

briefing

Observatoire social européen

paper

Die Verbreitung der Digitalisierung und ihre ambivalenten Auswirkungen auf die Arbeitsplatzqualität von Beschäftigten im öffentlichen Sektor in der EU

DIGIQU@LPUB-Kurzdossier



Ose
PAPER SERIES

Ramón Peña-Casas und Dalila Ghailani
Europäische Soziale Beobachtungsstelle (OSE)

www.ose.be



Die Verbreitung der Digitalisierung und ihre ambivalenten Auswirkungen auf die Arbeitsplatzqualität von Beschäftigten im öffentlichen Sektor in der EU

DIGIQU@LPUB-Kurzdossier

Ramón Peña-Casas und Dalila Ghailani

Europäische Soziale Beobachtungsstelle (OSE)

Die „OSE Paper Series“ umfassen drei verschiedene Publikationen, die in Englisch und Französisch zur Verfügung stehen. Die „Research Papers“ haben den Zweck, die Forschungsergebnisse der Europäischen Sozialen Beobachtungsstelle (OSE), der verbundenen Forscherinnen oder der Kolleginnen und Kollegen des OSE-Netzwerks zu verbreiten. Die „Briefing Papers“ enthalten bereits verfügbare und regelmäßige Informationen über eine Vielfalt von Themen. Die „Opinion Papers“ bestehen aus präzisen politikbezogenen Stellungnahmen.

Zitierweise für diese Publikation: Peña-Casas R. und Ghailani D. (2023) Die Verbreitung der Digitalisierung und ihre ambivalenten Auswirkungen auf die Arbeitsplatzqualität von Beschäftigten im öffentlichen Sektor in der EU. DIGIQU@LPUB-Kurzdossier. OSE Working Paper Series, Briefing Paper Nr 19, Brüssel, Europäische Soziale Beobachtungsstelle, September.

With the financial support of the



Inhaltsübersicht

ZUSAMMENFASSUNG.....	4
1. PROJEKTZIELE UND METHODIK.....	5
2. DIGIQU@LPUB – WESENTLICHE PROJEKTERGEBNISSE.....	6
3. ÜBERGREIFENDE SCHLUSSFOLGERUNG: DIE VERBREITETEN UND AMBIVALENTEN AUSWIRKUNGEN DER DIGITALISIERUNG AUF DIE ARBEITSPLATZQUALITÄT	12
4. POLITISCHE UND SONSTIGE EMPFEHLUNGEN.....	14
4.1 Bereitstellung von angemessenen Schulungen und Lernmöglichkeiten für Arbeitskräfte im Bereich digitale Kompetenzen	15
4.2 Beteiligung der Arbeitnehmerinnen an der Digitalisierung der Arbeit, von der Gestaltung bis hin zur Ausführung	16
4.3 Verbesserte Finanzierung der öffentlichen Dienste, um einen nachhaltigen und gerechten digitalen Übergang für Arbeitskräfte im öffentlichen Dienst zu fördern.....	18
4.4 Durchführung von systematischen Folgenabschätzungen und Förderung von spezifischer wissenschaftlicher Forschung	18
MEHR ERFAHREN	19

ZUSAMMENFASSUNG

In diesem Kurzdossier sollen politische Empfehlungen hervorgehoben und allgemeine politische Empfehlungen dazu ausgesprochen werden, wie die Verbreitung der Digitalisierung und ihre ambivalenten Auswirkungen auf die Arbeitsplatzqualität von Beschäftigten in drei öffentlichen Diensten in der EU zu behandeln sind. Die Ambivalenz der Auswirkungen zeigt sich darin, dass den Ergebnissen nach die Anzahl der Beschäftigten im öffentlichen Dienst identisch ist, die eigenen Angaben zufolge Vorteile aus der Digitalisierung ziehen bzw. die vor allem negative Effekte beobachten.

