



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

better
WORK

NEWSLETTER

N° 3/2018 29 janvier 2018

ACTUALITÉS DU « QUALITY OF WORK INDEX » N° 10



QUALITY OF WORK INDEX

La numérisation du travail au Luxembourg

Partie III

Auteurs : P. SISCHKA, G. STEFFGEN



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

18, rue Auguste Lumière • L-1950 Luxembourg
T +352 27 494 200 • F +352 27 494 250
www.csl.lu • csl@csl.lu

Les salariés n'ont pas le même point de vue en ce qui concerne le niveau d'influence de la numérisation sur leur travail ni en ce qui concerne les effets de la numérisation sur la façon dont ils vivent et perçoivent leur travail. Les salariés dont le travail est fortement influencé par la numérisation, ressentent en général un plus haut niveau de participation, de feedback et d'autonomie dans leur travail. Mais ils subissent également plus de contraintes mentales, émotionnelles et de temps. Les salariés dont le travail n'est que faiblement influencé par la numérisation, sont en revanche moins concernés par les contraintes mentales, émotionnelles, et de temps, et rencontrent moins de concurrence et de harcèlement moral. Parmi les conséquences de la numérisation, figure notamment une plus grande difficulté à planifier le temps de travail et le temps libre, ainsi qu'un contrôle et une surveillance renforcés. Ces effets négatifs induisent des contraintes mentales, émotionnelles et de temps plus élevées, ainsi qu'un niveau accru de concurrence et

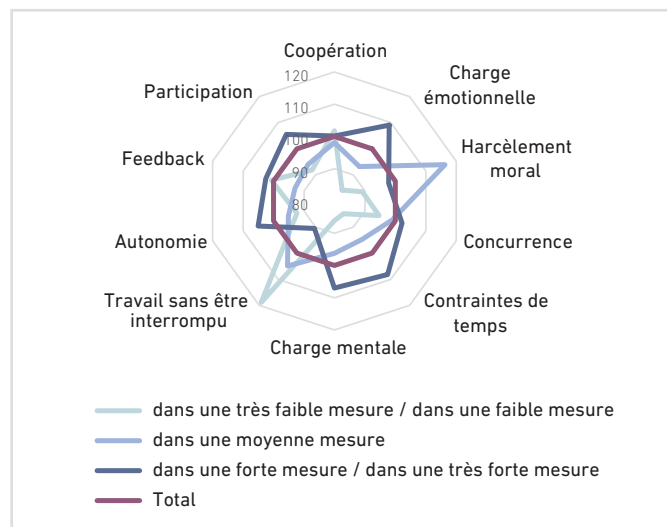
de harcèlement moral. La possibilité, grâce à la numérisation, de travailler depuis la maison ou dans les transports permet certes une plus grande autonomie, mais entraîne également des aspects plus négatifs, comme des contraintes de temps plus élevées.

Les deux dernières éditions de la lettre d'information Better Work ont analysé l'étendue et les différentes formes de la numérisation du travail au Luxembourg (Sischka & Steffgen, 2017a), ainsi que les modifications qu'elles engendrent dans la vie professionnelle (Sischka & Steffgen, 2017b). La présente édition aborde plus précisément les effets de la numérisation sur la vie professionnelle, et relie ces effets à différents aspects de la qualité du travail (pour plus de détails sur la méthodologie, voir l'encadré : **Méthode** ainsi que Sischka & Steffgen, 2017c). Cette édition illustre à l'aide de différentes figures l'influence de la numérisation sur la perception des conditions de travail.

Influence de la numérisation sur le travail

La figure 1 présente, en pourcentages, les différences entre plusieurs conditions de travail selon l'influence perçue de la numérisation sur le travail. Les salariés déclarant que leur travail n'est influencé que « dans une (très) faible mesure » par la numérisation, font en moyenne état d'une moindre autonomie. Mais ils sont nombreux à indiquer pouvoir travailler sans être interrompus, subir moins de contraintes mentales, émotionnelles et de temps, mais aussi moins de concurrence et de harcèlement moral. Les salariés déclarant que leur travail est influencé « dans une (très) forte mesure » par la numérisation, rapportent aussi des niveaux plus élevés de participation, de feedbacks et d'autonomie dans le travail. Toutefois, ces salariés indiquent également être soumis à davantage de contraintes mentales, émotionnelles et de temps, mais aussi à plus de concurrence et de harcèlement moral. En outre, ils soulignent souvent qu'ils sont interrompus dans leur travail.

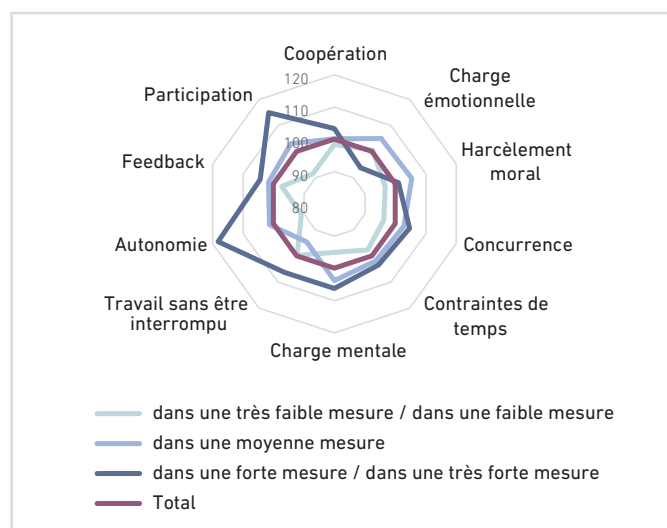
Figure 1 : Influence de la numérisation sur le travail



Liberté de décision dans la manière de travailler

La figure 2 présente la perception des conditions de travail selon que le salarié a déclaré que la numérisation engendre une plus grande liberté de décision dans une faible, moyenne, ou forte mesure. Les salariés déclarant que la numérisation a conduit à une plus grande liberté de décision « dans une (très) forte mesure », font en moyenne état de plus d'autonomie et de participation, et de moins de contraintes émotionnelles. Les salariés déclarant que la numérisation a conduit à une plus grande liberté de décision « dans une (très) faible mesure » rapportent en revanche en moyenne des niveaux d'autonomie et de participation plus faibles, mais aussi moins de contraintes de temps au travail.

Figure 2 : Plus grande liberté de décision grâce à la numérisation



Contraintes physiques au travail

Une autre attente inhérente à la numérisation concerne la baisse des contraintes physiques au travail (**figure 3**). Les salariés étant d'accord avec cette idée « dans une (très) forte mesure », sont aussi ceux faisant état certes de hauts niveaux d'autonomie et de participation, mais aussi de plus de concurrence. Les salariés déclarant que grâce à la numérisation, le travail est moins contraignant physiquement « dans une moyenne mesure », reçoivent en moyenne moins de feedbacks, mais subissent beaucoup de contraintes émotionnelles, de harcèlement moral et de contraintes de temps. Les salariés déclarant que grâce à la numérisation, le travail est moins contraignant physiquement « dans une (très) faible mesure », font en revanche état d'un faible niveau de concurrence.

Nombre de capacités et de compétences exigées

Les débats actuels autour de la numérisation évoquent également le fait qu'elle implique une baisse des exigences vis-à-vis des capacités et de compétences des salariés. Les salariés se sentant concernés par cette idée « dans une (très) forte mesure », rapportent en moyenne très souvent pouvoir travailler sans être interrompus (**figure 4**). Toutefois, ces salariés déclarent recevoir moins de feedback et subir plus de contraintes émotionnelles et de concurrence au travail. Les salariés étant d'accord avec cette affirmation « dans une (très) faible mesure », sont en moyenne moins nombreux à déclarer pouvoir travailler sans être interrompus. Ils sont également les moins concernés par le harcèlement moral.

