aber auch Druckmechanismen, die es den Beschäftigten schwer machen, sich den zeitlichen Anforderungen einer engagierten beruflichen Tätigkeit zu entziehen. Im IKT-Sektor kommt noch hinzu, „dass kollektivvertraglich abgesicherte Arbeitszeitregelungen, wenn sie denn überhaupt existieren, nur für einen kleinen Teil der Beschäftigten eine unmittelbar normsetzende Wirkung entfalten. Die Realisierung des Interesses an der Begrenzung der Arbeitszeit und Zeitautonomie stellt daher hohe Anforderungen an die individuelle Durchsetzungsfähigkeit der Beschäftigten“ (Boes / Trinks 2006, S. 163). Bei der Dimension der Arbeitszeitgestaltung wurde beim DGB-Index primär nach Aspekten einer relativ autonomen und an den Interessen der Beschäftigten orientierten Arbeitszeitgestaltung gefragt. Dazu gehört die Planbarkeit der Arbeitszeit ebenso wie die zeitautonome Verfügung des Beschäftigten über Überzeitguthaben oder die Berücksichtigung der Beschäftigtenbedürfnisse bei der Arbeitszeitplanung durch das Unternehmen. Auf Basis dieser Fragen ergab die Arbeitszeitgestaltung im IKT-Sektor einen Indexwert von 72 Punkten. Diese Dimension ist besser beurteilt als im Vergleich zur Gesamterhebung. Die Beschäftigten sind demnach mit der Einflussnahme auf ihre Arbeitszeit relativ zufrieden, wobei die Beschäftigten der Fernmeldedienste – möglicherweise aufgrund der großteils tarifvertraglich geregelten sowie der betrieblichen Mitbestimmung unterliegenden Arbeitszeitgestaltung - größeren Einfluss oder Wahlmöglichkeiten bei der Arbeitszeit haben, als die Beschäftigten der IT-Dienstleistungsunternehmen.

³⁴ Vgl. dazu Kratzer 2003

Teilindex Belastungen

Neben den 10 Dimensionen zu den die Arbeitsqualität bestimmenden Ressourcen befassen sich weitere drei Dimensionen mit den körperlichen und psychischen Anforderungen und Belastungen, die die Qualität von Arbeit maßgeblich mit beeinflussen.

11. Arbeitsintensität

Die veränderten Bedingungen der Arbeitskraftnutzung, wie sie durch eine wachsende Selbstregulierung der Arbeitsprozesse durch die Beschäftigten und die Verlagerung operativer Verantwortung „nach unten“ auch im IKT-Sektor zu beobachten sind, bleiben nicht ohne Auswirkungen auf die arbeitsbezogenen Belastungen. Wissenschaftliche Studien belegen einen steigenden Anteil von Beschäftigten, die ihre Arbeit unter hohem Zeit- und Termindruck erledigen müssen. „Die hohe (und wachsende) Intensität der Leistungsverausgabung scheint also mittlerweile ins Zentrum des Belastungserlebens großer Teile der Beschäftigten gerückt zu sein“ (Lenhardt / Priester, 2005, S. 492). Insbesondere bei der auch im IKT-Sektor weit verbreiteten Projektarbeit steigen aufgrund der mit dieser Arbeitsorganisation verbundenen hohen Freiheits- und Entwicklungspotenziale die psychischen Belastungen in Form von Leistungs- und Zeitdruck, ungeplantem Zusatzaufwand und Arbeitsunterbrechungen.³⁵ Zusammen mit einer hohen Flexibilisierung und Extensivierung der Arbeitszeit führt eine hohe Arbeitsintensität „mittel und langfristig zu steigenden Krankenständen, früher einsetzendem Gesundheitsverschleiß und einem wachsenden Druck in Richtung gesundheitsbedingter vorzeitiger Be- rentung“ (Lenhardt / Priester 2005, S. 496).

Für die Beurteilung der Arbeitsintensität wurden den Beschäftigten für den DGB-Index Gute Arbeit folgende Fragen gestellt:

- „Fühlen Sie sich in der Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck?“
- „Kommt es vor, dass Ihre Arbeit durch unerwünschte Unterbrechungen gestört wird?“
- „Kommt es vor, dass Sie, um ihr Arbeitspensum zu schaffen, Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen?“.

Die Beschäftigten des IKT-Sektors bewerten ihre Arbeitsintensität mit 55 Indexpunkten³⁶. Dieser entspricht in etwa dem Wert der Gesamterhebung mit 57 Punkten, der auf eine insgesamt hohe Arbeitsverdichtung hin deutet und einen dringenden Handlungsbedarf zur Verbesserung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes im IKT-Sektor offenbart.

³⁵ Vgl. dazu Gerlmaier 2005

³⁶ Bei der Arbeitsintensität finden sich keine Unterschiede zwischen den Beschäftigten im Bereich der Fernmeldedienste und dem Bereich der DV/Datenbanken.

12. Gestaltung der emotionalen Anforderungen

In vielen Bereichen der Dienstleistungsarbeit wird von den Beschäftigten erwartet, dass sie durch ihre Tätigkeit und ihr Verhalten bei Kunden (oder Patienten) positive Gefühlszustände hervorrufen oder aber auch negative Reaktionen von Kunden (oder Patienten) widerspruchsfrei in Kauf nehmen. Entspricht die eigene emotionale Situation solchen Anforderungen nicht, so kann daraus eine erhebliche Belastung resultieren (Ulich 2005, S. 535). Solche emotionalen Anforderungen sind typischerweise bei personenbezogenen Dienstleistungen, wie pflegerischen Tätigkeiten, im Kundenservice und bei Callcentern, verbreitet. Die emotionalen Anforderungen werden beim DGB-Index anhand der Fragen beurteilt, ob die Arbeit von den Beschäftigten verlangt, dass sie ihre Gefühle verbergen oder ob es vorkommt, dass sie bei ihrer Arbeit von anderen Menschen herablassend oder unwürdig behandelt werden. Die Gestaltung der emotionalen Anforderungen bewerten die IKT-Beschäftigten mit einem Indexwert von 80 Punkten als ausgesprochen positiv, d.h. die emotionalen Anforderungen scheinen für die dort Beschäftigten eher gering zu sein. Allerdings gibt es auch hier Unterschiede in der Beurteilung zwischen den IT- und TK-Beschäftigten. Bei letzteren liegt der Index-Wert mit 75 Punkten etwas niedriger, was durch den vergleichsweise hohen Anteil von Service-Technikern, Kundenberatern und Callcenter-Agenten mit direktem Kundenkontakt bedingt sein dürfte.

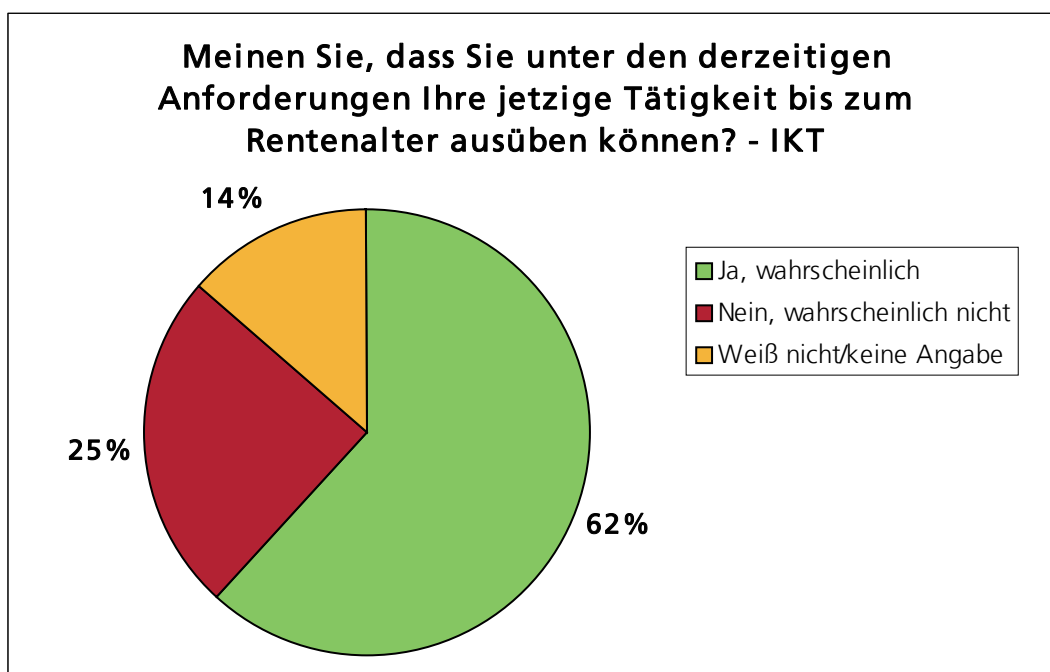
13. Gestaltung der körperlichen Anforderungen

Wie nicht anders erwartet, sind aufgrund der überwiegenden Bürotätigkeiten im IKT-Sektor die körperlichen Arbeits- und Umgebungsbelastungen der dort Beschäftigten nicht sonderlich hoch. Mit einem Index-Wert von 79 Punkten reicht diese Dimension im IKT-Sektor nahe an den Bereich guter Arbeit heran. Ebenso wenig überraschend ist der in der Gesamtheit der Befragten des DGB-Index Gute Arbeit schlechtere Wert von 63 Index-Punkten, umfasst die Gesamterhebung doch auch Berufsgruppen und Branchen, in denen die Beschäftigten teilweise schwere körperliche Arbeit verrichten oder sonstigen hohen physischen Belastungen ausgesetzt sind. Der Index-Wert basiert auf folgenden Fragen zu den körperlichen Anforderungen, die von den Beschäftigten des IKT-Sektors wohl überwiegend verneint oder als nur im geringen Maße zutreffend beantwortet wurden:

- „Müssen Sie körperlich schwer arbeiten (z.B. schwer heben, tragen, stemmen)?“
- „Werden Sie durch Ihre Arbeit einseitig körperlich belastet (z.B. ständiges Stehen, Sitzen, ungünstige Körperhaltungen)?“
- „Sind Sie an Ihrem Arbeitsplatz Lärm, lauten Umgebungsgeräuschen ausgesetzt?“

Aufgrund der geringen körperlichen und psychischen Belastungen der im IKT-Sektor Beschäftigten, schätzen diese ihre dauerhafte Arbeitsfähigkeit vergleichsweise gut ein. 62% sind der Meinung, dass sie unter den derzeitigen Anforderungen

ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter ausüben können.³⁷ Bei der DGB-Index-Befragung insgesamt waren nur 50% der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer dieser Meinung. Ein Viertel der Beschäftigten des IKT-Sektors gab jedoch an, dass sie sich nicht vorstellen könnten bis zur Rente in dieser Tätigkeit zu arbeiten. Im branchenübergreifenden Vergleich sehen dagegen 33% der Befragten es als eher unwahrscheinlich an, unter Berücksichtigung ihres Gesundheitszustandes und den derzeitigen Arbeitsanforderungen bis zum Rentenalter erwerbstätig sein zu können.



Sonderauswertung IKT-Sektor, DGB-Index Gute Arbeit 2007, Input Consulting

Teilindex Einkommen und Sicherheit

Der dritte Teilbereich der Arbeitsdimensionen des Index Gute Arbeit befasst sich mit der materiellen und beruflichen Sicherheit der Beschäftigten.

14. Berufliche Zukunftsaussichten/Arbeitsplatzsicherheit

Das unzweifelhaft wesentliche Grundbedürfnis der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ist das nach der Sicherheit ihres Arbeitsplatzes. Ein sicheres, unbefristetes Beschäftigungsverhältnis bietet dem Einzelnen nicht nur die materiellen Lebensgrundlagen in Form eines verlässlichen Einkommens, es sorgt zudem für eine Reihe sozialer Kontakte, bietet die Chance für die persönliche und berufliche Weiterentwicklung und garantiert letztlich die gesellschaftliche Anerkennung.

³⁷ Bei den Fernmeldediensten liegt dieser Anteil niedriger, im Bereich der DV/Datenbanken dagegen höher.

„Wenn Individuen den Eindruck haben, dass ihre Bedürfnisse durch eine als unsicher empfundene Beschäftigungssituation gefährdet sind, dann empfinden sie auch eine Bedrohung der wichtigsten wirtschaftlichen, sozialen und persönlichen Aspekte ihres Lebens“ (Sverke u.a. 2006, S. 71). Die Angst um den Arbeitsplatz und die berufliche Zukunft hat nicht nur negative Folgen auf das (seelische) Wohlbefinden und die Gesundheit sowie die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten.³⁸ Ein als unsicher wahrgenommener Arbeitsplatz reduziert auch das Commitment mit dem Unternehmen, führt zum Vertrauensverlust in das Management, reduziert das Engagement der Mitarbeiter und tangiert somit auch letztlich die Effektivität und den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens (Sverke u.a. 2006, S. 72).³⁹

Die Dimension „Berufliche Zukunftsaussichten / Arbeitsplatzsicherheit“ wurde von den Beschäftigten anhand der Frage nach vorhandenen beruflichen Zukunftsängsten beurteilt. Knapp ein Drittel der Beschäftigten im IKT-Sektor hat in hohem oder in sehr hohem Maß Angst um seine berufliche Zukunft, nur ein knappes Viertel der Beschäftigten ist hinsichtlich ihrer beruflichen Zukunftsperspektiven sorgenfrei. Für die Beschäftigten des IKT-Sektors ergab sich in dieser Arbeitsdimension ein Index-Wert von nur 43 Punkten, der sogar etwas unterhalb des Gesamtindex-Wertes von 47 Punkten liegt. Insbesondere bei den Beschäftigten des Wirtschaftszweigs Fernmeldedienste gibt es offensichtlich massive berufliche Zukunftsängste, hier liegt der Index-Wert sogar bei nur 31 Punkten – der schlechteste aller Index-Werte im IKT-Sektor. Die Beschäftigten der TK-Branche beurteilen damit ihre beruflichen Zukunftsaussichten ausgesprochen negativ, was möglicherweise auf die seit Jahren anhaltenden Reorganisations- und Personalabbaumaßnahmen im Bereich der Deutschen Telekom zurückzuführen sein könnte. Die umfassenden Veränderungen der Unternehmensorganisation und der beruflichen Tätigkeiten verursachen offensichtlich große berufliche Zukunftssorgen der dort Beschäftigten – auch wenn diese aufgrund ihres Beamtenstatus oder des tarifvertraglich vereinbarten Ausschlusses von Beendigungskündigungen aktuell nicht von Arbeitslosigkeit bedroht sind.

Der Index-Wert bei den IT-Beschäftigten liegt mit 49 Punkten zwar deutlich oberhalb des Vergleichswerts der TK-Branche, er ist aber dennoch im Bereich schlechter Arbeit angesiedelt und lässt auch in der IT-Branche eine große Verunsicherung der Beschäftigten erkennen, was ihre beruflichen Perspektiven anbelangt.

³⁸ Vgl. zu den gesundheitlichen Folgen der Arbeitsplatzunsicherheit die Beiträge von Ferrie 2006 in: Badura u.a. 2006.

³⁹ Für die (Angst-/Stress-) Reaktionen der Beschäftigten spielt es nach der verhaltenswissenschaftlichen Arbeitsforschung keine Rolle, ob die Arbeitsplatzunsicherheit sich auf subjektives Empfinden gründet oder objektiv vorhanden ist, wie beispielsweise bei zeitlich befristeten Beschäftigungsverhältnissen oder angekündigten Entlassungen. Vgl. dazu Sverke u.a. 2006, S. 71

15. Einkommen

Das Arbeitseinkommen ist für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die primäre Quelle der Existenzsicherung. „Das Einkommen aus Erwerbstätigkeit entscheidet zentral darüber, ob Menschen am gesellschaftlich erreichten Wohlstand teilhaben oder ihnen wesentliche Ebenen sozialer Teilhabe verschlossen bleiben“ (Fuchs 2006a, S. 128). Daher kommt dem Einkommen eine wichtige Bedeutung bei der Beurteilung der Arbeitsqualität zu. „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). Dabei wird in der Literatur ein Bruttomonatsgehalt von weniger als 2.000 Euro als prekär eingestuft, weil sich davon meist nur die materiellen Grundbedürfnisse (Wohnen, Kleidung, Essen) decken lassen, an größere Anschaffungen, Wohneigentum oder finanzielle Vorsorge hier kaum gedacht werden kann (ebd., S. 130). Auch die aus solchen Niedrigeinkommen resultierenden Altersrenten reichen für ein finanziell sorgenfreies Leben nach Ende der Berufstätigkeit meist nicht aus. Bei der Beurteilung der Arbeitsqualität in materieller Hinsicht kommt aber nicht nur der absoluten Einkommenshöhe, sondern auch der Angemessenheit des bezahlten Entgelts eine hohe Bedeutung zu. Stehen Einkommen und Leistungsanforderungen subjektiv im Einklang, wird die Arbeitsqualität meist positiv eingeschätzt. Stehen aber das Arbeitsentgelt und die Arbeitsleistung in keinem adäquaten Verhältnis zueinander, so kann Frustration oder Unzufriedenheit die Folge sein.

Für den DGB-Index beurteilen die Beschäftigten ihre Einkommenssituation anhand folgender Fragen:

- „Entspricht ihr Einkommen ungefähr Ihren Bedürfnissen?“
- „Und wie schätzen Sie Ihre Rente aus Ihrer beruflichen Tätigkeit ein?“
- „Wenn Sie an Ihre Arbeitsleistung denken, halten Sie Ihr Einkommen für angemessen?“

Für den IKT-Sektor ergab sich in dieser Dimension ein Indexwert von 48 Punkten,⁴⁰ der damit zwar neun Punkte höher liegt als in der Gesamterhebung, aber dennoch dem Bereich schlechter Arbeit zuzuordnen ist. Diese negativ bewertete Einkommenssituation überrascht auf den ersten Blick, da der IKT-Sektor gemeinhin nicht zum Niedriglohnsektor zählt. Bei der Analyse der Einkommensverteilung im IKT-Sektor zeigt sich ein gespaltenes Bild. Während im IT-Sektor nur jeder siebte Vollzeitbeschäftigte (14%) weniger als 2.000 Euro pro Monat verdient, ist es bei den Fernmeldediensten nach dieser Auswertung sogar jede(r) Dritte.⁴¹ Dagegen ist der Anteil der Gutverdiener unter den Vollzeitbeschäftigten mit einem monatlichen

⁴⁰ Auch bei der Dimension Einkommen zeigen sich Unterschiede zwischen den TK-Beschäftigten, die einen Index-Wert von 44 Punkten erreichen, und den bei IT-Unternehmen Tätigen, die ihre Einkommenssituation etwas besser beurteilen, woraus ein Index-Wert von 50 Punkten resultiert.

