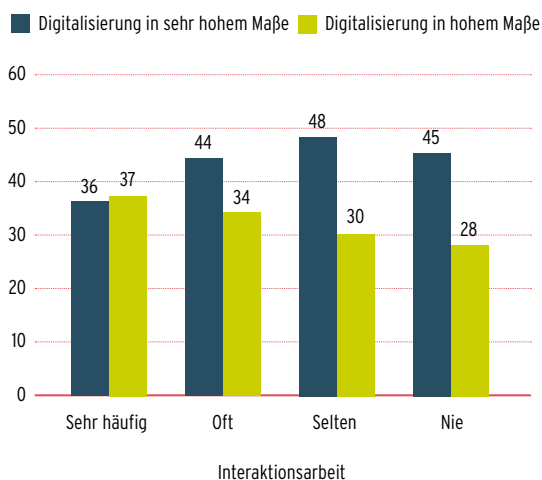


# Digitale Unterstützung in der Interaktionsarbeit

inter  
aktions  
arbeit  
gestalten

## Faktenblatt 04

Der digitale Wandel wirkt sich auf alle Bereiche des Arbeitsmarktes und daher auch auf die Arbeit an und mit Menschen aus. Wie in bereits erschienenen Faktenblättern dieser Reihe aufgezeigt wurde, geht Interaktionsarbeit allerdings mit Besonderheiten einher, die auch im Hinblick auf die Digitalisierung bzw. deren digitale Unterstützung zu berücksichtigen sind. Die Gestaltung von Interaktionsarbeit wird nicht nur durch die Digitalisierung des interaktiven, dialogischen Kerns von Interaktionsarbeit beeinflusst, sondern auch durch die Digitalisierung von nicht-interaktiven Arbeitsinhalten, die gleichwohl mit der Interaktionsarbeit in Verbindung stehen können. Im vorliegenden Faktenblatt wird der Frage nachgegangen, welche Elemente digitaler Arbeit bei Interaktionsarbeitenden im Vergleich zu anderen Beschäftigten vorkommen und wie verschiedene Aspekte der Digitalisierung von Interaktionsarbeitenden beurteilt werden. Interaktionsarbeit und Digitalisierung schließen sich keineswegs aus, die Befragungsergebnisse weisen aber darauf hin, dass die digitale Unterstützung von Interaktionsarbeit einige Herausforderungen birgt.



Quelle: INIFES, Berechnung mit DGB-Index Gute Arbeit 2022 (designgewicht).<sup>1</sup>

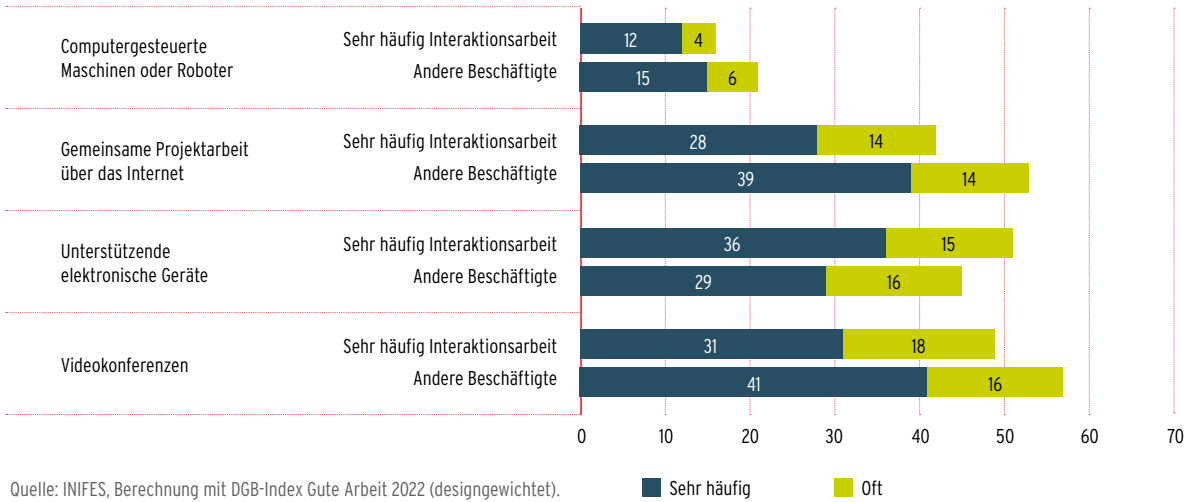
**Abb. 1** Grad der Digitalisierung nach der Häufigkeit von Interaktionsarbeit (Anteile in Prozent)

