

Wirkungen der Digitalisierung von Arbeit auf Arbeitszufriedenheit und Stress in Dienstleistungsunternehmen

Henning Hummert, Christoph Müller, Anne Traum, Friedemann W. Nerdinger
Seniorprofessur: Wirtschafts- und Organisationspsychologie



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



EUROPÄISCHE
UNION

Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.



Projekt KODIMA

- „Kompetenzen von Mitarbeitern/innen in der digitalisierten Arbeitswelt“
- 5 Projektpartner aus Forschung und Praxis
- Ziel: Untersuchung und Neugestaltung von Arbeitsprozessen im Rahmen von digitalisierter Arbeit am Beispiel von Steuerberatungsunternehmen
- Warum Steuerberatung?
 - charakteristisch für wissensintensive Dienstleistungen
 - in hohem Maße von der Digitalisierung betroffen
(Arntz et al., 2016)

Digitalisierung

„Digitalisierung ist die Einführung bzw. verstärkte Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) durch (arbeitende) Individuen, Organisationen, Wirtschaftszweige und Gesellschaften mit den charakteristischen Folgen der Beschleunigung, zunehmenden Abstraktheit, Flexibilisierung und Individualisierung von Prozessen und Ergebnissen.“

(Traum, Müller, Hummert & Nerdinger, 2017, S. 4)

Fragestellungen der Uni Rostock

1. Wie haben sich Arbeitsbedingungen in Steuerberatungskanzleien durch die Digitalisierung der Arbeit verändert?
2. Welche Auswirkungen hat die Digitalisierung auf die Tätigkeit und die Belastung?
3. Welche Schlussfolgerungen lassen sich für die belastungsoptimale Gestaltung der Arbeitsprozesse ziehen?

Gegenstand der Studie ist die Beantwortung der 1. Frage.

- 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 (Hypothesen)

Auf der Basis der wenigen vorhandenen Literatur und ersten 60 – 90 minütigen Beobachtungsinterviews in Steuerberatungen ($N = 14$) resultieren folgende Annahmen:

1. Digitalisierung führt zu einer Abnahme der empfundenen Vollständigkeit der Arbeitsaufgabe.
2. Digitalisierung führt zu einer Abnahme der empfundenen Ganzheitlichkeit der Arbeitsaufgabe.
3. Digitalisierung führt zu einer Beschleunigung und Verdichtung der Arbeitsinhalte und damit zu einer höheren quantitativen Arbeitsbelastung.
4. Digitalisierung führt zu einer Fokussierung auf stark wissensbasierte Arbeitsinhalte und damit zu einer höheren qualitativen Arbeitsbelastung.

Explorative Betrachtungen

Bisher sehr dünne Befundlage des Zusammenhangs von zunehmender Digitalisierung und (a) Arbeitszufriedenheit bzw. (b) kalkulatorischem organisationalem Commitment der Beschäftigten (in Steuerberatungen).

1. Hat Digitalisierung einen direkten oder indirekten Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit?
2. Verändert Digitalisierung das kalkulatorische OC der Beschäftigten?

Methode

- Online-Befragung, 15-20 min
- Akquisition der Stichprobe über
 - Verbundpartner ($N = 380$),
 - Bundessteuerberaterkammer ($N = 54$),
 - Twitter/Social Media ($N = 23$)
- $N = 457$, 70% ♀, $M_{Alter} = 37.70$ ($SD = 12.04$)
- Durchschnittliche Berufserfahrung: 15 Jahre
- U. a. 94 Steuerberater/innen, ca. 250 Steuerfachangestellte/-wirte

Erhebungsinstrumente (Auszug)

- Digitalisierungsgrad aus MA-Perspektive (13 Items, Müller et al., i. V.), $\alpha = .82$
- Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse (26+2 eigene Items, Prümper et al., 1995),
 - Subskalen u. a. : Vielseitigkeit, Ganzheitlichkeit, Qualitative Arbeitsbelastung, Quantitative Arbeitsbelastung
 - α 's der Subskalen zwischen .56 und .8
- Arbeitszufriedenheit (1 Item, Erfassung mittels Kunin-Gesichtern, Kunin, 1955)
- Kalkulatorisches organisationales Commitment (4 Items, OCC-Skala aus dem Commitment Organisation, Beruf und Beschäftigungsform, COBB, Felfe et al. , 2014)
- Diverse demografische Items, u. a. Kanzleigröße, Ausbildung, Tätigkeitsbereich etc.