⁴¹ Zu den Geringverdienern im IKT-Sektor zählen insbesondere Callcenter-Agenten, deren Brutto-Gehalt sich nach der Entgelterhebung der IG Metall für die IKT-Branche im Durchschnitt auf 1.660 Euro/Monat beläuft (IG Metall 2007, S. 26)

Bruttoeinkommen von über 4.000 Euro im IT-Sektor mit einem knappen Drittel vergleichsweise hoch. Im TK-Sektor verdient nur jeder zehnte Beschäftigte entsprechend gut.

Einkommensverteilung vollzeitbeschäftigter Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im IKT-Sektor			
	IT	TK	IKT
bis 2.000 Euro	14%	36%	21%
2.001 bis 3.000 Euro	29%	28%	28%
3.001 bis 4.000 Euro	25%	25%	25%
mehr als 4.001 Euro	32%	11%	26%
Gesamt	100%	100%	100%
	(n = 84)	(n = 36)	(n = 120)
<i>Sonderauswertung IKT-Sektor, DGB-Index Gute Arbeit 2007, Input Consulting</i>			

Die Mehrheit, nämlich rund 55% der im IKT-Sektor tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, können nach eigener Einschätzung von ihrem Einkommen sehr gut leben oder geben an, es reiche ihnen vollkommen aus. Für 39% der Beschäftigten reicht es gerade so, für 6% der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer liegt das Einkommen unterhalb des zum Leben notwendigen Niveaus. Obwohl mehr als die Hälfte der IKT-Beschäftigten ihr Einkommen als ausreichend erachten, bewerten nur 45% der Beschäftigten ihr Gehalt als in hohem oder sehr hohem Maße angemessen. 17% sind sogar der Meinung, dass ihr Einkommen in keinem positiven Verhältnis zur erbrachten Leistung stehe.

Gefragt nach ihrer Altersversorgung, erwarten nur 14% der Beschäftigten im IKT-Sektor, dass ihre Altersrenten ausreichend hoch sein werden, um gut davon leben zu können. 43% sind der Meinung, die Altersbezüge werden gerade so zum Leben ausreichen, annähernd gleich viel (42%) gehen davon aus, dass mit den zu erwartenden Renten und Pensionen ihr Lebensstandard nicht zu halten sein wird. Dabei geben 72% dieser Beschäftigten an, dass die nicht-ausreichende Altersversorgung sie „stark“ oder sogar „sehr stark“ belastet.

3.2.4 Die Ansprüche der Beschäftigten an Gute Arbeit

Der DGB-Index Gute Arbeit gibt nicht nur Auskunft darüber, wie die Beschäftigten ihre Arbeitsqualität in 15 Dimensionen bewerten, sondern auch welche Ansprüche von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer an Gute Arbeit gestellt werden. Dazu wurden die Beschäftigten gefragt, welche der Dimensionen der Arbeitsqualität für sie von besonderer Bedeutung sind.

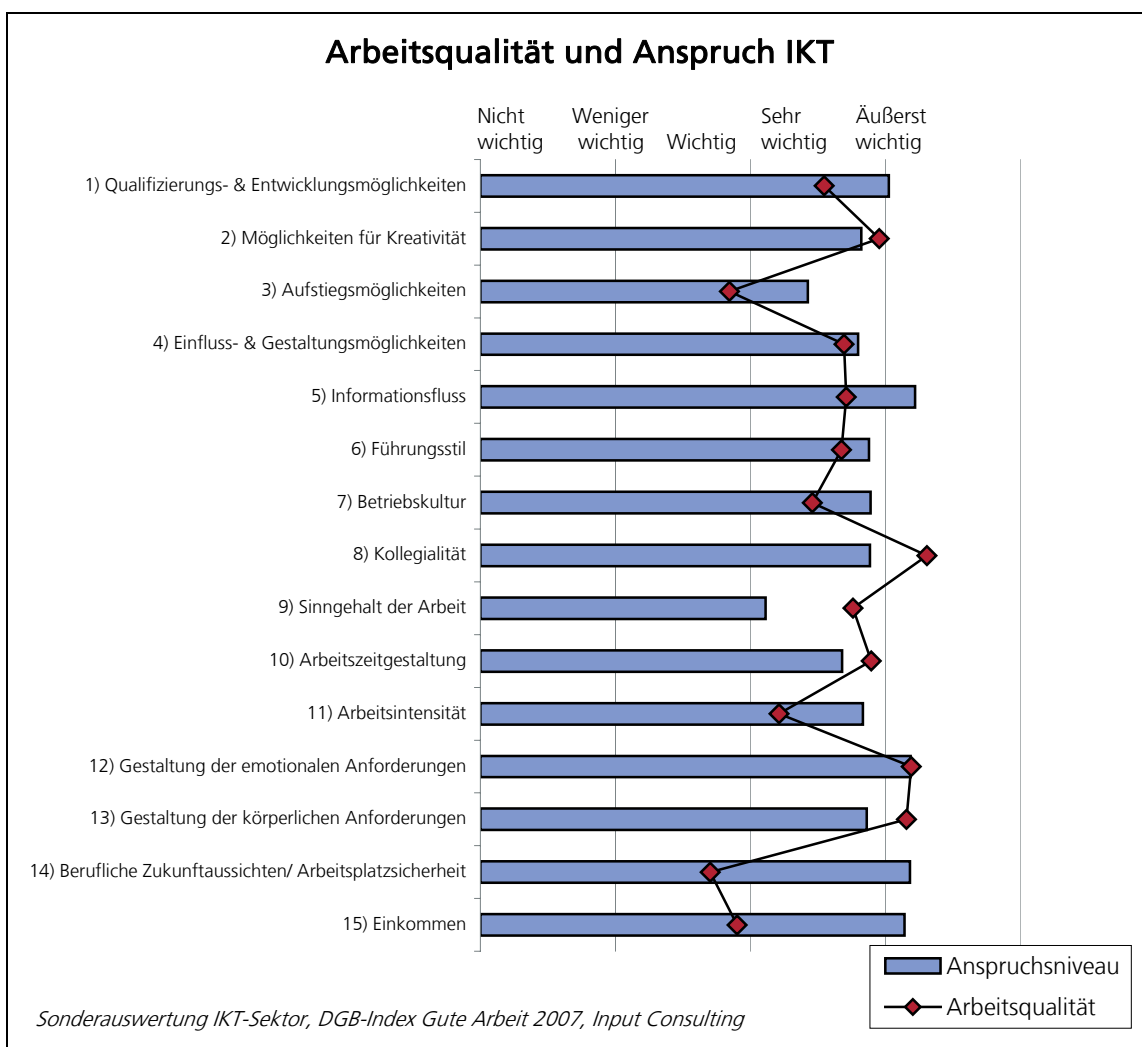
Was erwarten die Beschäftigten des IKT-Sektors von ihrer Arbeit? („TOP 10“)		
	Beschäftigte IKT-Sektor	Beschäftigte gesamt
Gute Gestaltung der emotionalen Anforderungen / Respekt	86%	82%
Klarer und umfassender Informationsfluss	85%	85%
Ausreichendes und leistungsgerechtes Einkommen	83%	82%
Gute berufliche Zukunftsaussichten / Arbeitsplatzsicherheit	81%	85%
Gute Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten	77%	70%
Hohe Kollegialität (Hilfe & Unterstützung bei Bedarf)	72%	65%
Gute Möglichkeiten für Kreativität bei der Arbeit	71%	
Gute Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten	71%	
Gutes Betriebsklima	69%	65%
Wertschätzender & unterstützender Führungsstil	69%	68%
Gute Gestaltung der körperlichen Anforderungen		74%
Angemessene Arbeitsintensität		68%
Wertschätzender und unterstützender Führungsstil		68%
<i>Sonderauswertung IKT-Sektor, DGB-Index Gute Arbeit 2007, Input Consulting</i>		

Dabei haben sich vier Kernansprüche an die Arbeitsqualität herauskristallisiert, die mehr als 80% der Befragten als „wichtig“ oder „sehr wichtig“ für Gute Arbeit erachten. Sowohl für die Gesamtheit aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, wie auch für die IKT-Sektor Beschäftigten sind ein sicherer Arbeitsplatz mit einem ausreichenden und leistungsgerechten Einkommen, eine respektvolle Behandlung am Arbeitsplatz sowie eine ausreichende Informationsversorgung von hoher Bedeutung für eine gute Qualität von Arbeit.

Neben diesen Kernansprüchen werden für eine gute Arbeitsqualität die Entwicklungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten von einem großen Teil der Beschäftigten als wichtig erachtet, im IKT-Sektor ist die Bedeutung dieser Dimension mit einer Zustimmung von 77% der Beschäftigten besonders hoch einzuordnen. Im IKT-Sektor erlangen im Urteil der Beschäftigten eher die ressourcenbezogenen

Arbeitsdimensionen, wie die Möglichkeiten, eigene Ideen und Kreativität in die Arbeit einzubringen sowie die Arbeit selbständig einteilen und planen zu können (jeweils 71%), eine relativ hohe Bedeutung. Bei den Gesamtergebnissen des DGB-Index wurden vom Großteil der Befragten belastungsrelevante Arbeitsdimensionen, wie ein guter Gesundheitsschutz bei der Arbeit (74%) oder eine angemessene Arbeitsintensität (68%), als besonders wichtig erachtet.