Charge de travail

La numérisation et les débats qu'elle suscite portent également sur la question de savoir si le nombre de tâches augmente du fait de la numérisation. Les salariés étant d'accord avec cette affirmation « dans une (très) forte mesure », rapportent aussi en moyenne subir plus de harcèlement moral, de contraintes mentales et émotionnelles, mais connaître aussi plus d'interruptions de leur travail (**figure 5**). À l'inverse, les salariés ne se sentant concernés par cette idée que « dans une (très) faible mesure », sont en moyenne les moins concernés par le harcèlement moral, la concurrence ou les contraintes de temps.

Figure 3 : Travail moins contraignant physiquement grâce à la numérisation

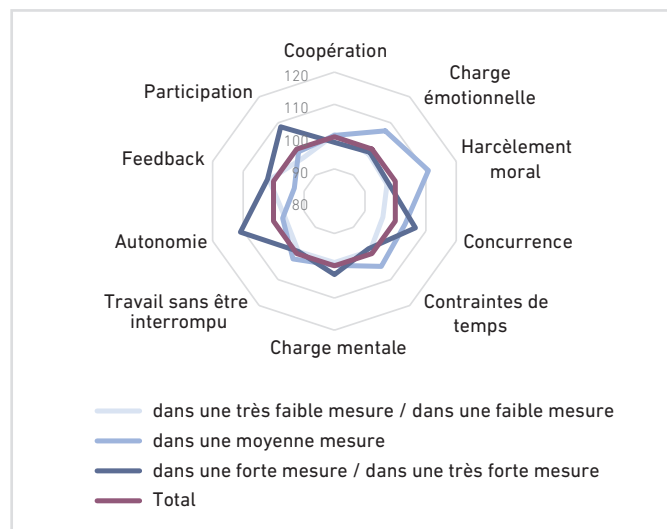


Figure 4 : Moins de capacités et de compétences exigées grâce à la numérisation

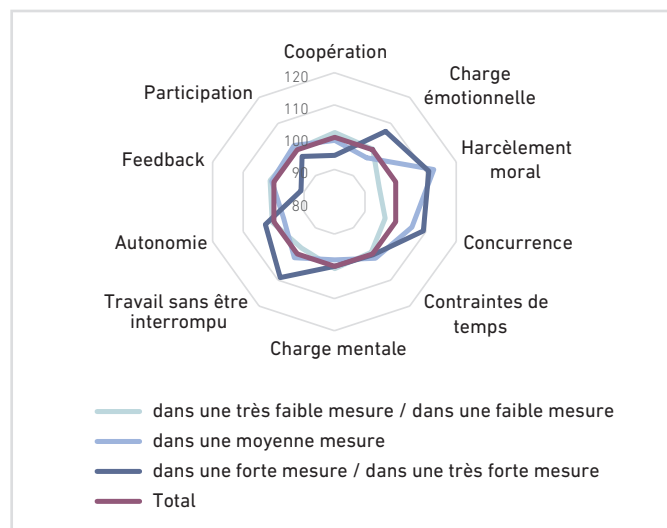
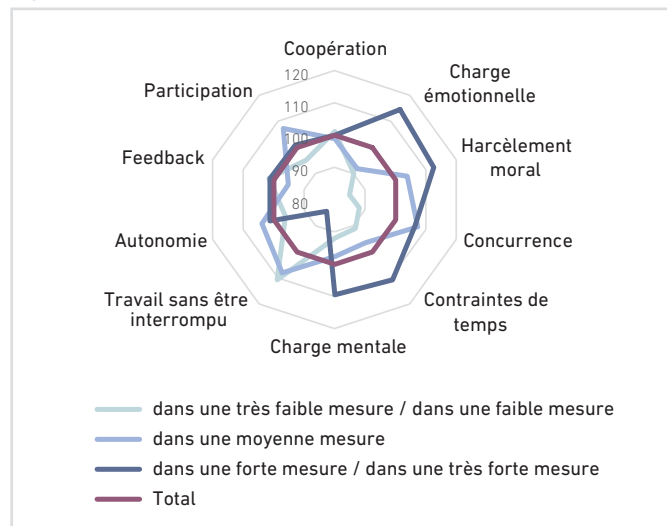


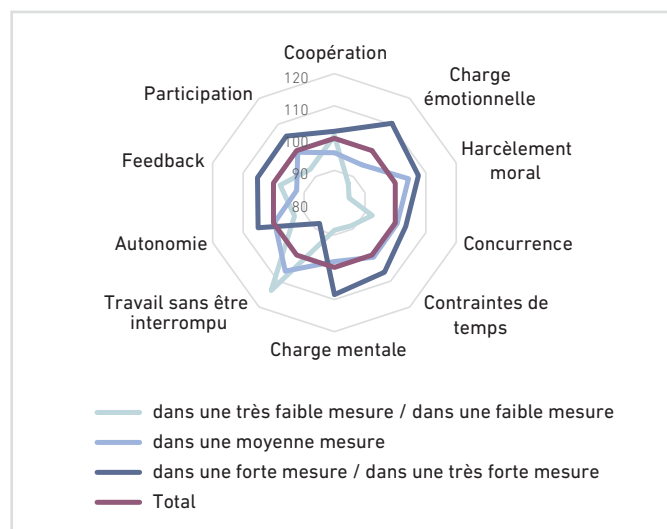
Figure 5 : Plus de tâches à exécuter du fait de la numérisation



Développement constant des capacités

La numérisation est également associée à l'inquiétude de devoir sans cesse développer ses capacités pour suivre l'évolution des exigences au travail (**figure 6**). Les salariés étant d'accord avec cette affirmation « dans une (très) forte mesure », rapportent en moyenne recevoir plus de feedback et connaître plus d'autonomie dans leur travail, mais subir aussi plus de contraintes mentales et émotionnelles. De plus, ils sont plus souvent concernés par le fait d'être interrompus dans leur travail. Les salariés n'étant d'accord avec cette affirmation que « dans une (très) faible mesure », sont en revanche moins concernés par des interruptions de leur travail et le harcèlement moral.

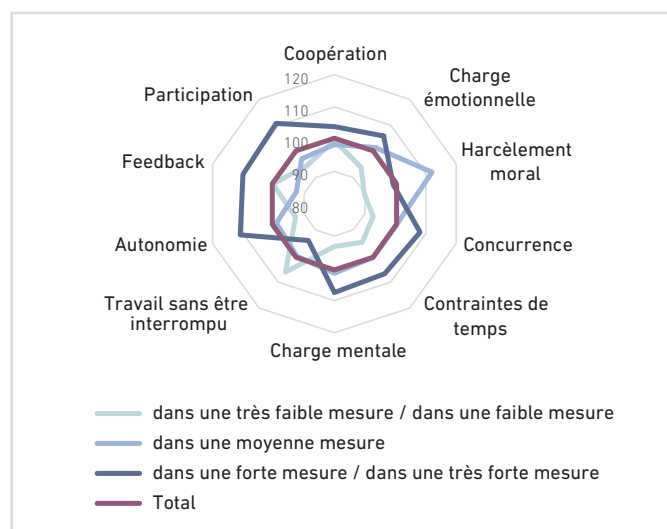
Figure 6 : Les capacités doivent être constamment développées du fait de la numérisation



Performance au travail

La hausse de la performance au travail est un effet positif de la numérisation. Quelques différences apparaissent lorsqu'on analyse les réponses à la question de savoir dans quelle mesure cet effet positif est ressenti. Les salariés indiquant que, du fait de la numérisation, leur performance au travail a augmenté « dans une (très) forte mesure », rapportent bénéficier d'un plus haut niveau de participation, de feedback et d'autonomie dans leur travail (**figure 7**). Ils subissent toutefois également plus de contraintes mentales, de temps et de concurrence. Les salariés étant d'accord avec cette affirmation « dans une (très) faible mesure », sont les plus nombreux à pouvoir travailler sans être interrompus, et les moins nombreux à souffrir de contraintes de temps et de harcèlement moral.