Das Kurzdossier ist in vier Abschnitte unterteilt. Nach einer Kurzvorstellung des Projekts und der angewendeten Methodik werden im zweiten Abschnitt die wesentlichen Ergebnisse des DIGIQU@LPUB-Projekts vorgestellt. Grundlage dafür sind zum einen nationale Fallstudien zu den Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzqualität in den öffentlichen Diensten. Die Fallstudien, die acht Länder (Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Italien, Polen, Spanien und Ungarn) abdecken, berücksichtigen die Beschäftigung von Arbeitskräften in drei Diensten/Sektoren: öffentliche Stromerzeugung, -verteilung und -versorgung, öffentlicher Verwaltungssektor (auf staatlicher, regionaler und kommunaler Ebene) sowie öffentliche Krankenhäuser und Gesundheitsdienstleistungen. Im Rahmen einer Querschnittsanalyse werden zum anderen die Veränderungen in Bezug auf Art, Inhalt und Ausführungsprozesse der Arbeitsaufgaben von Beschäftigten im öffentlichen Dienst sowie die Ergebnisse für die Beschäftigten selbst untersucht. Die Digitalisierung der Arbeit wirkt sich auf eine ganze Reihe von Beschäftigungsprofilen im öffentlichen Dienst aus, wobei jedoch Unterschiede hinsichtlich Ausmaß und Art der Auswirkungen bestehen. Im dritten Abschnitt werden die verbreiteten und ambivalenten Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzqualität aus einer Querschnittsperspektive betrachtet. Im vierten Abschnitt werden politische und sonstige Empfehlungen dazu vorgestellt, wie die ambivalenten Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzqualität im öffentlichen Dienst besser bewältigt werden können. Diese Empfehlungen stützen sich auf die wichtigsten Projektergebnisse und auf das Fachwissen der Europäischen Sozialen Beobachtungsstelle (OSE) in einer Vergleichsanalyse zur europäischen Sozialpolitik, einschließlich Digitalisierung. Die politischen und sonstigen Empfehlungen sind auf vier wesentliche Prioritäten ausgerichtet: Bereitstellung von angemessener Schulung und Lernmöglichkeiten für Arbeitskräfte im Bereich digitale Kompetenzen; Einbeziehung von Arbeitskräften in die Gestaltung bis hin zur Umsetzung der Digitalisierung von Arbeit; verbesserte Finanzierung der öffentlichen Dienste, um einen nachhaltigen und gerechten digitalen Übergang für Beschäftigte im öffentlichen Dienst zu fördern; systematische Folgenabschätzungen und Förderung von spezifischer wissenschaftlicher Forschung.

1. PROJEKTZIELE UND METHODIK

Das Forschungsprojekt „Die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzqualität und den sozialen Dialog im öffentlichen Dienst“, nachfolgend DIGIQU@LPUB, hat zum Ziel, die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzqualität in den europäischen öffentlichen Diensten aus einer doppelten Perspektive zu betrachten: Einerseits wird untersucht, wie die Arbeitnehmerinnen selbst die durch Digitalisierung ausgelösten Veränderungen auf ihre tägliche Arbeit wahrnehmen, während andererseits auch die Wahrnehmung und Praktiken im sozialen Dialog der Gewerkschaften betrachtet werden. Dieses von der Europäischen Kommission geförderte Projekt, das unter der Leitung der Europäischen Sozialen Beobachtungsstelle (OSE) stand, lief von November 2021 bis September 2023 unter Teilnahme von elf europäischen Partnern. Das Projekt, das acht Länder (Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Italien, Polen, Spanien und Ungarn) abdeckt, berücksichtigt die Beschäftigung von Arbeitskräften in drei Diensten/Sektoren: öffentliche Stromerzeugung, -verteilung und -versorgung (nachfolgend der Stromsektor), öffentlicher Verwaltungssektor (auf staatlicher, regionaler und kommunaler Ebene) sowie öffentliche Krankenhäuser und Gesundheitsdienstleistungen (nachfolgend der Krankenhaussektor).

Um die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzqualität zu untersuchen, wurden im Rahmen des Projekts folgende Forschungsfragen formuliert:

- Welche Formen der Digitalisierung von Arbeit lassen sich beobachten?
- Wie hat die Digitalisierung Art, Inhalt und Ausführungsprozesse der Arbeitsaufgaben von Beamtinnen und Beamten verändert?
- Welche Folgen haben diese Veränderungen für die Beschäftigten im öffentlichen Dienst selbst?
- Welche Herausforderungen und Chancen ergeben sich aus der Digitalisierung der Arbeit in den öffentlichen Diensten?
- Hat die Digitalisierung der Arbeit in den öffentlichen Diensten die Qualität der öffentlichen Dienste für die Nutzerinnen beeinträchtigt?