Aus den Antworten der Beschäftigten zu ihren Ansprüchen an Gute Arbeit wurden – analog zur Arbeitsqualität – Indexwerte gebildet, die das durchschnittliche Anspruchsniveau als Punktzahl wiedergeben. Stellt man nun das Urteil der Beschäftigten ihren formulierten Ansprüchen in den jeweiligen Arbeitsdimensionen gegenüber, so wird deutlich, wo ein Missverhältnis von Anspruch und Wirklichkeit („Anspruchslücke“) besteht. Wichtig für deren Verständnis ist jedoch der Hinweis, dass der Unterschied zwischen dem Anspruch an gute Arbeit und der tatsächlichen Wahrnehmung der Arbeitsqualität sich nicht exakt quantifizieren lässt. Dennoch ermöglicht die grafische Darstellung beider Index-Werte eine realistische Vorstellung von den Abständen, die zwischen Wunsch und Wirklichkeit liegen (DGB-Index 2007, S. 22).



In sechs von 15 Arbeitsdimensionen scheint es im IKT-Sektor keine größeren Diskrepanzen zwischen Anspruch und Wirklichkeit bei der Qualität von Arbeit zu geben. Im Urteil der Beschäftigten stimmt die wahrgenommene Arbeitsqualität mit dem formulierten Anspruchsniveau in den Dimensionen „Möglichkeiten für Kreativität“ (2), „Kollegialität“ (8), „Sinngehalt der Arbeit“ (9), „Arbeitszeitgestaltung“ (10), „Gestaltung der emotionalen Anforderungen“ (12) und „Gestaltung der körperlichen Anforderungen“ (13) überein.

Große Lücken zwischen dem Anspruchsniveau und der wahrgenommenen Arbeitsqualität der Beschäftigten offenbaren sich bei den Arbeitsdimensionen, die Arbeitsplatz (14) und Einkommenssituation (15) betreffen. 85% der im IKT-Sektor tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer finden es äußerst oder sehr wichtig, dass ihr Arbeitsverhältnis unbefristet ist, mit einem Indexwert von nur 43 Punkten schneidet jedoch die wahrgenommene Arbeitsplatzsicherheit im Urteil der IKT-Beschäftigten insgesamt am schlechtesten ab. Eine deutliche Anspruchslücke wird bei den Einkommen erkennbar. Während 83% der Befragten des IKT-Sektors es als äußerst oder sehr wichtig erachten, dass ihr berufliches Einkommen ihnen einen angemessenen Lebensstandard ermöglicht, wird die Einkommenssituation durch die Beschäftigten sehr negativ bewertet (48 Index-Punkte). Allerdings sind trotz der insgesamt negativen Bewertung der Einkommenssituation 55% der Meinung, von ihrem Arbeitseinkommen sehr gut oder vollkommen ausreichend leben zu können.⁴² In der Gesamterhebung zum DGB-Index Gute Arbeit waren nur 37% dieser Meinung (DGB-Index 2007, S. 22). Dennoch: im Umkehrschluss bedeutet dieses Ergebnis aber auch, dass bei immerhin knapp der Hälfte der IKT-Beschäftigten das Einkommen nicht ihren Bedürfnissen entspricht. Für 39% der Befragten ist das Einkommen gerade ausreichend, für knapp 6% reicht es nach eigener Einschätzung nicht zum Leben.

Doch nicht nur beim Einkommen und bei der Sicherheit des Arbeitsplatzes klaffen die Wünsche und die Realität weit auseinander. Eine relevante Soll-Ist-Differenz zeigt sich auch bei den Dimensionen „Arbeitsintensität“ (11), bei den „Aufstiegsmöglichkeiten“ (3), beim „Informationsfluss“ (5) sowie den „Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten“ (1). Wenn auch die Aufstiegsmöglichkeiten in der Priorität der Beschäftigten nicht sehr weit oben angesiedelt sind, zeigt sich mit einem im Bereich Schlechter Arbeit angesiedelten Index-Wert von 46 Punkten hier eine hohe Diskrepanz zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Dabei ist der Unterschied zwischen dem Wunsch nach beruflichem Aufstieg und der Realität im Bereich der Fernmeldedienste weitaus stärker ausgeprägt, als es die Betrachtung des IKT-Sektors insgesamt offenbart. Eng mit den Aufstiegchancen verbunden sind die Entwicklungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten, die den Beschäftigten offenstehen. Mehr als drei Viertel aller IKT-Beschäftigten finden es äußerst oder sehr

⁴² Im Bereich der Fernmeldedienste gaben etwas mehr als 50% der Beschäftigten an, dass das Einkommen gerade ausreicht. Die DV/Datenbanken weisen im Vergleich zum IKT-Sektor einen höheren Wert in den Bereichen „kann sehr gut davon leben“ (14,3%) und „Es reicht vollkommen“ (46,4%) aus.

wichtig, dass sie bei ihrer Arbeit ihre eigenen Fähigkeiten und ihre Qualifikationen weiterentwickeln können. Mit einem Index-Wert von 64 Punkten fällt die als mittelmäßig bewertete Arbeitsqualität in dieser Dimension allerdings hinter die hohen Ansprüche der Beschäftigten an die qualifikatorische Weiterentwicklung zurück. Ebenfalls hohe Anforderungen stellen fast 85% der Beschäftigten im IKT-Sektor an den für eine gute Arbeitserledigung erforderlichen Informationsfluss. Mit 68 Index-Punkten zeigt sich auch hier eine relevante Anspruchslücke, die es zu schließen gilt. Dies betrifft auch die Arbeitsintensität, wo zwei Drittel der Befragten des IKT-Sektors es äußerst oder sehr wichtig erachten, dass sie genügend Zeit haben, um ihre Arbeit zu ihrer Zufriedenheit auszuführen. Mit einem Index-Wert von 55, der nur wenig von einer als schlecht beurteilten Arbeitsqualität entfernt ist, stimmt auch hier die Realität nicht mit den hohen Ansprüchen der Beschäftigten überein.

Zusammengefasst zeigt sich die größte Diskrepanz zwischen Anspruch und Wirklichkeit und somit ein hoher Handlungsbedarf im Bereich der Einkommenssituation und der Arbeitsplatzsicherheit der IKT-Beschäftigten. Diese Anspruchslücke lässt sich aber nicht mit betrieblichen Maßnahmen schließen. Hier geht es primär um nachhaltige Einkommensverbesserungen und Maßnahmen zur Erhöhung der Arbeitsplatzsicherheit – eine besondere Herausforderung, der sich hier die Tarifparteien zu stellen haben.

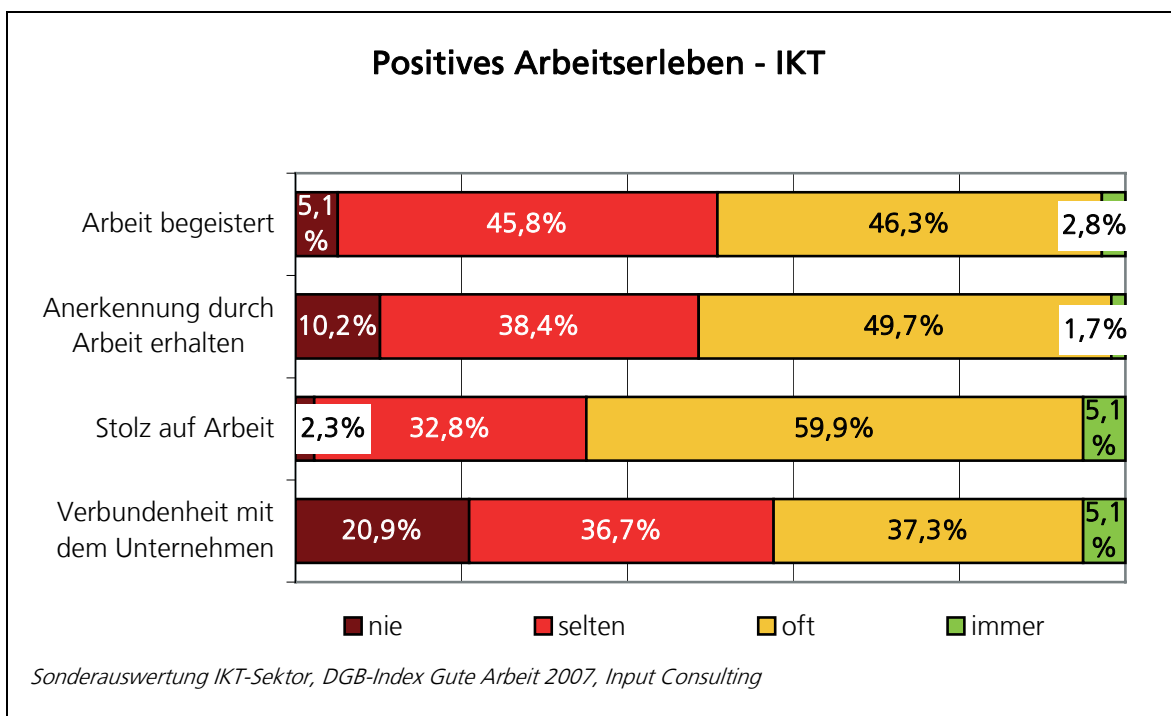
Ein ausgeprägter Handlungsbedarf zeigt sich jedoch auch bei Themen, die typischerweise in den Betrieben selbst zu lösen sind. Dazu gehören insbesondere die Umstände der Arbeitserledigung und die berufliche Fortentwicklung der Beschäftigten. Erforderlich sind insbesondere wirksame Schritte zur Reduzierung der Leistungsverdichtung sowie zur Verbesserung der Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten, was allerdings in den Unternehmen nicht ohne Auseinandersetzung mit dem Management zu lösen sein dürfte.