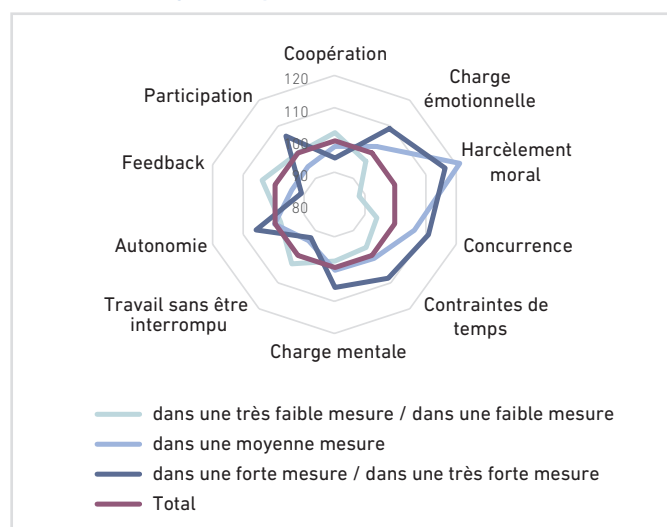
Figure 7 : Meilleure performance au travail grâce à la numérisation



Contactes personnels avec les collègues / supérieurs

Le fait d'avoir moins de contacts avec les collègues et avec le supérieur au travail est un autre effet perçu de la numérisation (**figure 8**). Les salariés étant d'accord avec cette affirmation « dans une (très) forte mesure » rapportent également les niveaux les plus faibles de feedback, et les niveaux les plus élevés de contraintes de temps et de concurrence. Les salariés étant d'accord avec cette affirmation « dans une (très) faible mesure », sont à l'inverse état d'un haut niveau de feedback et d'un faible niveau de harcèlement moral.

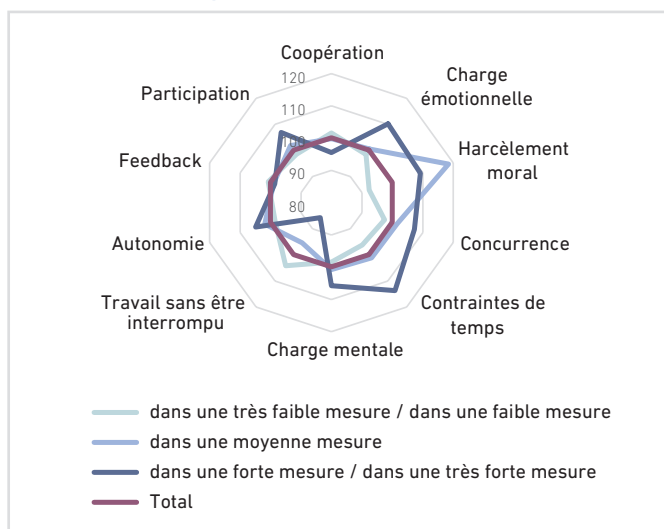
Figure 8 : Moins de contacts personnels avec les collègues / supérieurs du fait de la numérisation



Contacts personnels avec les clients / patients / élèves

Outre les contacts réduits avec les collègues et le supérieur au travail, la numérisation peut aussi engendrer une baisse des contacts avec les personnes externes à l'organisation (clients, patients, élèves) (figure 9). Les salariés déclarant que, du fait de la numérisation, ils ont moins de contacts personnels avec les personnes externes à l'organisation « dans une (très) forte mesure », ont également tendance à subir des contraintes de temps et émotionnelles élevées, et à être souvent interrompus dans leur travail. Les salariés étant d'accord avec cette affirmation « dans une (très) faible mesure », peuvent à l'inverse souvent travailler sans être interrompus, et subissent moins de contraintes de temps et de harcèlement moral.

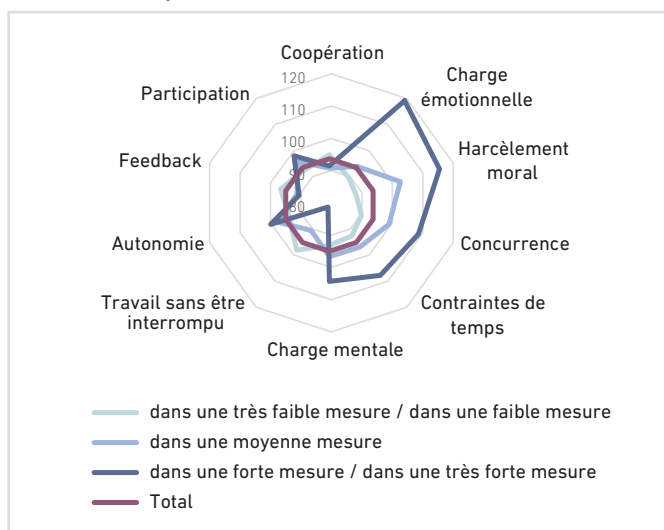
Figure 9 : Moins de contacts personnels avec les clients / patients / élèves du fait de la numérisation



Facilité à planifier le temps de travail et le temps de loisir

La numérisation est également fréquemment associée au fait de devoir être tout le temps joignable, et à une porosité des limites entre temps de travail et temps libre (figure 10). Les salariés déclarant que la planification du temps de travail et du temps libre est devenue « dans une (très) forte mesure » plus compliquée du fait de la numérisation, ont également tendance à rapporter des contraintes émotionnelles, mentales et de temps plus élevées, et à subir plus de concurrence et de harcèlement moral.

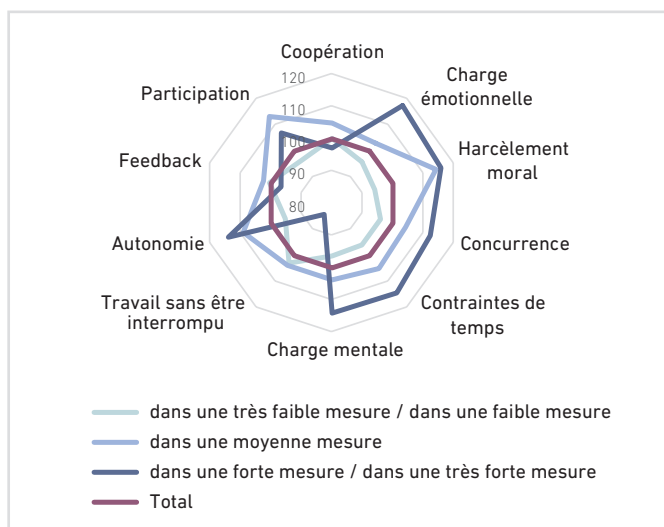
Figure 10 : Moins de facilité à planifier le temps de travail et le temps de loisir du fait de la numérisation



Travail effectué à domicile ou en route

La porosité des frontières entre travail et loisir implique également la question de savoir où le travail est réalisé, et si une part importante du travail n'est effectuée non plus au bureau, mais depuis le domicile ou en route. Les salariés déclarant effectuer plus de travail à la maison ou dans les transports « dans une (très) forte mesure » du fait de la numérisation, font également état d'une plus grande autonomie dans leur travail, mais aussi de plus de contraintes mentales, émotionnelles et de temps, ainsi que de plus de concurrence (figure 11).

