

Wirkungen der Digitalisierung von Arbeit auf Arbeitszufriedenheit und Belastungsempfinden in Dienstleistungsunternehmen

Henning Hummert, Anne Traum, Philipp K. Görs & Friedemann W. Nerdinger



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Zusammen.
Zukunft.
Gestalten. 

Unsere Forschungsfragen

- 1. Wie verändern sich die Arbeitsbedingungen in Steuerberatungen durch die (zunehmende) Digitalisierung?**
 - 2. Welche Auswirkungen hat die Digitalisierung auf die Tätigkeit, auf arbeitsbezogene Belastungen und auf das Work Engagement?**
 3. Welche Schlussfolgerungen lassen sich für die belastungsoptimale Gestaltung der Arbeitsprozesse ziehen?
- Bisherige Studien beschäftigen sich weitgehend mit dem Verlust (bzw. Neuschaffung) von Arbeitsplätzen auf einer abstrakten Ebene.
 - Unser Ziel: Betrachtung der mit der Digitalisierung verbundenen Veränderungen der Arbeit auf der Ebene des Individuums.

Forschungsannahmen

Auf der Basis von Beobachtungsinterviews in Steuerberatungen (N = 14) und in Verbindung mit dem Job-Demands-Resources-Modell (JD-R, Demerouti et al., 2001) haben wir folgende Annahmen formuliert:

1. Digitalisierung führt zu einer Reduktion an Arbeitszufriedenheit und Work Engagement.
2. Digitalisierung führt zu einer Beschleunigung und Verdichtung der Arbeitsinhalte und damit zu einer höheren quantitativen Arbeitsbelastung.
3. Digitalisierung führt zu einer Fokussierung auf stark wissensbasierte Arbeitsinhalte und damit zu einer höheren qualitativen Arbeitsbelastung.
4. Der Einfluss von Digitalisierung auf Arbeitszufriedenheit und Work Engagement wird durch Arbeitsanforderungen und -ressourcen mediiert.

Zusätzlich: Explorative Untersuchungen, inwieweit Eigenschaften der Person und der Kanzlei die Mediationen moderieren.

Methode

- Online-Fragebogen, zu dem nur Beschäftigte von Steuerberatungskanzleien eingeladen wurden
- $N = 457$, 69% ♀, $M_{Alter} = 37.70$ ($SD = 12.0$)
- Durchschnittliche Berufserfahrung: 15 Jahre ($SD = 10.8$)
- U. a. 94 *Steuerberater_innen*, ca. 250 *Steuerfachangestellte/Steuerfachwirt_innen*

Erhebungsinstrumente (Auszug)

- Digitalisierungsgrad aus MA-Perspektive (AGD, 13 items; Müller et al., 2018), $\alpha = .82$
- Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse (26+2 eigene Items, 11 Subskalen, Prümper et al., 1995)
 - Arbeitsressourcen: Vielseitigkeit, Ganzheitlichkeit, Handlungsspielraum, Soziale Rückendeckung, Zusammenarbeit und Information und Mitsprache
 - Belastungen: Qualitative und Quantitative Arbeitsbelastung
 - α 's der Subskalen zwischen .56 und .8
- Arbeitszufriedenheit (1 Item, Erfassung mittels Kunin-Gesichtern, Kunin, 1955)
- Work Engagement (UWES-9, 9 Items, Schaufeli et al., 2002)
- Diverse demografische Items

Ergebnissen (1. – 3.)