Im Vergleich mit den Gesamtergebnissen des DGB-Index Gute Arbeit zeigen sich annähernd große Anspruchslücken bei der Einkommenssituation, der Arbeitsplatzsicherheit, beim Informationsfluss, den Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten sowie bei der Arbeitsintensität. Kein Handlungsbedarf besteht – im Gegensatz zu den Gesamtergebnissen – bei den besonderen emotionalen und körperlichen Anforderungen der Beschäftigten im IKT-Sektor.

3.2.5 Besondere Aspekte der Arbeitssituation der IKT-Beschäftigten

Zusätzlich zu den Fragen zur Ermittlung der Index-Werte zur Arbeitsqualität und zum Anspruchsniveau werden beim DGB-Index auch weitere Aspekte der Arbeitssituation der Beschäftigten, wie das emotionale Erleben der Arbeit sowie der Arbeitszufriedenheit bzw. -unzufriedenheit erhoben. Beide Aspekte werden wesentlich durch die Arbeitsqualität beeinflusst. Allerdings ist aufgrund der Stichprobengröße in vorliegender Arbeit eine Analyse der Korrelationen zwischen der Arbeitsqualität und der Arbeitszufriedenheit sowie dem Arbeitserleben der IKT-Beschäftigten nicht möglich.⁴³ Im folgenden beschränken wir uns deshalb auf die Beurteilung der emotionalen Aspekte der Arbeit sowie auf die Frage der Arbeitszufriedenheit.

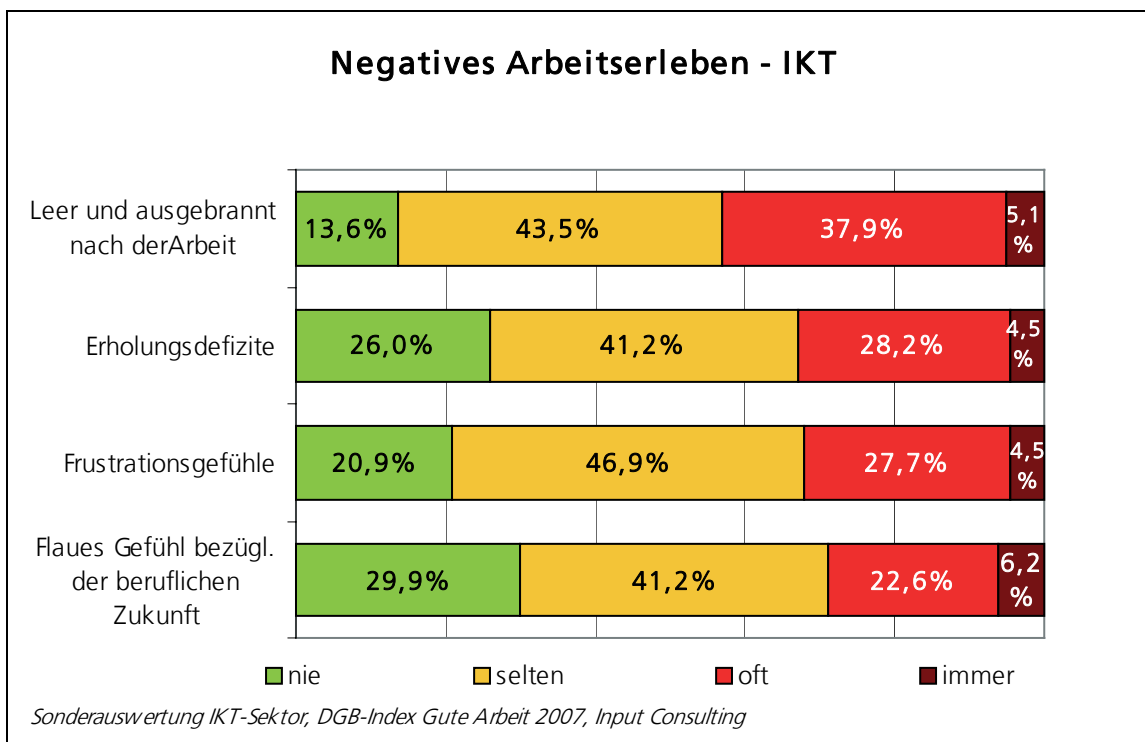
3.2.5.1 Arbeitserleben



Die Mehrheit der im IKT-Sektor tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer steht ihrer Arbeit positiv gegenüber. 65% der Beschäftigten verbinden mit ihrer Arbeit häufig das Gefühl von Stolz. Allerdings geben nur gut die Hälfte der Beschäftigten an, dass sie für ihre Arbeit „oft“ oder „immer“ die erwartete Aner-

⁴³ Der Zusammenhang zwischen Arbeitsqualität und dem Arbeitserleben und der Arbeitszufriedenheit kann bei der Auswertung des DGB-Index 2008 für den IKT-Sektor vorgenommen werden, wo eine größere Stichprobe für die Analyse zur Verfügung stehen wird.

kennung erhalten. Regelmäßige Begeisterung bei der Arbeit empfinden nur knapp die Hälfte der Beschäftigten. Noch weniger, nämlich nur 42% der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, fühlen sich mit ihrem Unternehmen besonders verbunden.



Es gibt aber auch einen relevanten Anteil von IKT-Beschäftigten, die Negatives mit ihrer beruflichen Tätigkeit verbinden. Immerhin fühlen sich 43% häufig leer und ausgebrannt, ein Drittel kann sich in seiner arbeitsfreien Zeit nicht richtig erholen, fast genau so viele erleben ihre Arbeitssituation häufig als frustrierend. Bezüglich der beruflichen Zukunftsaussichten sind die IKT-Beschäftigten gespalten: knapp 30% haben ein flaes Gefühl, wenn sie an ihre berufliche Zukunft denken, gut 30% der Beschäftigten im IKT-Sektor kennen solche Ängste nicht und schauen eher optimistisch in ihre berufliche Zukunft.

Im Vergleich zum emotionalen Arbeitserleben aller Erwerbstätigen sind keine spezifischen Besonderheiten in dieser Hinsicht bei den im IKT-Sektor tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern festzustellen.

3.2.5.2 Arbeitszufriedenheit

Die Arbeitszufriedenheit ist ein wichtiges Kriterium für die Bewertung von Arbeitstätigkeiten, das nicht nur in den Arbeitswissenschaften, sondern auch in der betrieblichen Praxis weite Verbreitung gefunden hat. Allerdings zeigen wissenschaftliche Untersuchungen und auch die Alltagserfahrung, „dass Arbeitszufriedenheit auf sehr unterschiedliche Weise entstehen kann und dass die Aussage, jemand sei mit seiner Arbeit zufrieden, deshalb ganz unterschiedliche Bedeutung haben kann“ (Ulich 2005, S. 139). In der arbeitspsychologischen Literatur existieren eine Anzahl verschiedener Definitionen, die Arbeitszufriedenheit als Zustand der „Bedürfnisbefriedigung“, als „angenehmen, emotionalen Zustand“, als „aufgehobene Soll-Ist-Differenz“, als „Gleichgewicht zwischen Anspruch und Wirklichkeit“ begreifen.⁴⁴

Der dem Index Gute Arbeit zugrundeliegende arbeitswissenschaftliche Ansatz basiert auf der Arbeitszufriedenheitstheorie von Bruggemann, Großkurth und Ulich⁴⁵, die Arbeitszufriedenheit als eine längerfristige Einstellung gegenüber der Arbeit verstehen, die aus verschiedenen Soll-Ist-Vergleichen resultiert. Die Ist-Werte beschreiben dabei die subjektiv wahrgenommene Arbeitssituation, die Soll-Werte betreffen die Ansprüche, die von Beschäftigten an die eigene Arbeit gestellt werden. Dieses Anspruchsniveau ist allerdings keine Konstante, sondern entwickelt sich dynamisch; je nachdem, ob die Personen in der Lage sind bzw. in die Lage versetzt werden können, ihre Arbeitssituation aktiv zu gestalten und ihre Arbeitssituation zu verändern, steigt das Anspruchsniveau. Sehen die Beschäftigten wenig Veränderungsmöglichkeiten oder sind sie zur aktiven Gestaltung ihrer Arbeitssituation nicht in der Lage, so sinkt das Anspruchsniveau oder bleibt bei der Ausbildung von Frustrationstoleranzen konstant (Fuchs 2006a, S. 69f.).