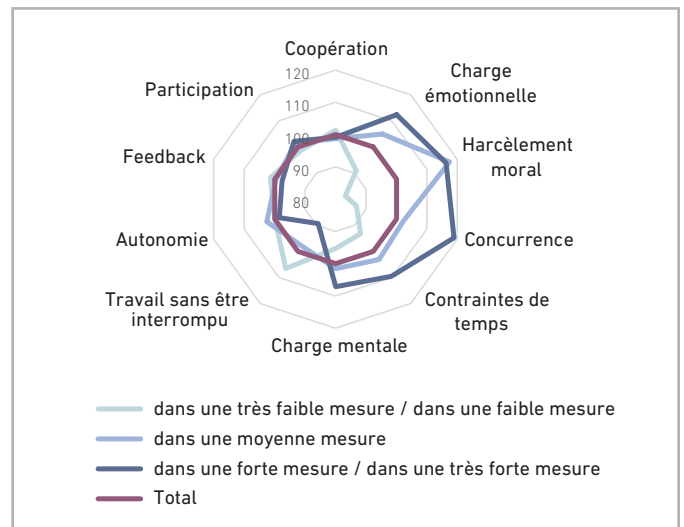
Figure 11 : Plus de travail à domicile ou dans les transports du fait de la numérisation



Travail effectué à domicile ou en route

Une autre idée associée à la numérisation concerne le renforcement de la surveillance et du contrôle de la performance au travail. Du point de vue de la coopération, de la participation, du feedback et de l'autonomie, les différences sont pour ainsi dire minimales entre les salariés (**figure 12**). Toutefois, de grandes différences existent au niveau des contraintes mentales et émotionnelles, ainsi que de la concurrence et du harcèlement moral. Les salariés déclarant que la numérisation a conduit « dans une (très) forte mesure » à une surveillance et à un contrôle renforcés, sont plus concernés par ces conditions de travail négatives que les salariés n'étant d'accord que « dans une (très) faible mesure ».

Figure 12 : Augmentation de la surveillance et du contrôle de la performance au travail du fait de la numérisation



Références

Sischka, P. & Steffgen, G. (2017a). La numérisation du travail au Luxembourg. Actualités du « Quality of Work Index », n° 8.

Sischka, P. & Steffgen, G. (2017b). La numérisation du travail au Luxembourg. Actualités du « Quality of Work Index », n° 9.

Sischka, P. & Steffgen, G. (2017c). Quality of Work-Index. 3. Forschungsbericht zur Weiterentwicklung des Arbeitsqualitätsindexes in Luxembourg (3^e rapport de recherche sur le développement de l'indice de qualité du travail au Luxembourg). Inside Research Report. Luxembourg : Université de Luxembourg.



Méthode

Pour l'étude « Quality of Work Index » sur la situation et la qualité du travail des salariés au Luxembourg, près de 1.500 salariés ont été interrogés depuis 2013 par téléphone (CATI), par l'institut Infas (depuis 2014) pour le compte de la Chambre des salariés Luxembourg et de l'Université du Luxembourg : INSIDE. (Tableau 1).

Toutefois, la collecte des données a été confiée à un autre institut à partir de 2014. La comparaison des données de 2013 avec celles de 2014 à 2017 doit donc être effectuée avec prudence. Les résultats présentés dans ce rapport se réfèrent uniquement à l'enquête de 2017 (Sischka & Steffgen, 2017).

Tableau 1 : Méthodologie de l'enquête

Objectif de l'enquête	Examen de la situation et de la qualité de travail des salariés au Luxembourg		
Conception, réalisation, analyse	Université de Luxembourg : INSIDE, Chambre des salariés Luxembourg, depuis 2014 Institut Infas, avant TNS-ILRES		
Procédure d'enquête	Enquête par téléphone (CATI) en allemand, français, anglais et luxembourgeois		
Échantillon	1.522 participants (enquête 2017)		
Affirmations à propos de la numérisation	<p>« Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Du fait de la numérisation...</p> <ul style="list-style-type: none"> • ...j'ai une plus grande liberté de décision dans la conception de mon travail. • ...mon travail est moins contraignant physiquement. • ...on exige moins de capacités et de compétences de moi. • ...toujours davantage de tâches doivent être remplies. • ...je dois constamment développer mes capacités. • ...ma performance au travail est nettement augmentée. • ...j'ai moins de contacts personnels avec mes collègues ou mon supérieur au travail. • ...j'ai moins de contacts personnels avec les clients, les patients, les élèves. • ...mon temps de travail et mon temps de loisir sont moins faciles à planifier. • ...la part du travail que j'effectue depuis mon domicile ou en route a augmenté. • ...la surveillance et le contrôle de ma performance au travail ont augmenté. » 		
Échelles sur les conditions de travail psychosociales	<p>Coopération</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 items ; • Alpha de Cronbach : 0.80 <p>Participation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 items ; • Alpha de Cronbach : 0.69 <p>Feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 items ; • Alpha de Cronbach : 0.71 <p>Autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 items ; • Alpha de Cronbach : 0.71 	<p>Travail sans être interrompu</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 items ; • Alpha de Cronbach : 0.56 <p>Charge mentale</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 items ; • Alpha de Cronbach : 0.74 <p>Contraintes de temps</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 items ; • Alpha de Cronbach : 0.68 <p>Concurrence</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 items ; • Alpha de Cronbach : 0.78 	<p>Harcèlement moral</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 items ; • Alpha de Cronbach : 0.73 <p>Charge émotionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 items ; • Alpha de Cronbach : 0.81

**Université du Luxembourg
Research Unit INSIDE**

Philipp.Sischka@uni.lu
Tél. : +352 46 66 44 9782

Georges.Steffgen@uni.lu
Tél. : +352 46 66 44 6644

Chambre des salariés

David.Buechel@csl.lu
Tél. : +352 27 494 306

Sylvain.Hoffmann@csl.lu
Tél. : +352 27 494 200



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

better
WORK

NEWSLETTER

N° 3/2018 29. Januar 2018

AKTUELLES VOM « QUALITY OF WORK INDEX » Nr. 10



**Quality
of work**
INDEX
LUXEMBOURG



UNIVERSITÉ DU
LUXEMBOURG



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

QUALITY OF WORK INDEX

Digitalisierung der Arbeit in Luxemburg

Teil III

Autoren: P. SISCHKA, G. STEFFGEN



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

18, rue Auguste Lumière • L-1950 Luxembourg
T +352 27 494 200 • F +352 27 494 250
www.csl.lu • csl@csl.lu

Arbeitnehmer unterscheiden sich hinsichtlich dem Grad durch den ihre Arbeit von der Digitalisierung betroffen ist sowie durch die Auswirkungen, die die Digitalisierung auf ihre Arbeit und ihr Arbeits(er)leben haben. Arbeitnehmer, deren Arbeit stärker durch die Digitalisierung beeinflusst ist, erleben tendenziell mehr Partizipation, Feedback und Autonomie auf ihrer Arbeit. Gleichzeitig weisen sie auch mehr emotionale und mentale Anforderungen, sowie mehr Zeitdruck auf. Arbeitnehmer, deren Arbeit nur in geringem Maß von der Digitalisierung betroffen ist, sind dagegen weniger von emotionalen und mentalen Anforderungen, sowie von Zeitdruck, Konkurrenz und Mobbing betroffen. Insbesondere die geringere Planbarkeit von Arbeitszeit und Freizeit sowie die stärkere Überwachung und Kontrolle der Arbeitsleistung sind negative Konsequenzen der Digitalisierung, die zu einem verstärkten Erleben von emotionalen und mentalen Anforderungen sowie von Zeitdruck, Konkurrenz und Mobbing führt. Die Möglichkeit durch die Di-