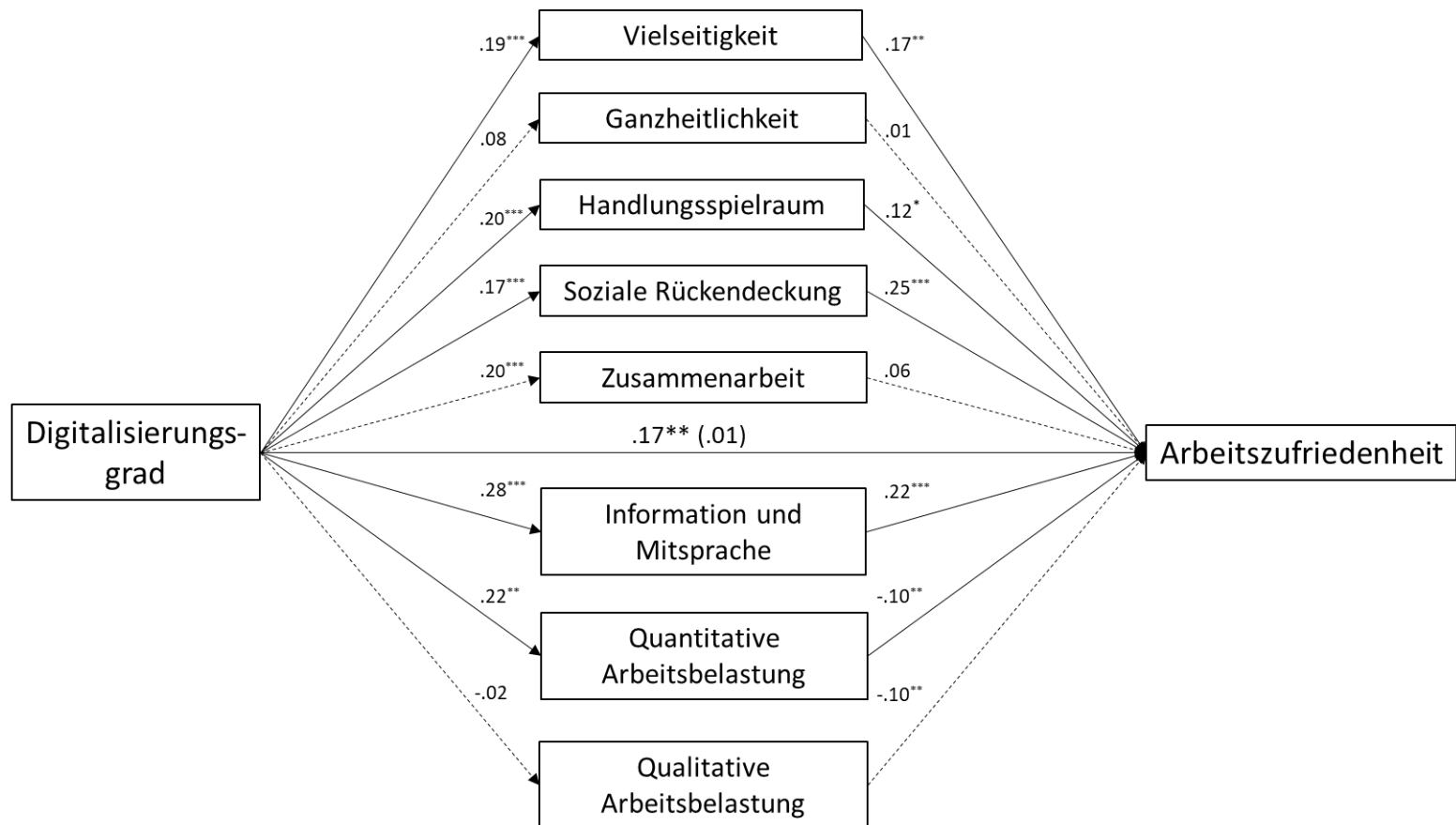
Korrelationen zwischen der ADG-Skala und den erhobenen Konstrukten

	1.	
1. ADG		
2. Arbeitszufriedenheit	.16**	1.
3. Work Engagement	.14**	
4. Belastungen		
a. Quantitative Arbeitsbelastung	.14**	2.
b. Qualitative Arbeitsbelastung	-.02	3.
5. Vielseitigkeit	.21***	
6. Ganzheitlichkeit	.11*	
7. Handlungsspielraum	.21***	
8. Soziale Rückendeckung	.14**	
9. Zusammenarbeit	.19***	
10. Information und Mitsprache	.21***	