In Anlehnung an dieses Modell werden beim DGB-Index Gute Arbeit drei verschiedene Formen der Arbeitszufriedenheit und zwei Arten von Arbeitsunzufriedenheit unterschieden:⁴⁶

Stabilisierte Arbeitszufriedenheit: Ein Zufriedenheitsurteil, das auf der Befriedigung von Bedürfnissen und Erwartungen beruht und sich mit dem Wunsch nach der Wahrung des Erreichten verbindet. Beim DGB-Index wird die Zuordnung zu dieser Zufriedenheitskategorie mit der Zustimmung zu folgender Frage verbunden: „Ich bin im Moment mit meiner Arbeitsstelle sehr zufrieden und hoffe, dass alles so bleibt, wie es ist.“

Progressive Arbeitszufriedenheit: Ein Zufriedenheitsurteil, das ebenfalls auf einer Befriedigung der Bedürfnisse und Erwartungen beruht und zusätzlich mit dem

⁴⁴ Vgl. dazu Fuchs 2006a, S. 67

⁴⁵ Bruggemann u.a. 1975

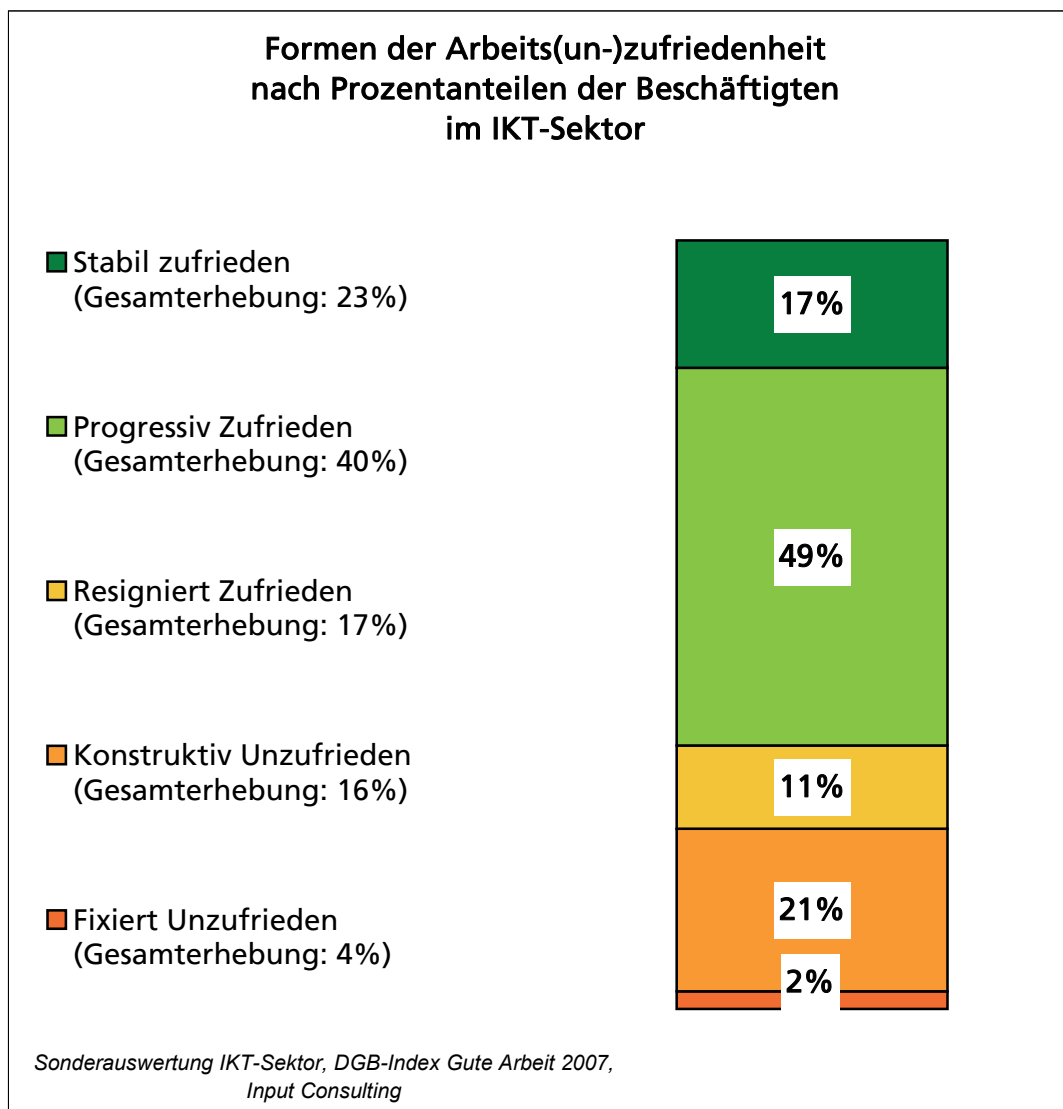
⁴⁶ Vgl. Fuchs 2006a, S. 70

Wunsch und/oder dem Anspruch verbunden ist, weitergehende, neue Ziele zu erreichen („Ich kann mit meinem Arbeitsplatz zufrieden sein, aber ich möchte die Arbeitssituation noch weiter verbessern. Ich versuche selbst bzw. gemeinsam mit anderen, meine Arbeitssituation zu verbessern“).

Resignative Arbeitszufriedenheit: Im Gegensatz zu den beiden erstgenannten Zufriedenheitsformen ist sie nicht Folge einer Befriedigung von Bedürfnissen, sondern beruht auf einer Senkung des Anspruchsniveaus und auf Resignation. („Früher wäre ich mit diesem Arbeitsplatz nicht zufrieden gewesen, aber man muss froh sein, überhaupt Arbeit zu haben. Ich sehe derzeit keine Möglichkeiten meine Arbeitssituation zu verbessern“).

Konstruktive Arbeitsunzufriedenheit: Die Unzufriedenheit des Beschäftigten mit seiner aktuellen Arbeitssituation ist verknüpft mit aktiven Bemühungen zur Überwindung der unbefriedigenden Situation („Ich bin unzufrieden. Ich versuche selbst bzw. gemeinsam mit anderen, meine Arbeitssituation zu verbessern.“).

Fixierte Arbeitsunzufriedenheit: Bei dieser Form handelt es sich um eine Unzufriedenheitsfeststellung, die fixiert und ausweglos erscheint, weil Möglichkeiten zur Veränderung der unbefriedigenden Aspekte des Arbeitsverhältnisses nicht sichtbar werden („Ich bin unzufrieden. Ich sehe derzeit keine Möglichkeit, meine Arbeitssituation zu verbessern“).



Rund drei Viertel der Beschäftigten im IKT-Sektor sind mit ihrer Arbeitssituation zufrieden. 17% der Beschäftigten sind stabil zufrieden und sehen keinerlei Verbesserungsbedarf, knapp die Hälfte sieht noch weitere Veränderungsmöglichkeiten zum Positiven. 11% sind resignativ zufrieden und sehen keine Möglichkeiten ihre Arbeitssituation zu verbessern. 21% bewerten ihre Arbeitssituation als unbefriedigend, sind aber bereit, ihre Arbeitssituation aktiv zum Besseren zu wenden. Nur 2% aller Beschäftigten sind fixiert unzufrieden und sehen keinerlei Möglichkeiten, ihre unbefriedigende Arbeitssituation nachhaltig zu verbessern.

3.2.5.3 Work-Life-Balance

Durch die forcierte Selbstorganisation sowie die räumliche und zeitliche Flexibilisierung von Arbeit verschwimmen zunehmend die Trennungslinien zwischen Arbeit und Privatleben, zwischen erwerbsgebundener und erwerbsfreier Zeit. „Das bringt häufig das soziale Leben aus dem Takt. Besonders in der Familie und im Freundeskreis. Die Arbeitsanforderungen wachsen und belasten die Beschäftigten oft noch weit nach Feierabend. Immer mehr nimmt die Arbeit den ganzen Menschen in Anspruch. Wer sich diesem ständig weiter ausgreifenden Übergriff des Beruflichen auf das Private nicht aussetzen will oder kann – etwa weil familiäre Aufgaben dies nicht zulassen –, gerät ins berufliche Abseits“ (HBS 2006, S. 6). Um Erwerbsarbeit, Privatleben und Familie miteinander in Einklang zu bringen, sollen alle Lebensbereiche in einem ausgewogenen Verhältnis zueinander stehen. Insbesondere sollen der Erwerbsarbeit (wieder) klare zeitliche Grenzen gesetzt werden, so dass trotz einer hohen Flexibilisierung der Arbeitszeiten ausreichend Zeit für Erholung und Privatleben verbleibt. „Gerade dann, wenn berufliche Arbeit anstrengend und fordernd ist, ist es für die Beschäftigten zwingend notwendig, einen umfassenden Ausgleich im außerberuflichen Alltag zu finden“ (Fuchs 2007b, S. 4). Ein ausgewogenes Gleichgewicht zwischen Arbeits- und Privatleben ist jedoch nicht nur eine sozialpolitische, sondern insbesondere eine arbeitspolitische Herausforderung, die entsprechende betriebliche Maßnahmen und Gestaltungsansätze verlangt. Die Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit zum Thema Work-Life-Balance zeigt, „dass die Balance zwischen beruflichem und außerberuflichem Leben erheblich stärker von beruflichen und betrieblichen Faktoren – wie die Arbeits- und Arbeitszeitgestaltung – bedingt wird, als von der familiären Konstellation“ (ebd., S. 7). Lange Arbeitszeiten, eine hohe Arbeitsintensität, eine geringe berufliche Sicherheit, hohe körperliche und emotionale Belastungen sowie geringe Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten wirken sich negativ auf die Vereinbarkeit von beruflichen und privaten Anforderungen aus.

Wertet man die Fragen des DGB-Index Gute Arbeit zur Work-Life-Balance aus, so zeigen sich keine wesentlichen Unterschiede zwischen IKT-Beschäftigten und dem Durchschnitt der Arbeitnehmer bezüglich der Ausgewogenheit von Beruf und privatem Leben. 58% sind der Meinung, dass ihre Work-Life-Balance ausgewogen sei, für 62% der Beschäftigten im IKT-Sektor lässt die Berufstätigkeit ausreichend Zeit für Familie, Freundschaften und privaten Interessen, über alle Branchen hinweg sind mit 57% etwas weniger Beschäftigte dieser Meinung.

Bei berufstätigen Eltern nehmen allerdings die Vereinbarkeitsprobleme zu, wenn ihre familiären Bedürfnisse bei der betrieblichen Arbeitszeitgestaltung oder der Arbeitsorganisation nicht beachtet werden. Insgesamt berichtet die Hälfte aller Beschäftigten, dass ihr Arbeitgeber keine oder nur im geringen Maß Rücksicht auf ihre familiären Belange nimmt, nur 31% sind der Meinung, dass die besonderen Anforderungen und Bedürfnisse von Familien in ihren Betrieben ausreichende

Beachtung finden, 19% können sich darüber kein Urteil bilden. Im IKT-Sektor werden die spezifischen Bedürfnisse von berufstätigen Eltern etwas besser beachtet. Der Anteil der Beschäftigten, die diese Meinung vertreten ist mit 36% höher als bei der Gesamtheit aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer.