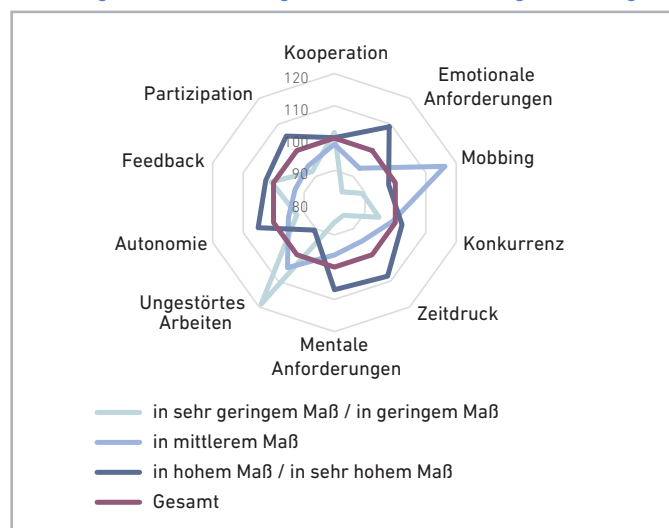
gitalisierung auch von zuhause oder von unterwegs arbeiten zu können führt einerseits zu mehr wahrgenommener Autonomie, andererseits ist dieses Potenzial der Digitalisierung auch mit negativen Konsequenzen verknüpft (z.B. erhöhter Zeitdruck).

In den letzten beiden Ausgaben der BetterWork Newsletter wurde von dem Ausmaß und der unterschiedlichen Formen der Digitalisierung der Arbeit in Luxemburg (Sischka & Steffgen, 2017a) sowie den damit verbundenen Änderungen des Arbeits(er-)lebens (Sischka & Steffgen, 2017b) berichtet. Die vorliegende Ausgabe zielt darauf ab, die Auswirkungen der Digitalisierung auf das Arbeitsleben und -erleben näher zu beleuchten und mit den Dimensionen der Arbeitsqualität zu verknüpfen (zu Details der Erhebung siehe Kasten: Methode sowie Sischka & Steffgen, 2017c). Im Folgenden wird der Einfluss der Digitalisierung in Bezug zu den Einschätzungen der Arbeitsbedingungen dargestellt.

Beeinflussung der Arbeit durch die Digitalisierung

Abbildung 1 zeigt die prozentualen Unterschiede verschiedener Arbeitsbedingungen in Abhängigkeit von der Beeinflussung der Arbeit durch die Digitalisierung. Arbeitnehmer, die nur „in (sehr) geringem Maß“ davon ausgehen, dass ihre Arbeit durch die Digitalisierung beeinflusst wird, berichten im Durchschnitt über weniger Autonomie. Gleichzeitig geben sie eher an, dass sie ungestört arbeiten können, weniger mentale und emotionale Anforderungen sowie Zeitdruck, Konkurrenz und Mobbing erleben. Arbeitnehmer, die dagegen davon ausgehen, dass ihre Arbeit „in (sehr) hohem Maß“ durch die Digitalisierung beeinflusst wird, berichten eher über Partizipation, Feedback und Autonomie bei der Arbeit. Gleichzeitig sind diese Arbeitnehmer aber auch eher von mentalen und emotionalen Anforderungen sowie von Zeitdruck, Konkurrenz und Mobbing betroffen. Außerdem geben sie eher an, dass sie in ihrer Arbeit gestört werden.

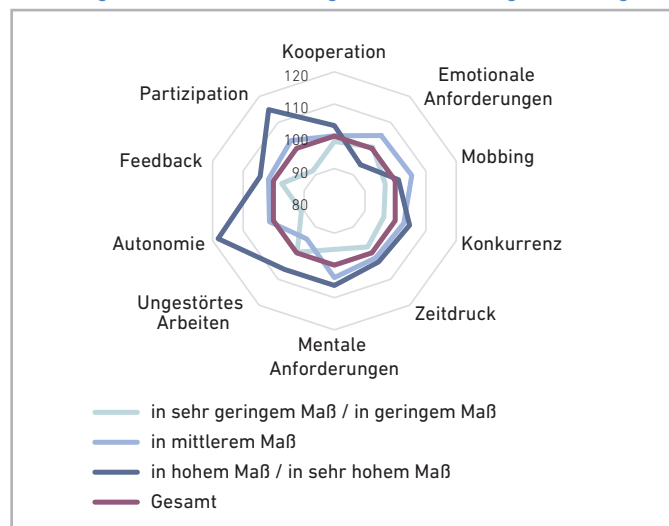
Abbildung 1: Beeinflussung der Arbeit durch die Digitalisierung



Entscheidungsfreiheit bei Gestaltung der Arbeit

Abbildung 2 zeigt die Unterschiede der wahrgenommenen Arbeitsbedingungen in Abhängigkeit davon, inwiefern die Arbeitnehmer davon ausgehen, dass die Digitalisierung zu mehr Entscheidungsfreiheit geführt hat. Arbeitnehmer, die „in (sehr) hohem Maß“ angeben, dass die Digitalisierung zu mehr Entscheidungsfreiheit geführt hat, berichten im Durchschnitt von mehr Autonomie und mehr Partizipation und von weniger emotionalen Anforderungen. Arbeitnehmer, die berichten, dass die Digitalisierung nur „in (sehr) geringem Maß“ zu mehr Entscheidungsfreiheit geführt hat, berichten demgegenüber durchschnittlich über die geringste Autonomie und Partizipation, aber gleichzeitig auch über den geringsten Zeitdruck bei der Arbeit.

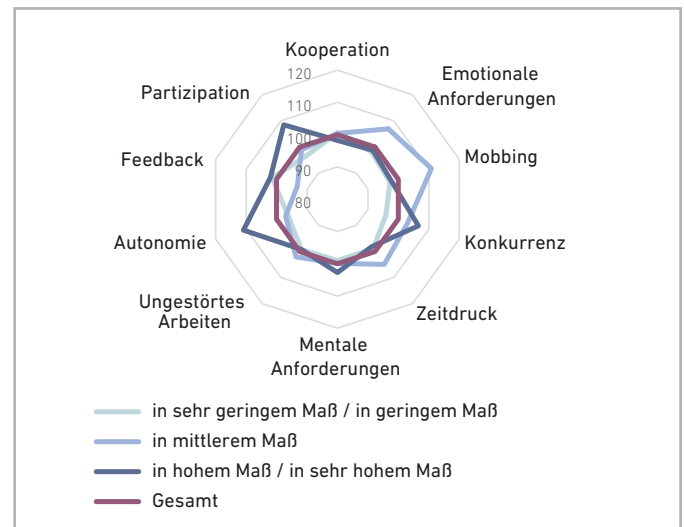
Abbildung 2: Mehr Entscheidungsfreiheit durch Digitalisierung



Körperliche Belastung der Arbeit

Eine weitere Erwartung, die mit der Digitalisierung einhergeht, ist eine sinkende körperliche Belastung der Arbeit (**Abbildung 3**). Arbeitnehmer, die davon „in (sehr) hohem Maß“ ausgehen, berichten im Durchschnitt auch über die höchste Autonomie und Partizipation aber auch die höchste wahrgenommene Konkurrenz. Arbeitnehmer, die „in mittlerem Maß“ davon ausgehen, dass die Arbeit durch die Digitalisierung weniger körperlich belastend ist, berichten im Durchschnitt über das geringste Feedback, die höchsten emotionalen Anforderungen, den stärksten Grad an Mobbing sowie Zeitdruck. Arbeitnehmer, die nur „in (sehr) geringem Maß“ finden, dass die Arbeit durch die Digitalisierung weniger körperlich belastend ist, berichten demgegenüber über den geringsten Grad an Konkurrenz.

