

erschienen in der *Fiff-Kommunikation*,  
herausgegeben von Fiff e.V. - ISSN 0938-3476  
[www.fiff.de](http://www.fiff.de)

Jürgen Fickert

## Gute Arbeit mit und trotz IT

*Der Fokus der Technologieberatungsstelle beim DGB NRW e.V. (TBS; [www.tbs-nrw.de](http://www.tbs-nrw.de)) besteht in der Beratung und Schulung von Personal- und Betriebsräten, um sie so zu unterstützen, gute Arbeit auch an EDV-Arbeitsplätzen zu schaffen und mitzugestalten. Dabei verfolgen wir auch das Ziel, produktive Arbeit zu gestalten. Wir sind davon überzeugt, dass mittelfristig nur gute Arbeit auch produktive Arbeit sein kann, wie beispielsweise die Analysen zu steigenden psychischen Belastungen belegen.*

Seit mehreren Jahren führen der Deutsche Gewerkschaftsbund DGB und die Einzelgewerkschaften ein viel beachtetes Projekt zur Bewertung und Gestaltung guter Arbeit durch. Hierzu werden jährlich bundesweit Beschäftigte repräsentativ ausgewählt (2009 waren es 7.930) und zu ihrer Arbeit befragt. Der DGB-Index *Gute Arbeit* ([www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de)) wird mit 15 Dimensionen erhoben und ausgewertet. Die Gewerkschaften gehen dabei selbstverständlich von einem breiten Verständnis guter Arbeit aus, das auch Dimensionen wie die beruflichen Zukunftsaussichten und die Arbeitsplatzsicherheit sowie das Einkommen umfasst. Daneben gibt es weiter zahlreiche *betriebspraktische* Komponenten: Qualifizierung und Entwicklungsmöglichkeiten, allgemeine Beeinflussungs- und Gestaltungsmöglichkeiten, wie zum Beispiel Einfluss auf die Arbeitsmenge, die Möglichkeit, Arbeiten selbstständig zu planen und einzuteilen, Informationsfluss oder auch die Arbeitsintensität oder Arbeit mit unerwünschten Unterbrechungen. Diese letztgenannten Aspekte lassen sich durch die betrieblichen Akteure wie Betriebsräte direkt beeinflussen. Dabei muss insgesamt festgestellt werden, dass von *guter Arbeit* in Deutschland im Allgemeinen nicht geredet werden kann.

Zwar gibt es auch eine Branchenauswertung zu *Guter Arbeit im IKT-Sektor*, aber – soweit bekannt – keine Auswertungen allgemein für Computerarbeit. Einige Einschätzungen lassen sich jedoch durch die Unterteilung nach Berufsgruppen ableiten. So schneiden die Kaufleute des Bank- und Versicherungsgewerbes, der sonstigen Dienstleistungsbereiche oder aus dem Rechnungswesen in ihrer Bewertung insgesamt besser als der Durchschnitt ab.

Andererseits zeigen die Auswertungen zum Beispiel der Krankenkassen, dass insbesondere die psychischen Belastungen in

den vergangenen Jahren kontinuierlich angestiegen sind. Nach den aktuellen Analysen des Wissenschaftlichen Instituts der AOK (vgl. [www.wido.de](http://www.wido.de)) kann davon ausgegangen werden, dass psychische Belastungen zum wichtigsten Problem in der Arbeitswelt geworden sind. Dies gilt vorrangig auch im Büro- und Verwaltungsbereich, bei der Computerarbeit; und das zeigen auch unsere betrieblichen Analysen bei der Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen, dem gesetzlich vorgeschriebenen Verfahren zur Erhebung gesundheitlicher Belastungen.

Bei der Diskussion um gute Computerarbeit steht häufig der Aspekt der IT-Überwachung und des Datenschutzes im Vordergrund der betrieblichen und der öffentlichen Diskussion (vgl. z.B. in den vergangenen Monaten die Diskussion um ELENA, die Referentenentwürfe zu einem Beschäftigtendatenschutzgesetz, usw.). Das wäre deutlich zu kurz gesprungen. Insgesamt wird vor dem Hintergrund des DGB-Indexes *Guter Arbeit* deutlich, dass es den Beschäftigten und den Gewerkschaften um gute IT-Arbeit in ihrer gesamten Vielfalt geht. Dabei sind angesichts unserer Beratungserfahrungen die folgenden zentralen Gestaltungsbereiche des EDV-Einsatzes zu berücksichtigen:

*Gute Arbeit* erfordert einen ergonomisch gut gestalteten Arbeitsplatz. Hierzu hatte es in den vergangenen Jahren erhebliche Fortschritte gegeben. Viele Standards bei der Ausstattung von Bildschirmarbeitsplätzen sind festgelegt und werden umgesetzt. Aufgrund der zunehmenden Vielfalt der IT-Geräte und Anwendungen haben sich die Problembereiche dabei zum Teil verlagert. So zeigen sich bei unseren Betriebsrundgängen immer wieder zahlreiche Mängel. Es besteht nicht genug Platz und Schreibtischfläche, die vielen Gebläse erzeugen heiße und trockene Luft, Fragen z.B. zu Druckertonern oder bei Strahlenbelastungen sind nicht gelöst.

Viele Beschäftigten arbeiten kontinuierlich mit 5 bis 10 unterschiedlichen Computerprogrammen, nicht nur im Rahmen von *Microsoft*, auch darüber hinaus. Dies stellt hohe Anforderungen an die Softwareergonomie, insbesondere an die Benutzerfreundlichkeit und Gebrauchstauglichkeit (vgl. Artikel von Jochen Prümper und Gerd von Harten: Sind Bildschirmarbeitsplätze gefährdet oder gefährlich?). Verschiedene Versuche, Qualitätssiegel zu etablieren, sind bisher nicht von Erfolg gekrönt.