Nimmt Ihr Arbeitgeber Rücksicht auf die Anforderungen und Bedürfnisse von Familien?				
	IT	TK	IKT	Gesamt
Ja, in hohem / sehr hohem Maß	37%	33%	36%	31%
Nein / in geringem Maß	43%	48%	46%	50%
Kann ich nicht beurteilen	19%	19%	19%	19%
			(n=177)	(n=6871)
<i>Sonderauswertung IKT-Sektor, DGB-Index Gute Arbeit 2007, Input Consulting</i>				

Durch welche betriebliche Maßnahmen wird die Vereinbarkeit von Beruf und Familie verbessert?				
	IT	TK	IKT	Gesamt
Eine familienfreundliche Organisation und Verteilung der Arbeit	23%	19%	22%	16%
Berücksichtigung der familiären Anforderungen bei der Arbeitszeitgestaltung	57%	39%	42%	34%
Betreuungsangebote für Kinder	8%	9%	9%	4%
Sonstige Maßnahmen	17%	14%	16%	17%
			(n=173)	(n=6810)
<i>Sonderauswertung IKT-Sektor, DGB-Index Gute Arbeit 2007, Input Consulting</i>				

Von betrieblichen Maßnahmen zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf profitieren im IKT-Sektor Beschäftigte offenbar weit mehr, als der Durchschnitt aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Dabei fällt insbesondere der durchweg höhere Anteil von IT-Beschäftigten auf, die von entsprechenden betrieblichen Maßnahmen berichten.

Bei der für viele berufstätige Eltern wichtigen Frage der Arbeitszeitgestaltung wird offensichtlich im IKT-Sektor - und hier v.a. im IT-Bereich - im besonderen Maße auf die Bedürfnisse von berufstätigen Eltern eingegangen. 42% der IKT-Beschäftigten berichten von familienorientierten Arbeitszeitregelungen, im Durchschnitt aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer beläuft sich dieser Anteil auf nur 34%. Auch kommen in IKT-Unternehmen auf die familiäre Situation besonders zugeschnittene arbeitsorganisatorische Maßnahmen (z.B. Teleheimarbeit) häufiger zur Anwendung als im Durchschnitt über alle Branchen hinweg. Dass die

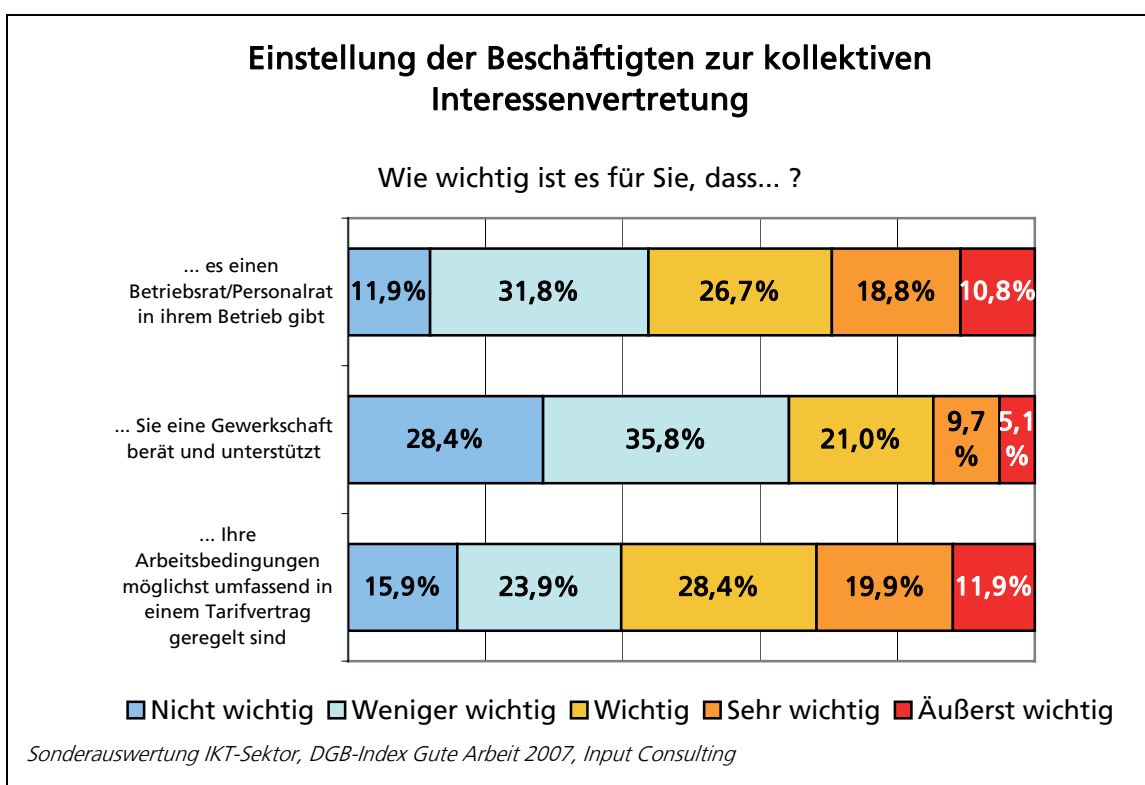
IKT-Unternehmen offensichtlich besser auf die besonderen Bedürfnisse von berufstätigen Eltern eingerichtet sind als der branchenübergreifende Durchschnitt, zeigt auch der vergleichsweise hohe Anteil von betrieblichen Kinderbetreuungsmöglichkeiten, die nach Angaben von 9% der im IKT-Sektor tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern von den Betrieben angeboten werden. Über alle Branchen hinweg berichten nur 4% der Beschäftigten von betrieblichen Betreuungsangeboten für Kinder.

3.2.5.4 Kollektive Interessenvertretung

Ein weiterer Fragenbereich befasst sich beim DGB-Index Gute Arbeit mit der Einstellung der Beschäftigten zur betrieblichen und gewerkschaftlichen Interessenvertretung.

Gefragt wurde, wie wichtig es für die Beschäftigten ist, „dass

- es einen Betriebsrat/Personalrat in Ihrem Betrieb gibt?“
- sie eine Gewerkschaft berät und unterstützt?“
- ihre Arbeitsbedingungen möglichst umfassend in einem Tarifvertrag geregelt sind?“



Etwa 56% der Beschäftigten des IKT-Sektors erachten es als äußerst wichtig/sehr wichtig/wichtig, dass es in ihrem Betrieb eine institutionalisierte betriebliche Interessenvertretung gibt. Hier zeigen sich jedoch große Unterschiede zwischen dem

Bereich der Fernmeldedienste, in dem mehr als 76% der Beschäftigten einen Betriebsrat für besonders wichtig halten, und dem Wirtschaftszweig DV/Datenbanken, wo die Bedeutung einer betriebsrätlichen Interessenvertretung von nur knapp 45% der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer hoch eingeschätzt wird. Über alle Branchen hinweg ist es für 64% der Beschäftigten von besonderer Bedeutung, dass es in ihrem Betrieb einen Betriebs- oder Personalrat gibt.

Nur ein gutes Drittel der Beschäftigten hält eine Unterstützung und Beratung durch Gewerkschaften für besonders wichtig. Auch hier zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den beiden Teilbereichen des IKT-Sektors. Mehr als 60% der Beschäftigten der Fernmeldedienste teilen diese Einschätzung, jedoch nur 20% der Beschäftigten der DV/Datenbanken halten die Beratung und Unterstützung durch eine Gewerkschaft für besonders relevant. Bei der Gesamterhebung zum DGB-Index ist es für 47% aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer wichtig, dass sie Unterstützung und Beratung von einer Gewerkschaft erhalten.

Für die Mehrheit der IKT-Beschäftigten ist es trotz ihrer eher zurückhaltenden Bewertung der Bedeutung gewerkschaftlicher Interessenvertretung besonders wichtig, dass ihre Arbeitsbedingungen möglichst umfassend in Tarifverträgen geregelt werden. Auch hier ist die Zustimmung im Telekommunikationsbereich wieder besonders groß, wo 87% der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die tarifvertragliche Regelung der Arbeitsbedingungen als wichtig erachten – v.a. wohl deshalb, weil ein Großteil der dort Beschäftigten die Schutzfunktion von Tarifverträgen bei der Reorganisation des Telekom-Konzerns kennen und schätzen gelernt hat. Immerhin knapp die Hälfte der im IT-Sektor tätigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer erachtet eine umfassende Regelung ihrer Arbeitsbedingungen in Form eines Tarifvertrags für wichtig. Aufgrund der bislang geringen tarifvertraglichen Durchdringung im IT-Sektor dürfte diese Einschätzung der Beschäftigten als Wunsch nach einer größeren Verbindlichkeit bei der Regulierung ihrer Arbeitsbedingungen interpretiert werden. Über alle Branchen hinweg ist für 77% aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer eine kollektive Regelung ihrer Arbeitsbedingungen von besonderer Bedeutung.

