

# Zwischen Produktivität und Überlastung: Folgen der digitalen Mediennutzung für Arbeitnehmer\_innen und Unternehmen

#DenkwerkstaetteGraz2017

Susanne Sackl-Sharif (presenter), Sebastian Dennerlein,  
Robert Gutounig, Sabine Klinger & Romana Rauter



# Fragestellung & Ziele

## Fragestellung

Vor welche neuen Herausforderungen werden Arbeitnehmer\_innen und Unternehmen durch die zunehmende digitale Mediennutzung gestellt?

## Ziele

- Identifikation von Herausforderungen und Stolpersteinen
- Handlungsempfehlungen für digitalisierte Arbeitsumwelt

# Methodische Vorgehensweise

## Diskussionspapier

- Kritischer interdisziplinärer Dialog:  
Medien- & Kommunikationswissenschaft, Soziologie, Psychologie, Pädagogik,  
Betriebswirtschaftslehre & Philosophie
  
- Diskussion aktueller empirischer Studien und theoretischer Konzepte

# Veränderungen durch/mit Digitalisierung

## Zwei exemplarische Beispiele

### 1) **Effizienzsteigerung vs. Abnahme des Produktivitätsniveaus**

- a) **Effizienzsteigerung (vgl. u.a. Matuzak 2007; Kane u.a. 2015)**
- b) **Abnahme des Produktivitäts- & Konzentrationsniveaus (Wilson 2005; Schirmacher 2009)**

### 2) **Cloud-Working & Crowd-Working: Pro & Contra**

- a) **Vorteile hinsichtlich Betreuungspflichten oder für ländliche Regionen (vgl. u.a. Golden 2006)**
- b) **Verschlechterung hinsichtlich Versicherungsschutz und Einkommen; Zunahme von Stress und psychischen Belastungen (vgl. u.a. Kämpf 2015; Otto 2016; AOK 2012)**

# Digitale Mediennutzung im Gesundheitswesen



Tim Reckmann @pixelio.de

# Warum Gesundheitswesen?

Grundlegende Rahmenbedingungen (vgl. u.a. Appelt 2014, Auth 2017):

- Neoliberale Marktverhältnisse: Effizienzsteigerung, Optimierung, Einsparungen
- Digitale Tools als Dreh- und Angelpunkt
  - Beschleunigung
  - veränderte Arbeitspraxis
  - “Ermächtigung” von Patient\_innen: Selbstbildung durch Dr. Google

Empirische Grundlage:

- Verwendung von Einsichten aus empirischen Studien (EU IP Learning Layers)
- Zwei explorative Expert\_innen-Interviews

# Ergebnisse 1: Arbeiten & Dokumentieren in Echtzeit

## Monitoring Tools:

- digitale Aufzeichnung aller Arbeitsschritte
- Leistungs- und Ergebnisdokumentation (Absicherung)

## Patient Management Tools:

- zur Verbesserung interdisziplinärer / interstationärer Kommunikation
- Verknüpfung zu ELGA (elektronische Gesundheitsakte)

→ digitalisierte Arbeitsumgebung, die alle Arbeitsschritte und -bereiche betrifft



## Ergebnisse 2:

# Folgen der verstärkten digitalen Mediennutzung

- **Zeiterfassung und digitale Kommunikation zwischen Prozessoptimierung und Kontrolle**
  - Veränderte Denk- und Arbeitsprozesse durch Digitalisierung
  - Überforderung durch Beschleunigung
  - Verlust menschlicher Nähe in Care-Berufen
  - Ambivalenzen bezüglich Datenschutz und Datensicherung
- ein als verändert wahrgenommenes Berufsfeld

## Ergebnisse 2:

# Folgen der verstärkten digitalen Mediennutzung

- Zeiterfassung und digitale Kommunikation zwischen Prozessoptimierung und Kontrolle
  - **Veränderte Denk- und Arbeitsprozesse durch Digitalisierung**
  - Überforderung durch Beschleunigung
  - Verlust menschlicher Nähe in Care-Berufen
  - Ambivalenzen bezüglich Datenschutz und Datensicherung
- ein als verändert wahrgenommenes Berufsfeld

## Ergebnisse 2:

# Folgen der verstärkten digitalen Mediennutzung

- Zeiterfassung und digitale Kommunikation zwischen Prozessoptimierung und Kontrolle
- Veränderte Denk- und Arbeitsprozesse durch Digitalisierung
- **Überforderung durch Beschleunigung**
- Verlust menschlicher Nähe in Care-Berufen
- Ambivalenzen bezüglich Datenschutz und Datensicherung