Informations- und Kommunikationssysteme beeinflussen die zwischenmenschliche Kommunikation entscheidend. Hierbei geht es sowohl um die Quantität als auch Qualität der Kommunikation. Während in den Anfangszeiten des IT-Einsatzes vereinzelt die Gefahr bestand, dass Gespräche abnehmen und Kommunikation verarmt, so gibt es heute in vielen Bereichen mit Handy, E-Mail, Instant Messaging usw. das Problem der Kommunikationsüberlastung. Immer noch bestehen in einzelnen Betrieben Anweisungen, E-Mails vorrangig und schnell zu bearbeiten. Andererseits nehmen die Handreichungen zu einem sinnvollen Umgang mit elektronisch vermittelter Kommunikation zu, z.B. um Zeiten zur Bearbeitung von E-Mails oder SMS einzugrenzen. Untersuchungen belegen, dass durch die häufigen Ablenkungen der verschiedensten Kommunikationskanäle die Arbeit unproduktiver wird.

Schließlich ist und bleibt die Computertechnik auch eine Rationalisierungsinvestition. Auch wenn es nach unseren Erfahrungen nur selten direkt zu betriebsbedingten Entlassungen kommt: Der schleichende Abbau von Arbeitsplätzen ist offensichtlich. Die IT-technische Innovation geht in aller Regel mit einer Geschäftsprozessoptimierung zusammen. Je nach Situation werden Tätigkeiten zusammengelegt, neu geschnitten und neue Kompetenzen und Anforderungen entstehen. Dies führt häufig – aber nicht immer, s.u. – zu Produktivitätssteigerungen.

Und natürlich zu veränderten Qualifikationsanforderungen. Wenn auch der Ersteinsatz von Software zur Unterstützung von Fachaufgaben die Ausnahme ist: Neue Programme, zum Teil sogar neue Programmversionen erfordern angemessene fachliche und IT-technische Qualifizierungsmaßnahmen. In Einzelfällen sind die veränderten Anforderungen so gravierend, dass es zu Umgruppierungen mit einer veränderten Entlohnung kommen kann.

Schließlich sind IT-Systeme ein mächtiges Organisationsmittel, das Arbeitsabläufe und Arbeitsergebnisse deutlich transparenter macht. Es unterstützt den schnellen Informations- und Arbeitsfluss, die Kooperation weit entfernter Abteilungen. Dabei hin-

terlässt in der Regel jeder Arbeitsschritt und jede Datenänderung im IT-System personenbezogene Spuren, die mit Benutzernamen, Datum und Uhrzeit dokumentiert, ausgewertet und ggf. beurteilt werden. Die Gestaltung des Datenschutzes, das heißt in der Sprache von Beschäftigten, Betriebs- und Personalräten die Begrenzung der Leistungs- und Verhaltenskontrollen, ist ein zentrales Arbeitsfeld der TBS (vgl. Artikel: Überwachung und Datenschutz im Betrieb, Seite 35).

Dieser Artikel soll nicht nur bei einer knappen Übersicht der vielfältigen Dimensionen und Gestaltungsbereiche guter IT-Arbeit stehen bleiben. Wenn wir als TBS-Berater Betriebsräte, Beschäftigte und Vertreter von Arbeitgebern, wie zum Beispiel EDV-Verantwortliche, in komplexen IT-Einführungsprozessen unterstützen, geht es dabei um insgesamt gute und produktive IT-Arbeit. Zwar sind Betriebsräte und Beschäftigte primärer Auftraggeber und Zielgruppe unserer Beratung. Wir führen aber auch sogenannte kooperative Beratungen durch, unterstützen insbesondere IT-Verantwortliche und Organisationsgestalter in mittelständischen Unternehmen, z.B. im Projektmanagement, in der Anforderungsanalyse bis hin zum Leistungskatalog, in der Konzipierung und Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen.

Dabei müssen Betriebsräte in IT-Projekten die Erfahrung machen, dass die Chancen zu guter und produktiver IT-Arbeit häufig nicht genutzt werden. Die IT-Projekte stehen unter hohem Kostendruck, und die mittelfristigen permanenten Kosten werden häufig zu wenig oder gar nicht beachtet. So macht auch die Verwaltungs-Berufsgenossenschaft in ihrer Schrift zur Gebrauchstauglichkeit von Software (vgl. [www.vbg.de](http://www.vbg.de)) klar, dass die Nutzungskosten von Software und IT-Systemen aus den Anschaffungs- und den ständigen Folgekosten für den Dauerbetrieb bestehen. Fehler, z.B. durch unzureichend an betriebliche Abläufe angepasste Software, durch mangelnde Qualifizierung, unzureichende Berechtigungskonzepte oder zu klein dimensionierte IT-Systeme mit langen Antwortzeiten bewirken dauerhaft Kosten und Unzufriedenheit.

Ein weiteres Defizit besteht darin, dass die Funktionalitäten einer IT-Anwendung nicht genutzt werden, um z.B. Sachkosten zu sparen. Übliche Werkzeuge wie zum Beispiel ABC-Analysen bei der Bewertung von Lieferanten oder Lagerbeständen bietet die Software an, werden aber wegen Unkenntnis oder Defiziten in der Fachqualifikation nicht genutzt. Entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen werden nicht angeboten.

Da bleibt noch viel Arbeit, insgesamt für die Beschäftigten und die Unternehmen *Gute IT-Arbeit* zu schaffen.



## Jürgen Fickert

Jürgen Fickert ist u.a. TBS-Berater zu allen Aspekten des IT-Einsatzes und zu Datenschutzfragen. Er veröffentlicht z.B. in der Zeitschrift „Arbeit und Technik“.