### Digitalisierung und Interaktionsarbeit

Der DGB Index Gute Arbeit 2022 zeigt: mehr als ein Drittel der Beschäftigten mit sehr häufigen betriebsexternen KundInnenkontakten (im Folgenden: Interaktionsarbeitende) bezeichnet die eigene Arbeit als in sehr hohem Maße digitalisiert. Etwas höher ist dieser Anteil bei Beschäftigten, die seltener oder nie Interaktionsarbeit leisten (Abb. 1).<sup>1</sup> Dies mag u. a. dadurch zu erklären sein, dass eine Digitalisierung oder gar technische Substituierung von Arbeitsschritten seltener erfolgt, wenn menschliche Arbeit wirtschaftlicher, flexibler oder qualitativ hochwertiger ist oder wenn ethische Bedenken dagegen bestehen,<sup>2</sup> was bei Interaktionsarbeit vermutlich häufiger der Fall ist als bei anderen Tätigkeiten. Darüber hinaus kann argumentiert werden, dass bei Interaktionsarbeit in der Regel ein menschlicher und analoger Interaktionsanteil verbleibt, dessen vollständige Digitalisierung einem Ersatz von Interaktionsarbeit durch technische Rationalisierung gleichkäme.

Bei einer Differenzierung von Interaktionsarbeit nach Berufssektoren ist festzustellen, dass Interaktionsarbeitende in personenbezogenen Dienstleistungsberufen (29%) und sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungsberufen (23%) am seltensten einen sehr hohen Digitalisierungsgrad angeben, wohingegen die entsprechenden Werte in anderen Berufssektoren höher liegen (Produktionsberufe: 39%, kaufmännische und unternehmensbezogene Dienstleistungsberufe: 45%, IT- und naturwissenschaftliche Dienstleistungsberufe: 84%).<sup>3,4</sup>

Beschäftigte mit Interaktionsarbeit<sup>4</sup> arbeiten etwas häufiger mit unterstützenden elektronischen Geräten (36%) wie z.B. Datenbrillen, Scannern oder Diagnosegeräten als andere Beschäftigte (29%). Etwas seltener als die Vergleichsgruppe nutzen Interaktionsarbeitende hingegen computergesteuerte Maschinen oder Roboter, gemeinsame Projektarbeit über das Internet sowie Videokonferenzen (Abb. 2).<sup>5,6</sup>