Note. $N = 444 - 445$. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

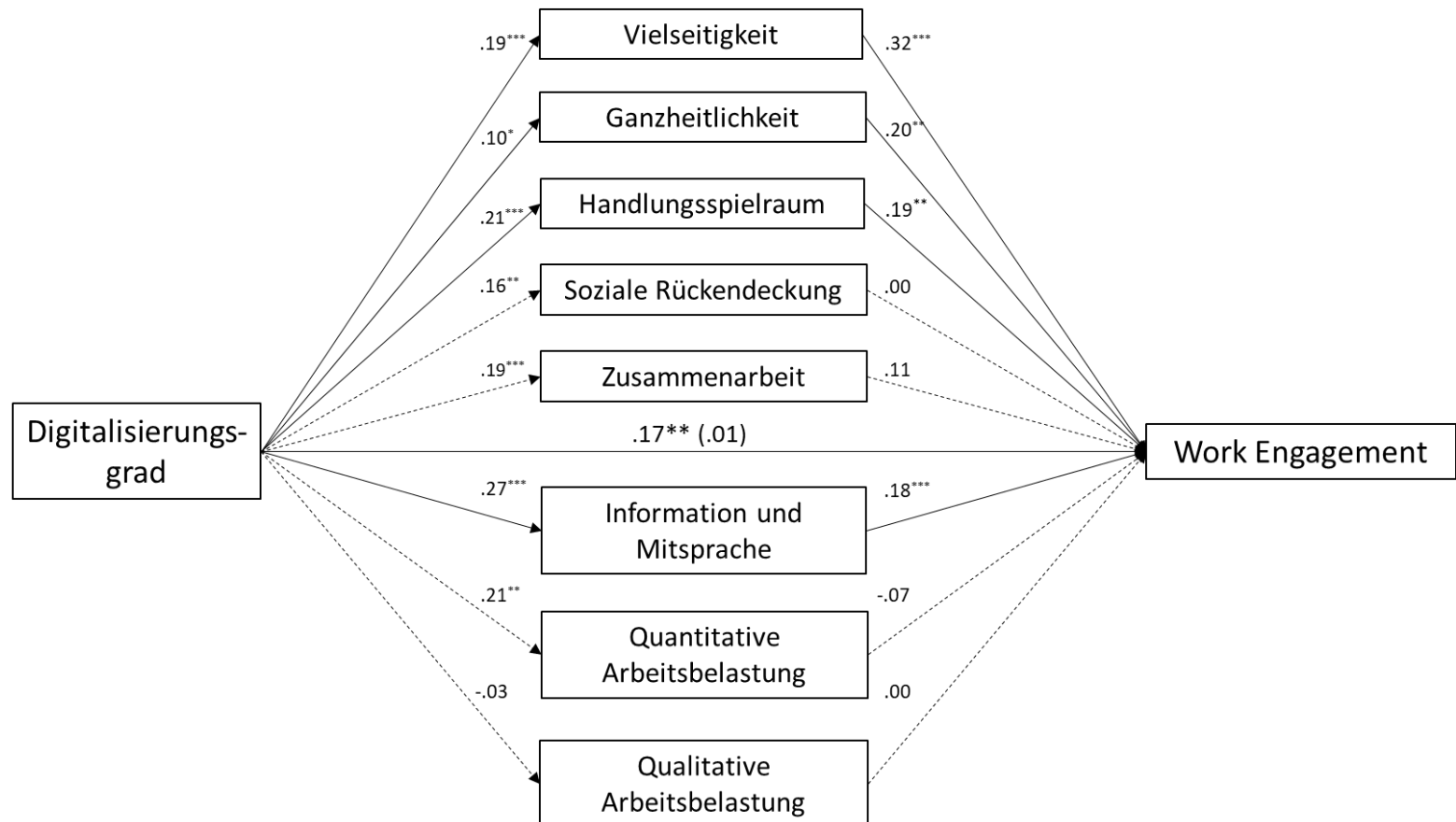
Ergebnisse (4.)

Mediationsmodell: ADG – Arbeitsressourcen/Belastungen – Arbeitszufriedenheit



Ergebnisse (4.)

Mediationsmodell: ADG – Arbeitsressourcen/Belastungen – Work Engagement



Ergebnisse (4.)

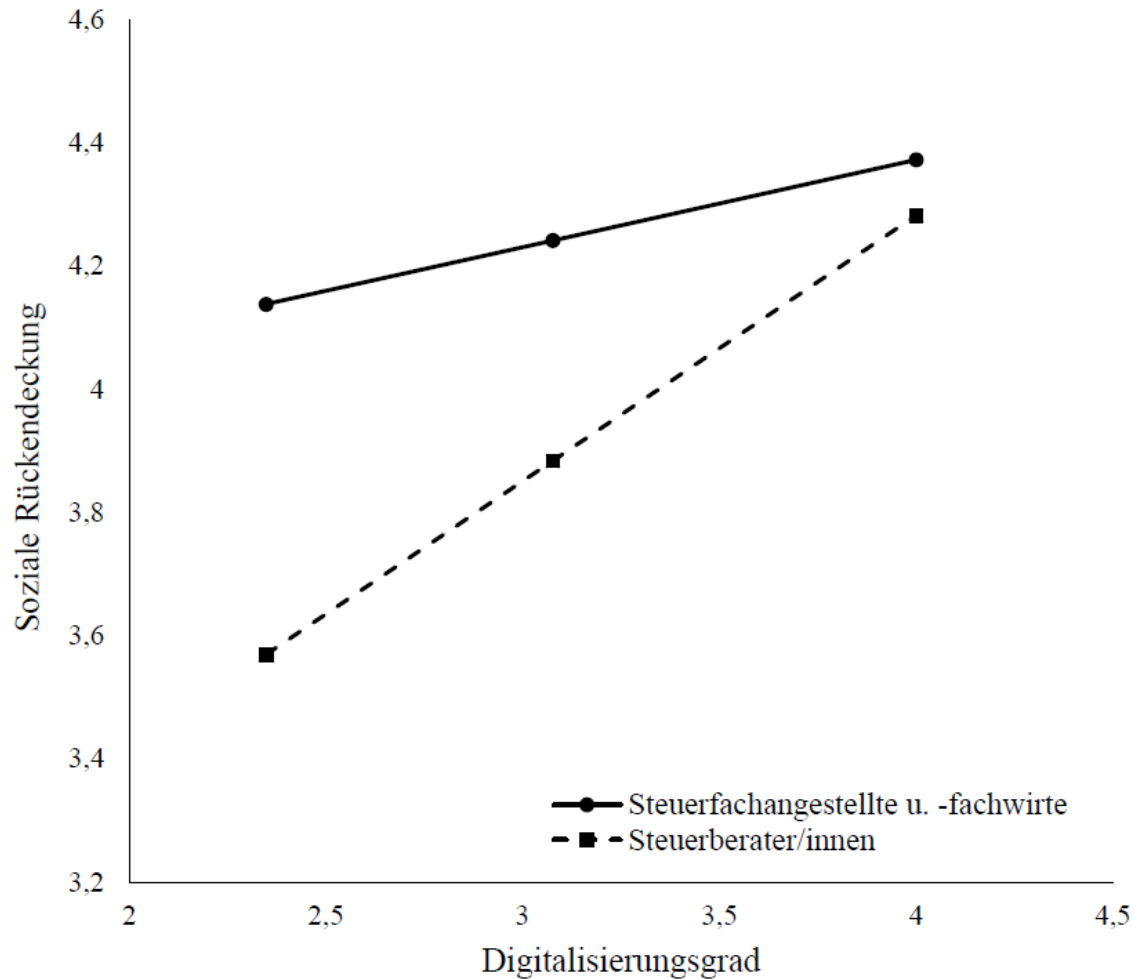
Mediationsmodell:

1. ADG – Arbeitsressourcen/Belastungen – Arbeitszufriedenheit
 - $R^2 = .46$
 - Signifikante indirekte Effekte und vollständige Mediation
2. ADG – Arbeitsressourcen/Belastungen – Work Engagement
 - $R^2 = .29$
 - Signifikante indirekte Effekte und vollständige Mediation

Moderierte Mediationen (explorative Betrachtungen)

- Im Rahmen der Studie wurden auch Fehlerkultur, Eigeninitiative, Berufliche Selbstwirksamkeit, Handlungsorientierung, die Berufsgruppe (Steuerberater_innen vs. Steuerfachangestellte/wirt_innen), Alter sowie Geschlecht erhoben.
- Gefundene Moderationseffekte:
 - Handlungsorientierung nach Misserfolg moderiert den Zusammenhang zwischen ADG und Information und Mitsprache in beiden Modellen bzw. Quantitative Arbeitsbelastung im Modell mit Arbeitszufriedenheit als AV
 - Die Berufsgruppe moderiert den Zusammenhang zwischen ADG und Sozialer Rückendeckung im Modell mit Arbeitszufriedenheit als AV

Moderierte Mediation



Diskussion

- Mitarbeiter/innen vermittelten in den Vorinterviews Gefühle diffuser Ängste im Zusammenhang mit Digitalisierung.
- Sowohl Arbeitszufriedenheit als auch Work Engagement waren bei zunehmendem Digitalisierungsgrad höher ausgeprägt.
- Die Quantitative Arbeitsbelastung nimmt zwar subjektiv zu (nicht aber die Qualitative), dies scheint allerdings durch die positive Wirkung auf die Tätigkeitsressourcen mehr als kompensiert zu werden.
- Erste Berechnungen weisen auf das Vorhandensein von moderierenden Faktoren hin.

Vielen Dank!

Fragen?

<https://twitter.com/VerbundKODIMA>

<https://projekt-kodima.de/>

Dieses Forschungs- und Entwicklungsprojekt wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ (FKZ 02L15A311) vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Autor.



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



*Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.*



Literatur

- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., Schaufeli & W. B. (2001). The job demands - resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499 - 512
- Kunin, T. (1955). The construction of a new type of attitude measure. *Personnel Psychology*, 8, 65 - 77.
- Müller, C., Hummert, H., Traum, A., Görs, P. K. & Nerdinger, F. W. (2018). *Entwicklung von Skalen zur Erfassung des organisationalen bzw. arbeitsplatzbezogenen Digitalisierungsgrades (ODG/ADG-Skala) in Steuerberatungskanzleien*. Rostocker Beiträge zur Wirtschafts- und Organisationspsychologie, Nr. 19. Rostock: Universität Rostock.
- Prümper, J., Hartmannsgruber, K., & Frese, M. (1995). KFZA. Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 39, 125 - 131.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Lez-Roma, V. G. & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.