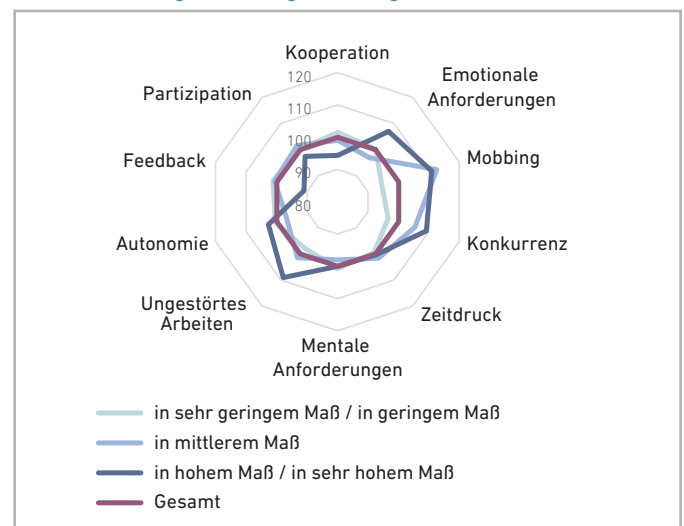
Abbildung 3: Arbeit weniger körperlich belastend durch Digitalisierung



Anzahl abverlangter Fähigkeiten und Kompetenzen

Innerhalb der Diskussionen um die Digitalisierung wird zur Zeit geäußert, dass die Digitalisierung dazu führt, dass den Arbeitnehmern weniger Fähigkeiten und Kompetenzen abverlangt werden. Arbeitnehmer, die angeben, dass dies auf sie und ihre Arbeit „in (sehr) hohem Maß“ zutrifft, berichten im Durchschnitt zu einem höheren Grad, dass sie ungestört arbeiten können (**Abbildung 4**). Gleichzeitig geben diese Arbeitnehmer an, dass sie weniger Feedback erhalten und mehr emotionale Anforderungen sowie Konkurrenz auf der Arbeit erleben. Arbeitnehmer, die dieser Aussage „in (sehr) geringem Maß“ zustimmen, berichten im Durchschnitt seltener, dass sie ungestört arbeiten können. Gleichzeitig sind diese Arbeitnehmer am wenigsten von Mobbing betroffen.

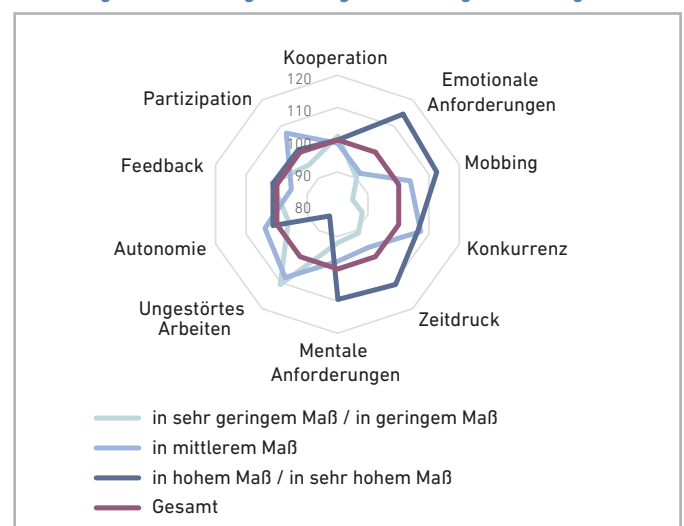
Abbildung 4: Weniger Fähigkeiten und Kompetenzen aufgrund von Digitalisierung abverlangt



Aufgabenlast

Ebenfalls innerhalb der Diskussion um die Digitalisierung werden Bedenken geäußert, dass die Aufgaben aufgrund der Digitalisierung zunehmen werden. Arbeitnehmer, die dieser Aussage „in (sehr) hohem Maß“ zustimmen, berichten insgesamt auch über mehr emotionale und mentale Anforderungen, sowie über einen höheren Grad an Mobbing, Konkurrenz oder Zeitdruck. Arbeitnehmer, die angeben dass dies nur „in (sehr) geringem Maß“ zutrifft, leiden im Durchschnitt am geringsten unter Mobbing, Konkurrenz oder Zeitdruck.

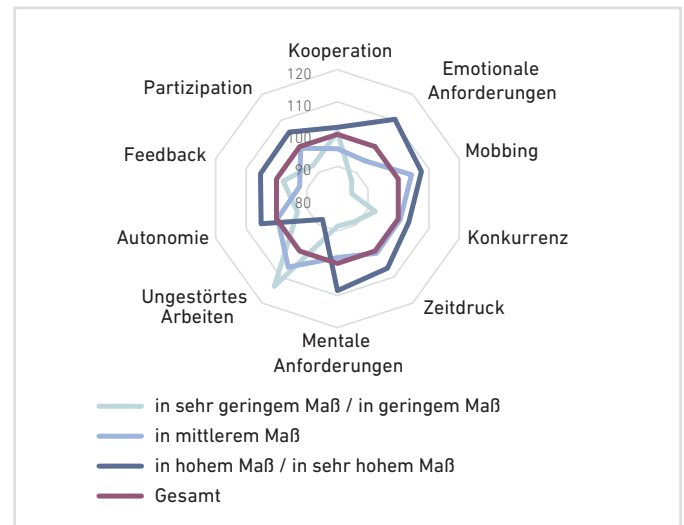
Abbildung 5: Mehr Aufgaben aufgrund von Digitalisierung



Ständige Weiterentwicklung der Fähigkeiten

Mit der Digitalisierung ist auch die Sorge verbunden, Fähigkeiten ständig weiterentwickeln zu müssen um mit den Arbeitsanforderungen Schritt zu halten (**Abbildung 6**). Arbeitnehmer, die dieser Aussage „in (sehr) hohem Maß“ zustimmen, berichten im Durchschnitt von mehr Feedback und Autonomie, gleichzeitig aber auch von mehr emotionalen und mentalen Anforderungen. Außerdem sind sie eher davon betroffen in ihrer Arbeit gestört zu werden. Arbeitnehmer, die dieser Aussage nur „in (sehr) geringem Maß“ zustimmen, sind dagegen weniger von Unterbrechungen oder Mobbing betroffen.

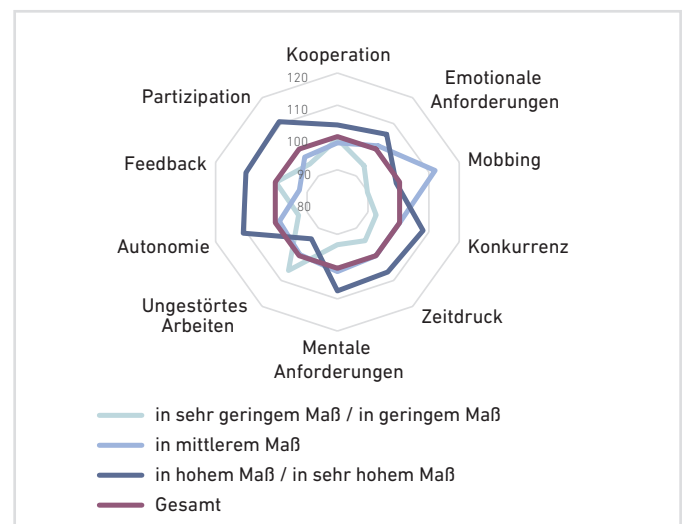
Abbildung 6: Fähigkeiten müssen aufgrund von Digitalisierung ständig weiterentwickelt werden



Arbeitsleistung

Ein positiver Effekt der Digitalisierung stellt die erhöhte Arbeitsleistung dar. Hinsichtlich der wahrgenommenen Stärke dieses Effekts, treten einige Unterschiede auf. Arbeitnehmer, die „in (sehr) hohem Maß“ angeben, dass sich ihre Arbeitsleistung durch die Digitalisierung erhöht, berichten über mehr Partizipation, Feedback und Autonomie bei ihrer Arbeit (**Abbildung 7**). Gleichzeitig weisen sie auch mehr mentale Anforderungen, Zeitdruck und Konkurrenz auf. Arbeitnehmer, die dem „in (sehr) geringem Maß“ zustimmen, können am ehesten ungestört arbeiten und leiden am wenigsten unter Zeitdruck und Mobbing Erfahrungen.