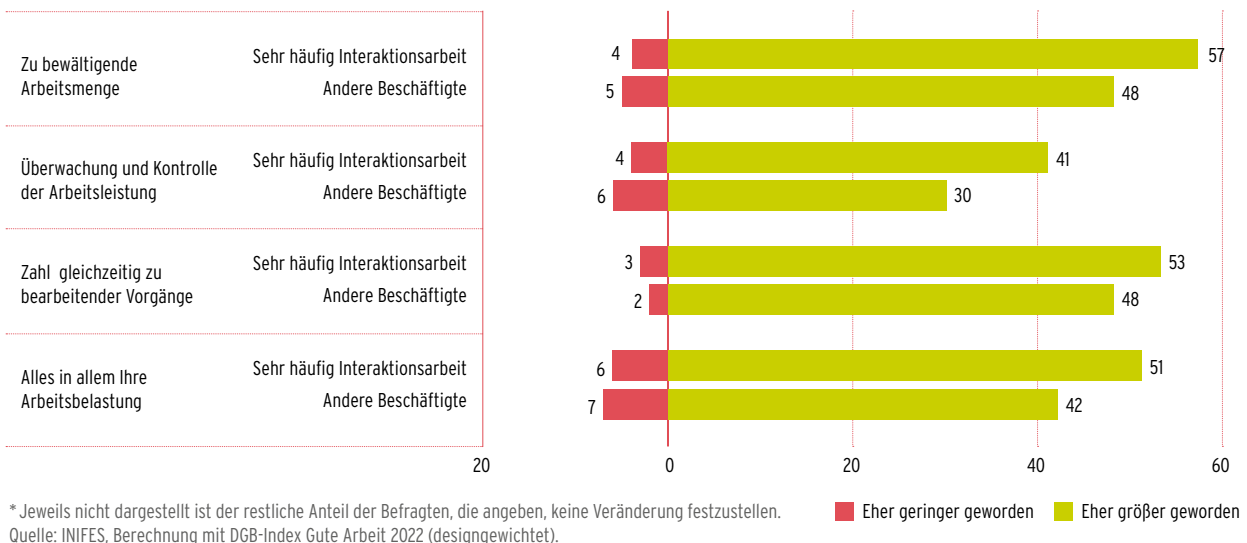


**Abb. 2** Häufigkeit der Nutzung digitaler Arbeitsmittel nach der Häufigkeit von Interaktionsarbeit (Anteile in Prozent, bezogen auf alle Beschäftigten, unabhängig vom angegebenen Digitalisierungsgrad)

Trotz des interaktiven Charakters von Videokonferenzen spielen diese bei der hier verwendeten Definition von Interaktionsarbeitenden offenbar eine weniger wichtige Rolle als bei anderen Beschäftigten. Dies weist darauf hin, dass fast alle beruflichen Tätigkeiten mehr oder weniger interaktive Anteile wie z.B. interne Interaktionsarbeit aufweisen, auch wenn diese (je nach Definition) nicht zur Interaktionsarbeit gezählt werden. Laut Ergebnissen aus der DiWaBe-Befragung 2019 werden bei Interaktionsarbeit vor allem tragbare Werkzeuge zur Informationsverarbeitung (Smartphone, Tablet, Kassensysteme, Laptops) häufiger genutzt als bei anderen Tätigkeiten.<sup>7</sup> Insgesamt lassen sich gewisse, aber nicht sehr große Unterschiede im Digitalisierungsgrad und der Nutzungshäufigkeit bestimmter digitaler Arbeitsmittel zwischen Interaktionsarbeitenden und anderen Beschäftigten feststellen.

**Veränderungen durch die Digitalisierung**

Besonderheiten der Interaktionsarbeit zeigen sich in der Einschätzung von Beschäftigten hinsichtlich Veränderungen durch die Digitalisierung:<sup>8</sup> Beschäftigte mit Interaktionsarbeit<sup>4</sup> antworten zu einem höheren Anteil, dass infolge der Digitalisierung der Arbeitswelt ihre Arbeitsmenge sowie die Zahl der gleichzeitig zu bearbeitenden Vorgänge und die Überwachung und Kontrolle ihrer Arbeitsleistung zugenommen haben. Alles in allem geben Beschäftigte mit Interaktionsarbeit auch zu einem höheren Anteil als andere Beschäftigte einen Anstieg der Arbeitsbelastung insgesamt an (vgl. Abb. 3).<sup>1</sup> Potenzielle Zeitgewinne sowie Entlastungen durch die Digitalisierung scheinen demnach häufiger nicht einzutreten oder aber nicht für die Ermöglichung von Interaktionsarbeit bzw. die Entlastung der Beschäftigten, sondern eher im Sinne einer Leistungsverdichtung genutzt zu werden.<sup>9</sup>