Der insgesamt vergleichsweise niedrige Anteil der IT-Beschäftigten, die eine betriebsrätliche oder gewerkschaftliche Interessenvertretung sowie eine tarifvertragliche Regulierung ihrer Arbeitsbedingung als wichtig erachten, deckt sich mit den Befunden einschlägiger wissenschaftlicher Studien. Die Beschäftigten der IT-Industrie verfügen demnach - zumindest in der eigenen Wahrnehmung - über ausreichende Primärmacht, die dazu führt, dass sie „sich in ihrer Mehrheit selbst für durchsetzungsfähig [halten] und meinen, ihre Interessen gegenüber Vorgesetzten und der Geschäftsführung eigenständig vertreten zu können“ (Boes / Baukrowitz 2002, S. 62).

3.2.6 Zusammenfassung und Ausblick

Die Auswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2007 für den IKT-Sektor hat gezeigt, dass sich die Arbeitsqualität in dieser Branche tendenziell etwas positiver darstellt, als beim DGB-Index insgesamt. Allerdings zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den beiden Teilbereichen des IKT-Sektors. Während in der IT-Branche die Qualität von Arbeit in den meisten Dimensionen über den Vergleichswerten des DGB-Index liegt, beurteilen die Beschäftigten der Telekommunikationsbranche ihre Arbeitsqualität meist unterdurchschnittlich. Am deutlichsten treten die Unterschiede in den Dimensionen Kreativität, Aufstiegschancen, Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten, Betriebskultur sowie bei den beruflichen Zukunftsaussichten zutage. Dort wird die Arbeitsqualität von den Beschäftigten im IT-Sektor deutlich besser beurteilt, als von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern der Telekommunikationsbranche.

Aufgrund der vergleichsweise kleinen IKT-Stichprobe bei der DGB-Index-Erhebung 2007 konnten keine weitergehenden Analysen zum Einfluss der Arbeitsqualität auf besondere Aspekte der Arbeitssituation, sowie differenziertere Auswertungen nach persönlichen und beruflichen Merkmalen der Beschäftigten durchgeführt werden. Für die Befragung zum DGB-Index Gute Arbeit 2008 wird deshalb die Zahl der Befragten aus dem IKT-Sektor deutlich erweitert („Oversampling“), so dass auf Basis dieser Daten dann eine differenzierte Analyse der Arbeitsbedingungen und der Arbeitsqualität im IT- und im TK-Sektor möglich sein wird.

4. Literatur

- Ahlers, Elke / Trautwein-Kalms, Gudrun (2002): Entwicklung von Arbeit und Leistung in IT-Unternehmen, Edition der Hans-Böckler-Stiftung, Düsseldorf
- Badura, Bernhard / Schellschmidt, Henner / Vetter, Christian (2006): Fehlzeiten-Report 2005, Heidelberg
- BITKOM (2007) (Hrsg.): Zukunft digitale Wirtschaft. Gemeinsame Studie des BITKOM e.V. und der Roland Berger Strategy Consultants, Berlin (http://www.bitkom.org/files/documents/Zukunft_digitale_Wirtschaft_BITKOM-Roland_Berger_Studie.pdf)
- Boes, Andreas / Baukrowitz, Andrea (2002): Arbeitsbeziehungen in der IT-Industrie. Innovation oder Erosion der Mitbestimmung, Berlin
- Boes, Andreas / Trinks Katrin (2006): „Theoretisch bin ich frei“ Interessenhandeln und Mitbestimmung in der IT-Industrie, Berlin
- Bruggemann, Agnes / Groskurth, Peter / Ulich, Eberhard (1975): Arbeitszufriedenheit, Bern
- Conrads, Ralph / Ebert, Andreas / Kistler, Ernst (2007): Arbeitsfähig bis zur Rente? Ergebnisse aus der Erhebung zum DGB-Index Gute Arbeit 2007, INIFES – Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie, Stadtbergen
- Deutschmann, Christoph (2004): Unternehmen und Arbeitsbedingungen in der IT-Branche, Abschlussbericht des Forschungspraktikums, Universität Tübingen, Institut für Soziologie ([http://www.uni-tuebingen.de/uni/sss/forschungsbericht_it-branche_endversion\(2.5.04\).pdf](http://www.uni-tuebingen.de/uni/sss/forschungsbericht_it-branche_endversion(2.5.04).pdf))
- DGB-Index Gute Arbeit 2007 - Der Report (http://www.dgb-index-gute-arbeit.de/dgb-index_2007/die_ergebnisse_2007/data/diga_report_07.pdf)
- Dialog Consult / VATM (2007): Der Deutsche Telekommunikationsmarkt – Zehn Jahre Liberalisierung im Festmarkt (Präsentation) (<http://www.vatm.de/content/studien/inhalt/16-10-2007.pdf>)
- Ebert, Andreas / Kistler, Ernst (2007): Qualifizierung und Weiterbildung. Ergebnisse aus der Erhebung zum DGB-Index Gute Arbeit 2007, INIFES – Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie, Stadtbergen
- Ferrie, Jane E. (2006): Gesundheitliche Folgen der Arbeitsplatzunsicherheit, in: Badura, u.a. 2006
- Fuchs, Tatjana (2006a): Was ist gute Arbeit? Anforderungen aus der Sicht von Beschäftigten, INQA-Bericht Nr. 19, Berlin, Dortmund, Dresden

- Fuchs, Tatjana (2006b): DGB-Index Gute Arbeit. Arbeitsqualität aus Sicht von Beschäftigten. Konstruktion und Darstellung einer indexbasierten Berichterstattung für den DGB, INIFES – Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie, Stadtbergen
- Tatjana Fuchs (2007a): Mobile Arbeit Beschäftigte mit wechselnden Arbeits- und Einsatzorten. Sonderauswertung der DGB-Befragung Index Gute Arbeit 2007, INIFES – Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie, Stadtbergen
- Fuchs, Tatjana (2007b): Vereinbarkeit von beruflichem und privatem Leben. Die Balance zwischen beruflichem und privatem Leben im Spiegel von Arbeitsbedingungen, Arbeitszeit und familiären Rahmenbedingungen. Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit, INIFES – Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie, Stadtbergen
- Fuchs, Tatjana (2007c): Arbeitsqualität aus Sicht von Auszubildenden und jungen Beschäftigten, Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2007, INIFES – Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie, Stadtbergen
- Fuchs, Tatjana (2007d): Wie nachhaltig ist die Arbeitswelt in Deutschland? Arbeit im Kontext von Einkommen, Sicherheit und Arbeitsqualität. Eine Bestandsaufnahme auf der Basis der DGB-Berichterstattung Index „Gute Arbeit“, INIFES – Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie, Stadtbergen
- Gerlmaier, Anja (2005): Projektarbeit – terra incognita für den Arbeits- und Gesundheitsschutz, in: WSI-Mitteilungen 9/2005, S. 498 - 503
- HBS – Hans-Böckler-Stiftung (2006): In Balance arbeiten und leben. Forschungsimpulse für eine innovative Arbeits(zeit)gestaltung, Düsseldorf
- IG Metall (2007): Entgelt in der IKT-Branche 2007, 9. Erhebung, Frankfurt/Main
- Input Consulting (2004): Der Kontext des Projekts WissensWert: Die Wissensbasierung der Wertschöpfung (Manuskript, Kapitel 2 des Abschlussberichts zum Projekt „WissensWert – Personal- und gesellschaftsorientierte Benchmarks für wissenszentrierte Unternehmen“), Stuttgart
http://www.input-consulting.com/download/WissensWert_Wissensbasierung.pdf
- Kratzer, Nick (2003): Arbeitskraft in Entgrenzung. Grenzenlose Anforderungen, erweiterte Spielräume, begrenzte Ressourcen, Berlin
- Lenhardt, Uwe / Priester, Klaus (2005): Flexibilisierung – Intensivierung – Entgrenzung: Wandel der Arbeitsbedingungen und Gesundheit, in: WSI-Mitteilungen 9/2005, S. 491 - 497
- Semmer, Norbert (1990): Stress und Kontrollverlust, in: Felix Frei / Ivars Udris (Hrsg.): Das Bild der Arbeit, Bern, S. 190 - 207

- Simon, Herrmann (2007): Mitarbeiterkreativität fördern, in Personal 11/2007, S. 30ff.
- Statistisches Bundesamt (2002): Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2003 (WZ 2003), Wiesbaden
- Statistisches Bundesamt (2007a) (Hrsg.): Statistisches Jahrbuch 2007. Für die Bundesrepublik Deutschland, Wiesbaden
- Statistisches Bundesamt (2007b) (Hrsg.): Entwicklung der Informationsgesellschaft, IKT in Deutschland, Ausgabe 2007, Wiesbaden
- Sverke, Magnus / Hellgren, Johnny / Näswall, Katharina (2006) Arbeitsplatzunsicherheit: Überblick über den Forschungsstand, in: Badura u.a. 2006, S. 59 - 92
- Ulich, Eberhard (2005): Arbeitspsychologie, 6. Auflage, Stuttgart



**Wer täglich für andere da ist,
braucht jemanden, der zu 100 % für ihn da ist.**

Gute Arbeit im IKT-Sektor.

Bei der privaten Vorsorge will man genau wissen, worauf man sich verlassen kann - und auf wen. Wir engagieren uns schon seit langem für den öffentlichen und privaten Dienstleistungsbereich. Wir wissen um die Probleme der Beschäftigten in diesem Arbeitsbereich. Deshalb wirken wir an der Studie „Gute Arbeit im IKT-Sektor“ maßgeblich mit: Damit wir nachhaltige Lösungen für Sie und Ihre Kollegen finden. Sie wollen mehr erfahren? Dann besuchen uns unter www.vpv.de. **SO VIEL IST SICHER. IHRE ZUKUNFT.**



Der Vorsorgeberater des
öffentlichen Dienstes seit 1827