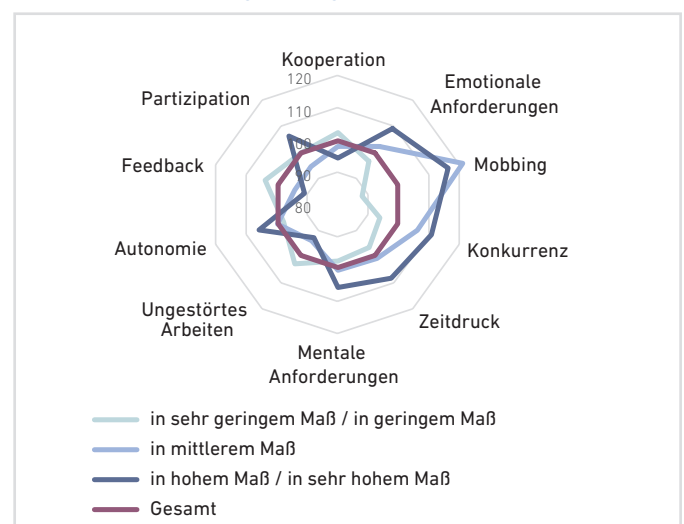
Abbildung 7: Durch Digitalisierung wird Arbeitsleistung erhöht



Persönlicher Kontakt mit Kollegen / Vorgesetzten

Ein weiterer angenommener Effekt der Digitalisierung stellt der reduzierte persönliche Kontakt mit Kollegen und mit dem Vorgesetzten dar (**Abbildung 8**). Arbeitnehmer, die dem „in (sehr) hohem Maß“ zustimmen, berichten über den geringsten Grad an Feedback und den höchsten Grad an Zeitdruck und Konkurrenz. Arbeitnehmer, die dem „in (sehr) geringem Maß“ zustimmen, berichten demgegenüber über den höchsten Grad an Feedback, gleichzeitig auch über den geringsten Grad an Mobbing Erfahrungen.

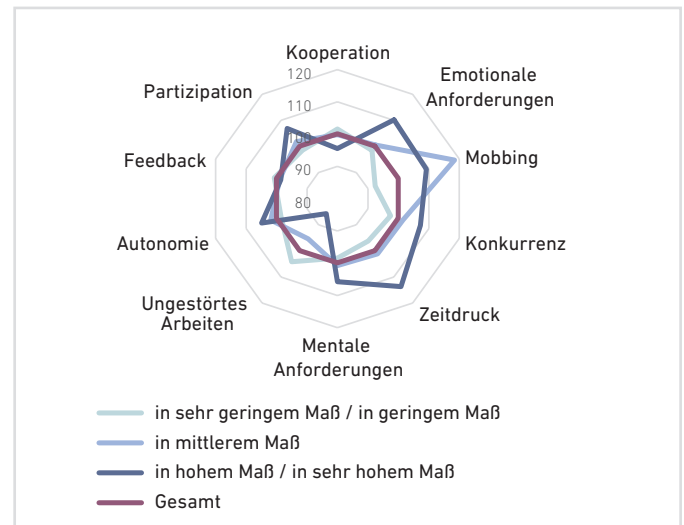
Abbildung 8: Durch Digitalisierung weniger persönlichen Kontakt mit Kollegen / Vorgesetzten



Persönlicher Kontakt mit Kunden / Patienten / Schülern

Neben dem reduzierten Kontakt mit Kollegen und Vorgesetzten kann durch die Digitalisierung auch ein reduzierter Kontakt mit Personen außerhalb der Organisation (Kunden, Patienten, Schülern) vermutet werden (Abbildung 9). Arbeitnehmer, die „in (sehr) hohem Maß“ angeben, dass sie aufgrund der Digitalisierung weniger persönlichen Kontakt mit Personen außerhalb der Organisation haben, weisen eher Zeitdruck und emotionale Anforderungen auf und werden häufiger in ihrer Arbeit gestört. Arbeitnehmer, die dem „in (sehr) geringem Maß“ zustimmen, können demgegenüber eher ungestört arbeiten und weisen weniger Zeitdruck und Mobbing auf.

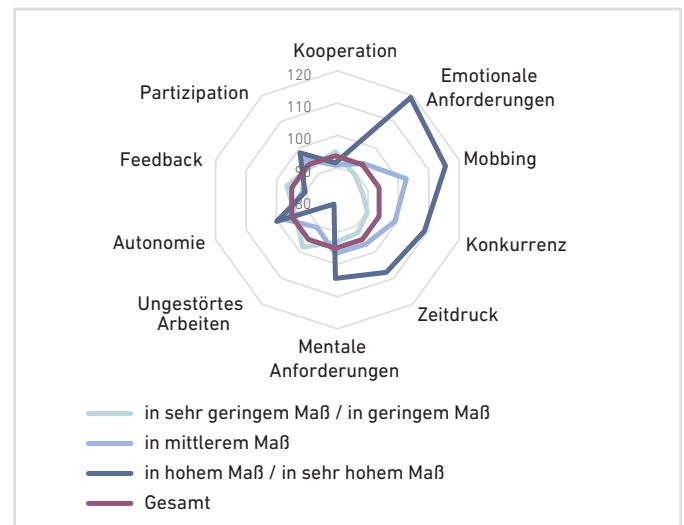
Abbildung 9: Durch Digitalisierung weniger persönlichen Kontakt mit Kunden / Patienten / Schülern



Planbarkeit von Arbeitszeit und Freizeit

Mit der Digitalisierung ist häufig auch die Erwartung der ständigen Erreichbarkeit sowie der Vermischung von Arbeits- und Freizeit verbunden (Abbildung 10). Arbeitnehmer, die „in (sehr) hohem Maß“ angeben, dass sich die Planbarkeit von Arbeits- und Freizeit verringert hat, sind eher von emotionalen und mentalen Anforderungen, sowie von Zeitdruck, Konkurrenz und Mobbing betroffen.

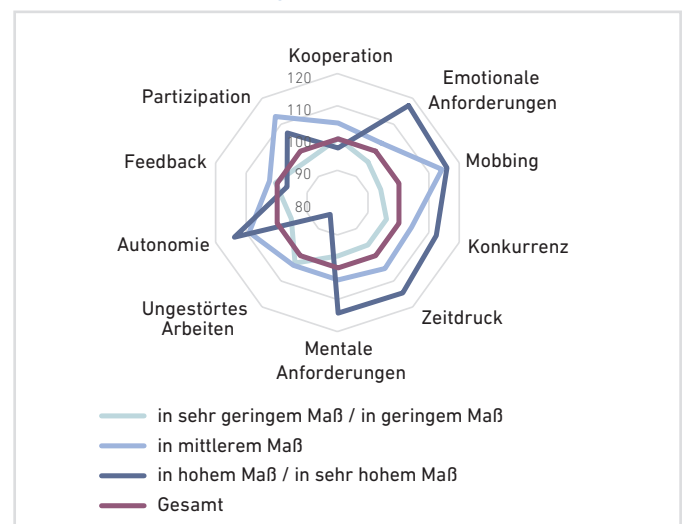
Abbildung 10: Durch Digitalisierung geringere Planbarkeit von Arbeitszeit und Freizeit



Arbeit von zuhause oder von unterwegs

Mit der Vermischung von Arbeits- und Freizeit geht auch die Frage einher, wo die Arbeit erledigt wird und ob ein steigender Anteil der Arbeit nicht mehr in Räumen der Organisation sondern von zuhause oder von unterwegs erledigt wird. Arbeitnehmer, die „in (sehr) hohem Maß“ angeben, dass sie durch die Digitalisierung mehr Arbeit von zuhause oder unterwegs erledigen, berichten über mehr Autonomie bei der Arbeit dafür aber auch über mehr emotionale und mentale Anforderungen sowie mehr Zeitdruck und Konkurrenz (Abbildung 11).