**Abb. 3** Veränderungen durch die Digitalisierung nach Einschätzung von sehr häufig Interaktionsarbeitenden und anderen Beschäftigten (Befragte mit hohem oder sehr hohem Digitalisierungsgrad, Anteile in Prozent)\*

Dass die genannten Belastungen sich durch die Digitalisierung verringert haben, berichten insgesamt nur wenige Beschäftigte, wobei sich kein nennenswerter Unterschied zwischen Interaktionsarbeitenden und anderen Beschäftigten feststellen lässt. Jeweils ein hoher Anteil der Befragten beider Gruppen gibt an, dass sich durch die Digitalisierung keine Veränderungen ergeben haben (Abb. 3).

Bei einer Differenzierung der sehr häufig Interaktionsarbeitenden nach Berufssektoren zeigt sich: Beschäftigte in personenbezogenen Dienstleistungen geben mit einem Anteil von 57 Prozent häufiger eine insgesamt gestiegene Arbeitsbelastung an als andere Berufssektoren, in denen dieser Wert zwischen 45 und 48 Prozent liegt.<sup>4</sup>

### Gestaltung von Digitalisierung

Entscheidend für den Zusammenhang zwischen digitaler Arbeit und ihren Auswirkungen auf die Arbeitssituation ist ihre konkrete Ausgestaltung und Umsetzung. Dabei geht es nicht nur um die Gestaltung der Arbeitsmittel, sondern ebenso um die Arbeitsprozesse bzw. Arbeitsaufgaben und -tätigkeiten, wobei Merkmale ihrer menschengerechten Gestaltung zu berücksichtigen sind.<sup>10</sup> Dabei sind z.B. zur Prävention von Überforderung auch betriebliche Maßnahmen wie beispielsweise Schulungen von Bedeutung.

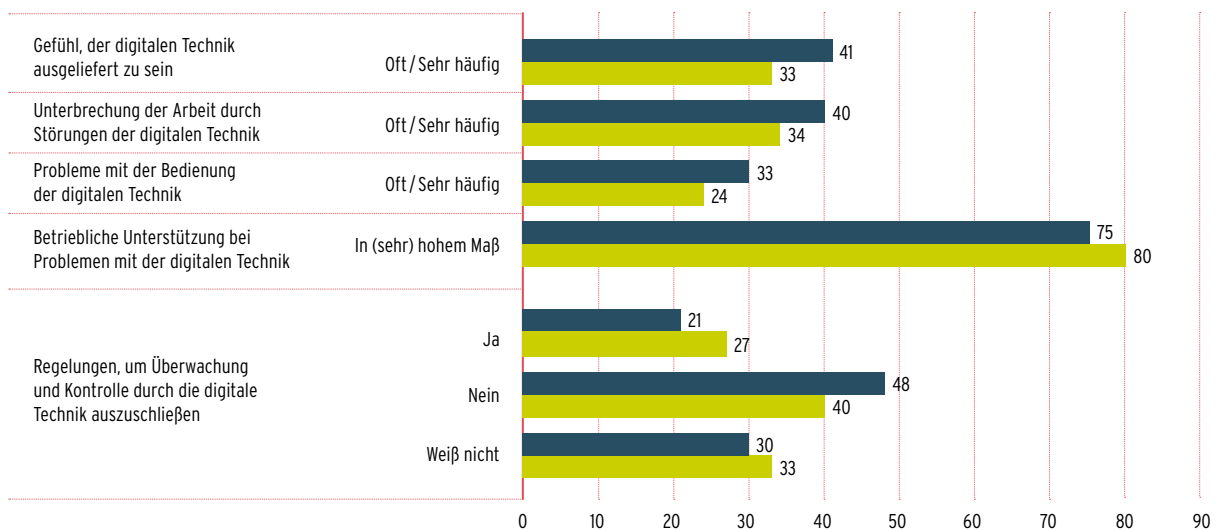
Abb. 4 fasst Unterschiede in der Ausgestaltung digitaler Arbeit zwischen Beschäftigten mit Interaktionsarbeit<sup>4</sup> und anderen Beschäftigten zusammen. Beschäftigte mit Interaktionsarbeit berichten durchschnittlich häufiger, sich der digitalen Technik ausgeliefert zu fühlen, sowie von häufigen Arbeitsunterbrechungen durch Störungen und von häufigen Problemen bei der Bedienung der di-