→ ein als verändert wahrgenommenes Berufsfeld

## Ergebnisse 2:

# Folgen der verstärkten digitalen Mediennutzung

- Zeiterfassung und digitale Kommunikation zwischen Prozessoptimierung und Kontrolle
  - Veränderte Denk- und Arbeitsprozesse durch Digitalisierung
  - Überforderung durch Beschleunigung
  - **Verlust menschlicher Nähe in Care-Berufen**
  - Ambivalenzen bezüglich Datenschutz und Datensicherung
- ein als verändert wahrgenommenes Berufsfeld

## Ergebnisse 2:

# Folgen der verstärkten digitalen Mediennutzung

- Zeiterfassung und digitale Kommunikation zwischen Prozessoptimierung und Kontrolle
- Veränderte Denk- und Arbeitsprozesse durch Digitalisierung
- Überforderung durch Beschleunigung
- Verlust menschlicher Nähe in Care-Berufen
- **Ambivalenzen bezüglich Datenschutz und Datensicherung**

→ ein als verändert wahrgenommenes Berufsfeld

# Handlungsempfehlungen 1: Gesundheitswesen

## Aus- & Weiterbildung:

- mehr praktische und kritische Auseinandersetzung mit digitalen Tools in der Ausbildung (Media Competence / Digital Competence)
- Trainings & Coachings im Berufsalltag (in regelmäßigen Abständen)

## Ethische & sozialpolitische Empfehlungen:

- inklusive Ansätze (vgl. u.a. Friedberg 2003)
- partizipative Ansätze: (Weiter-)Entwicklung der Tools unter stärkerer Berücksichtigung der Arbeitspraxis
- Reflexion von Technikfolgen

# Weitere Handlungsempfehlungen

## Organisationsebene:

- neue Unternehmenskultur und neue Leadershipansätze (vgl. u.a. Shahyan 2016):
  - neue rechtliche Rahmenbedingungen (vgl. u.a. Bartz/Schwand 2017)
  - neue informelle Regelungen (vgl. u.a. Sewell/Taskin 2015; Malhotra/Majchrzak/Rosen 2007)

## Individuelle Ebene (beruflich und privat):

- Selbstbewusstsein als Arbeitnehmer\_in entwickeln (vgl. u.a. Otto 2016)
- Beratung im Sinne von Digital Detoxing oder Digital Dieting (vgl. u.a. Otto 2016)

Wie kann man Informations- und Kommunikationstechnologien so gestalten, dass nicht (wie aktuell) der Marktlogik mehr Raum gegeben wird, sondern die Menschen (wieder) in den Fokus rücken?



Appelt, E. (2014). Neoliberale Modernisierung staatlicher Regulierung-am Beispiel des österreichischen Care-Regimes, in: G. Malli/S. Sackl-Sharif (Hg.): Wider die Gleichheitsrhetorik. Soziologische Analysen - theoretische Interventionen. Texte für Angelika Wetterer. Münster: Westfälisches Dampfboot, S. 62-82.

Auth, D. (2017). Pflegearbeit in Zeiten der Ökonomisierung. Westfälisches Dampfboot.

Bartz, M., Schwand, Ch. (2017). Preis der Freiheit - Nutzen von Spielregeln für Mobil-Flexibles. Forschungsforum der Österreichischen Fachhochschulen 2017; <http://ffhoarep.fh-ooe.at/handle/123456789/1024>.

Friedberg, L. (2003). The impact of technological change on older workers: Evidence from data on computer use. In: Industrial & Labor Relations Review 56/3, pp. 511-529.

Golden, T. (2006). Avoiding depletion in virtual work: Telework and the intervening impact of work exhaustion on commitment and turnover intentions. In: Journal of Vocational Behavior 69/1, pp. 176-187.

Kane G. et al. (2015). Strategy, Not Technology, Drives Digital Transformation. In: MIT Sloan Management Review 57/181, p. 27.

Kämpf, T. (2016). "Ausgebrannte Arbeitswelt". Wie erleben Beschäftigte neue Formen von Belastung in modernen Feldern der Wissensarbeit? In: Berliner Journal für Soziologie 25/1-2, pp. 133-159.

Learning Layers: <http://learning-layers.eu/>

Matuschek I., Arnold K., Voß G. (2007). Subjektivierete Taylorisierung. Organisation und Praxis medienvermittelter Dienstleistungsarbeit. In: Industrielle Beziehungen 14/ 1, pp. 86-87.

Otto, D. (2016). Digital Detox. Wie Sie entspannt mit Handy und Co. leben. Springer Verlag.

Schirmmacher, F. (2009). Payback: Warum wir im Informationszeitalter gezwungen sind zu tun, was wir nicht tun wollen, und wie wir die Kontrolle über unser Denken zurückgewinnen. Karl Blessing Verlag.

Shahyan, K. (2016). Leadership in the digital age - A study on the effects of digitalisation on top management leadership; <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:971518/FULLTEXT02.pdf>