Entwicklung einer Skala zur Erfassung des Organisationalen Digitalisierungsgrads

- Ziel: Grad der Digitalisierung in Dienstleistungsorganisationen aus Sicht der Mitarbeiter/innen (MA) reliabel und valide erfassen
- Erster Schritt: Entwicklung einer Skala spezifisch für den Steuerberatungssektor
- Mehrstufiger Entwicklungsprozess angelehnt an den Delphi-Ansatz
- Erste Validierungsstudien sind gelaufen, bzw. laufen noch
- Entstanden sind 2 Skalen:
 - Digitalisierungsgrad auf der individuellen (Arbeitsplatz) Ebene (13 Items)
 - Digitalisierungsgrad auf der Kanzlei-Ebene (15 Items)

Ergebnisse Forschungsannahmen 1-4

Korrelationen zwischen der ODG-MA-Skala und einzelnen KFZA-Skalen

Maß		1.
1. ODG-MA		
2. Vollständigkeit		.21*** F1
3. Ganzheitlichkeit		.11* F2
4. quantitative Arbeitsbelastung		
Gesamtstichprobe		.14** F3
Kanzleien < 15 MA (N = 159)		.19**
5. qualitative Arbeitsbelastung		
Gesamtstichprobe		-.02 F4
Altersgruppe 18-29 J. (N = 133)		-.18*

Anmerkungen. N = 444 – 445. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Ergebnisse Forschungsannahmen 5-6

Korrelationen zwischen Digitalisierungsgrad, Arbeitszufriedenheit und kalkulatorischem organisationalem Commitment (OC)

Maß		1.
1. ODG-MA		
2. Arbeitszufriedenheit		
Gesamtstichprobe		.16**
Altersgruppe 18-29 J. (N = 132)		.25**
Altersgruppe 45+ J. (N = 127)		.21**
3. kalkulatorisches OC		
Gesamtstichprobe		-.03
Nur Steuerberater (N = 94)		-.26*

F5

F6

Anmerkung. N = 427-443. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Diskussion

- Mitarbeiter/innen vermittelten in den Vorinterviews Gefühle diffuser Ängste im Zusammenhang mit Digitalisierung.
- Diese ließen sich in unserer Studie nicht nachweisen, im Gegenteil:
 - stärker empfundene Vollständigkeit der Aufgabe
 - keine qualitative Mehrbelastung
 - zunehmende Arbeitszufriedenheit
- Negativ ist die ansteigende quantitative Arbeitsbelastung zu vermerken, dies ist vor allem in Kanzleien mit <15 MA ein Thema ($r = .19$).

Vielen Dank.

Fragen?

Besuchen Sie uns gerne unter:

<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

- Arntz, M., Gregory, T., Lehmer, F., Matthes, B. & Zierahn, U. (2016). Arbeitswelt 4.0 – Stand der Digitalisierung in Deutschland: Dienstleister haben die Nase vorn. *IAB-Kurzbericht 22/2016*. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung.
- Felfe, J., Six B., Schmook, R., & Knorz, C. (2012). Fragebogen zur Erfassung von affektivem, kalkulatorischem und normativem Commitment gegenüber der Organisation, dem Beruf/der Tätigkeit und der Beschäftigungsform (COBB). In A. Glöckner-Rist (Hrsg.), *Zusammenstellung sozialwissenschaftlicher Items und Skalen*. ZIS Version 15.00. Bonn: GESIS.
- 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. (i. V.). Entwicklung einer Skala 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.
- Traum, A., Müller, C., Hummert, H. & Nerdinger, F. W. (2017). *Digitalisierung – Die Perspektive des arbeitenden Individuums* (White Paper Series No. 1). Rostock: Universität Rostock, Seniorprofessur Wirtschafts- und Organisationspsychologie.