gitalen Technik.<sup>1</sup> Gleichzeitig gibt im Vergleich zu anderen Beschäftigten ein etwas geringerer Anteil von Interaktionsarbeitenden an, dass sie im Falle von technischen Problemen im Betrieb in hohem oder sehr hohem Maße Unterstützung erfahren und ein etwas kleinerer Teil berichtet von betrieblichen Maßnahmen, um Überwachung und Kontrolle durch die digitale Technik auszuschließen.<sup>11</sup>

Innerhalb der Interaktionsarbeitenden lassen sich einige weitere Unterschiede beobachten: Insbesondere in personenbezogenen Dienstleistungsberufen berichten Interaktionsarbeitende, dass häufig Arbeitsunterbrechungen durch technische Störungen auftreten (46%), dass es häufig Probleme mit der Bedienung der digitalen Technik gibt (41%) und dass sie in diesem Fall im Betrieb nur in geringem Maße Unterstützung erfahren (32%).<sup>4</sup>

### Zusammenfassung und Ausblick

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass bei Interaktionsarbeitenden ein sehr hoher Digitalisierungsgrad etwas seltener als bei anderen Beschäftigtengruppen zu beobachten ist und dass insbesondere technische Unterstützung durch tragbare digitale Geräte überdurchschnittlich häufig genutzt wird. Darüber hinaus zeigen die Befunde, dass Digitalisierung laut den Beschäftigten oftmals mit steigenden Arbeitsbelastungen und einer Leistungsverdichtung einhergeht und dass Interaktionsarbeitende dies häufiger als andere Beschäftigte äußern. Unter Berücksichtigung der besonderen Anforderungen von Interaktionsarbeit, ihrer zentralen Rolle für die Wertschöpfung und Dienstleistungsqualität sowie von Kriterien der menschengerechten Arbeitsgestaltung, sollte die digitale Unterstützung der Arbeit an und mit Menschen so



Quelle: INIFES, Berechnung mit DGB-Index Gute Arbeit 2022 (designgewichtet).

■ Sehr häufig Interaktionsarbeit    ■ Andere Beschäftigte

**Abb. 4** Aspekte der Gestaltung digitaler Arbeit nach der Häufigkeit von Interaktionsarbeit (Befragte mit hohem oder sehr hohem Digitalisierungsgrad, Anteile in Prozent)

gestaltet werden, dass der Kern der Interaktionsarbeit – die Interaktion mit Menschen mit ihren besonderen Wesensmerkmalen – nicht durch technisch-rationale Effizienzerwägungen bzw. durch Leistungsverdichtung und steigende Arbeitsbelastung erschwert wird. Interaktionsarbeitende berichten zudem häufiger über Ohnmachtsgefühle gegenüber der digitalen Technik sowie Probleme durch Störungen und Schwierigkeiten bei der Bedienung der digitalen Arbeitsmittel. Gleichzeitig verweisen Interaktionsarbeitende etwas seltener auf Maßnahmen zur Unterstützung und zum Schutz der Beschäftigten, weshalb entsprechende betriebliche Angebote geschaffen bzw. ausgebaut werden sollten.