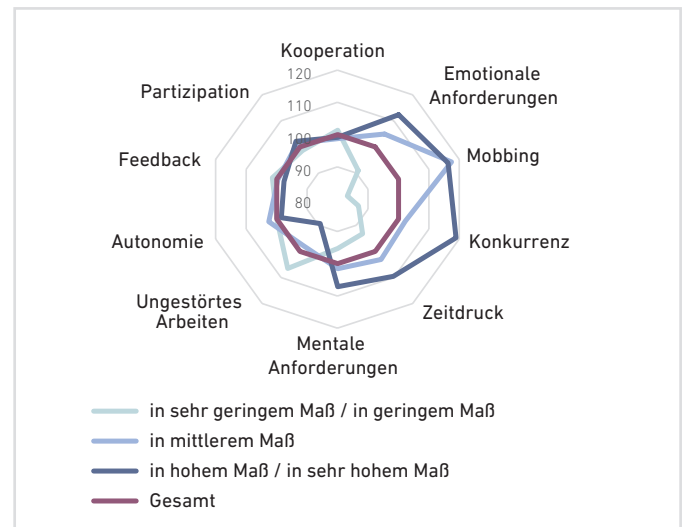
Abbildung 11: Durch Digitalisierung mehr Arbeit von zuhause oder von unterwegs



Überwachung und Kontrolle der Arbeitsleistung

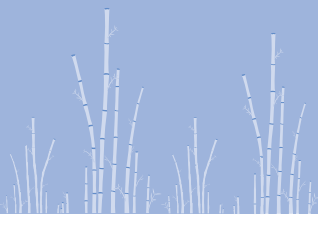
Eine weitere Annahme, die mit der Digitalisierung in Verbindung gebracht wird, ist die stärkere Überwachung und Kontrolle der eigenen Arbeitsleistung. Hinsichtlich Kooperation, Partizipation, Feedback und Autonomie treten kaum Unterschiede zwischen den Arbeitnehmern auf (**Abbildung 12**). Größere Unterschiede ergeben sich jedoch bei den emotionalen und mentalen Anforderungen, sowie bei Konkurrenz und Mobbing. Arbeitnehmern, die „in (sehr) hohem Maß“ davon ausgehen, dass die Digitalisierung zu einer stärkeren Überwachung und Kontrolle führt, sind stärker von diesen negativen Arbeitsbedingungen betroffen als Arbeitnehmer, die dem nur „in (sehr) geringem Maß“ zustimmen.

Abbildung 12: Durch Digitalisierung stärkere Überwachung und Kontrolle der Arbeitsleistung



Referenzen

- Sischka, P. & Steffgen, G. (2017a). La numérisation du travail au Luxembourg. Actualités du « Quality of Work Index », n° 8.
- Sischka, P. & Steffgen, G. (2017b). La numérisation du travail au Luxembourg. Actualités du « Quality of Work Index », n° 9.
- Sischka, P. & Steffgen, G. (2017c). Quality of Work-Index. 3. Forschungsbericht zur Weiterentwicklung des Arbeitsqualitätsindex in Luxembourg (3^e rapport de recherche sur le développement de l'indice de qualité du travail au Luxembourg). Inside Research Report. Luxembourg : Université de Luxembourg.



Methode

Für die Studie „Quality of Work“, zur Arbeitssituation und -qualität von Arbeitnehmern in Luxemburg werden seit 2013 jährlich ca. 1.500 telefonische Interviews (CATI) von Infas (seit 2014) im Auftrag der Chambre des salariés Luxembourg und der Universität Luxemburg: INSIDE durchgeführt.

Allerdings wurde ab 2014 ein anderes Erhebungsinstitut mit der Befragung betraut. Der Vergleich der Werte von 2013 mit den Werten von 2014 bis 2017 ist daher mit Vorsicht zu interpretieren. Die vorgelegten Befunde in diesem Bericht beziehen sich nur auf die Erhebung 2017 (Sischka & Steffgen, 2016b).

Tabelle 1 : Methodischer Hintergrund der Befragung

Ziel der Befragung	Untersuchung der Arbeitssituation und -qualität von Arbeitnehmern in Luxemburg		
Konzeption, Durchführung, Analyse	Universität Luxemburg: INSIDE, Chambre des salariés Luxembourg, seit 2014 Institut Infas, zuvor TNS-ILRES		
Art der Befragung	Telefonische Befragung (CATI) in deutscher, französischer, englischer und luxemburgischer Sprache		
Stichprobe	2017: 1.522 Teilnehmer		
Aussagen zu Digitalisierung	<p>In welchem Maße stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? Durch die Digitalisierung...</p> <ul style="list-style-type: none"> • ...habe ich mehr Entscheidungsfreiheit bei der Gestaltung meiner Arbeit. • ...ist meine Arbeit weniger körperlich belastend. • ...werden mir weniger Fähigkeiten und Kompetenzen abverlangt. • ...müssen immer mehr Aufgaben erledigt werden. • ...muss ich meine Fähigkeiten ständig weiterentwickeln. • ...wird meine Arbeitsleistung merklich erhöht. • ...habe ich weniger persönlichen Kontakt mit Kollegen oder dem Vorgesetzten bei der Arbeit. • ...habe ich weniger persönlichen Kontakt mit den Kunden, Patienten, Schülern. • ...ist meine Arbeitszeit und meine Freizeit weniger planbar geworden. • ...ist der Anteil der Arbeit, den ich von zu Hause oder unterwegs erledige, größer geworden. • ...ist die Überwachung und Kontrolle meiner Arbeitsleistung größer geworden. 		
Skalen zu psychosozialen Arbeitsbedingungen	<p>Kooperation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 Items ; • Cronbach's Alpha: 0.80 <p>Partizipation</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Items ; • Cronbach's Alpha: 0.69 <p>Feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Items ; • Cronbach's Alpha: 0.71 <p>Autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 Items ; • Cronbach's Alpha: 0.71 	<p>Ungestörtes Arbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Items ; • Cronbach's Alpha: 0.56 <p>Mentale Anforderungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 Items ; • Cronbach's Alpha: 0.74 <p>Zeitdruck</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Items ; • Cronbach's Alpha: 0.68 <p>Konkurrenz</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 Items ; • Cronbach's Alpha: 0.78 	<p>Mobbing</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 Items ; • Cronbach's Alpha: 0.73 <p>Emotionale Anforderungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Items ; • Cronbach's Alpha: 0.81

<p>Universität du Luxembourg Research Unit INSIDE</p> <p>Philipp.Sischka@uni.lu Tél. : +352 46 66 44 9782</p> <p>Georges.Steffgen@uni.lu Tél. : +352 46 66 44 6644</p>	<p>Chambre des salariés</p> <p>David.Buechel@csl.lu Tél. : +352 27 494 306</p> <p>Sylvain.Hoffmann@csl.lu Tél. : +352 27 494 200</p>
--	---