Innerhalb der Interaktionsarbeit lassen sich viele dieser Befunde in personenbezogenen Dienstleistungen in nochmals etwas stärkerer Ausprägung beobachten. Dies spricht dafür, dass die Verbindung von digitaler Innovation und guter Arbeitsgestaltung in dieser „klassischen“ Form von Interaktionsarbeit besonderer Beachtung bedarf. Einschränkend ist darauf hinzuweisen, dass sowohl das Feld der Interaktionsarbeit als auch der Digitalisierung als sehr dynamisch und heterogen beschrieben werden kann. Die Ergebnisse stellen lediglich eine Momentaufnahme dar. Für eine vertiefte Analyse bestimmter digitaler und interaktiver Arbeitsformen wären sehr detaillierte Daten oder Einzelfallstudien notwendig. Weitere Forschungsbemühungen in dieser Richtung sollten unternommen werden.

### Quellen und weitere Informationen

- 1 Dies bestätigt sich auch unter Kontrolle weiterer Merkmale (Alter, Geschlecht, Anforderungsniveau, Ausüben einer Führungsfunktion, Vollzeit- oder Teilzeittätigkeit, Dauer der Betriebszugehörigkeit, Betriebsgröße).
- 2 Vgl. Dengler, K.; Matthes, B. (2021). Folgen des technologischen Wandels für den Arbeitsmarkt: Auch komplexere Tätigkeiten könnten zunehmend automatisiert werden. IAB-Kurzbericht Nr. 13.
- 3 Diese Abstufung bestätigt sich auch unter Kontrolle weiterer Merkmale (vgl. Endnote 1). Für eine detaillierte Auswertung nach kleineren Berufsgruppen stehen nicht ausreichend viele Fälle zur Verfügung.
- 4 Die Ergebnisse fallen sehr ähnlich aus, wenn sehr häufig oder oft Interaktionsarbeitende mit anderen Beschäftigten verglichen werden.
- 5 Die beschriebenen Unterschiede bestätigen sich mit Ausnahme der Arbeit mit computergesteuerten Maschinen oder Robotern auch unter Kontrolle zusätzlicher Merkmale (vgl. Endnote 1); ohne Kontrolle der Betriebsgröße gilt dies auch für die Arbeit mit computergesteuerten Maschinen oder Robotern.
- 6 Dargestellt wurden nur digitale Arbeitsmittel, die von Interaktionsarbeit Leistenden und anderen Beschäftigten unterschiedlich häufig genutzt werden.
- 7 Vgl. Meyer, S. (2022). Präsentation auf dem 8. virtuellen Forum des Förderschwerpunktes „Arbeiten an und mit Menschen“, abrufbar unter <https://www.interaktionsarbeit.de/SharedDocs/Meldungen/DE/20220127-virtuelles-forum-8.html>.
- 8 Werden nur Befragte betrachtet, die seit mindestens 2019 bei ihrem jetzigen Arbeitgeber beschäftigt sind, unterscheiden sich die Werte nur sehr unwesentlich von den hier dargestellten. Um die Anzahl der Befragten nicht unnötig zu beschneiden, wurde auf eine solche Einschränkung verzichtet.
- 9 Einschränkend ist darauf hinzuweisen, dass nichts über das Ausgangsniveau der Belastungen und eine damit einhergehende Über- oder Unterforderung bekannt ist. Je nach Ausgangslage können gestiegene Anforderungen anregend wirken und zu einer Bereicherung der Tätigkeit oder aber zu einer Überforderung beitragen.
- 10 Vgl. Hacker, W. (2022). Arbeitsgestaltung bei Digitalisierung. Z. Arb. Wiss. 76, 90–98 (2022).
- 11 Diese beiden Unterschiede haben unter Kontrolle zusätzlicher Merkmale (vgl. Endnote 1) nur tendenziell Bestand. Ein signifikanter Unterschied verbleibt, wenn auf die Kontrolle der Betriebsgröße verzichtet wird.

Das Metaprojekt InWiGe (Interaktionsarbeit: Wirkungen und Gestaltung des technologischen Wandels) wird zusammen mit den Verbundprojekten im Förderschwerpunkt durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit: Arbeiten an und mit Menschen“ gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verbundprojekte des Förderschwerpunkts werden gleichzeitig durch den Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

GEFÖRDERT VOM