Das Projekt DIGIQU@LPUB zeichnet sich insbesondere dadurch aus, dass die durch Digitalisierung ausgelösten Veränderungen erstmals basierend auf den Erfahrungen der Arbeitnehmerinnen selbst bei ihrer täglichen Arbeit und in ihrem Leben bewertet werden. Die Forscherinnen wendeten zunächst einen traditionellen Top-down-Ansatz an, in dessen Rahmen auch die nationale und internationale wissenschaftliche und institutionelle Literatur untersucht wurde. Gestützt auf Interviews und Fokusgruppen wurde dies mit einem Bottom-up-Ansatz kombiniert ⁽¹⁾. Die

1. Die Projektpartner führten dazu halbstrukturierte Interviews mit den Gewerkschaftsvertreterinnen und -vertretern auf Sektor- und branchenübergreifender Ebene in ihren Ländern. Außerdem organisierten die nationalen Partner Fokusgruppen, in denen Arbeitnehmerinnen aus allen drei öffentlichen Sektoren darüber befragt wurden, wie sie die Auswirkungen der Digitalisierung auf ihren Arbeitsalltag wahrnehmen. Diese wertvollen Informationen werden ausführlich in einem differenzierten Überblick in den nationalen

Sondierungsforschung sollte somit um die Einschätzungen von Gewerkschaftsvertreterinnen und -vertretern und Arbeitskräften zu den greifbaren Ergebnissen der Digitalisierung für die Beschäftigung ergänzt werden. Als weiteres Ziel galt es, die Herausforderungen, denen die Gewerkschaften angesichts der Folgen der Digitalisierung gegenüberstehen, und die Praktiken zu deren Bewältigung zu untersuchen. Der Stimme der Arbeitnehmerinnen wurde weiter Gehör verschafft durch eine ausführliche Online-Umfrage, die unter den Arbeitskräften in den drei öffentlichen Sektoren/Diensten in den acht Mitgliedstaaten, die Teil der Studie waren, durchgeführt wurde. An der Umfrage nahmen 5597 Beschäftigte im öffentlichen Dienst teil ⁽²⁾.

Die über diese Kanäle eingeholten Informationen ermöglichen in ihrer Gesamtheit, einige der positiven und negativen Aspekte der Auswirkungen zu beleuchten, die die Digitalisierung auf den verschiedenen Ebenen der Arbeitsplatzqualität hat, sowie die damit verbundenen Folgen für Arbeitskräfte, und des Weiteren die Konvergenz und die nationalen Besonderheiten in den verschiedenen berücksichtigten öffentlichen Sektoren/Diensten aufzuzeigen ⁽³⁾.

2. DIGIQU@LPUB – WESENTLICHE PROJEKTERGEBNISSE ⁽⁴⁾

Die Digitalisierung ist weit verbreitet und wird derzeit in die Arbeitspraktiken einer breiten Mehrheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst integriert

Die Projektumfrage gibt Aufschluss darüber, in welchem Ausmaß die Beschäftigten im öffentlichen Dienst digitale Endgeräte und Methoden anwenden. Mehr als acht von zehn Befragten bestätigen, dass sie regelmäßig Tablets, Laptops und Smartphones sowie Informations- und Kommunikationstools (IKT) in ihrem Arbeitsalltag nutzen. Der Anteil der Nutzerinnen ist jedoch geringer, was die Bedienung von Maschinen betrifft, die mit digitalen Befehle gesteuert werden, um bestimmte Vorgänge auszuführen (z. B. schwere Lasten oder Personen heben, Geräte oder Personen

Studien und den vergleichenden Berichten dargestellt, die auf der Website des Projekts zur Verfügung stehen (vgl. Abschnitt „Mehr erfahren“ am Ende dieses Dokuments).

2. Da der Fragebogen durch die Kanäle der nationalen Gewerkschaften verteilt wurde, handelt es sich bei der Stichprobe um eine sogenannte „Zufallsstichprobe“. Folglich sollte die Umfrage nicht als repräsentativ für die Gesamtbevölkerung in den jeweiligen Ländern und Sektoren erachtet werden, sondern lediglich repräsentativ für den Personenkreis sein, der an der Umfrage teilgenommen hat. Die allgemeine Auslegung der Ergebnisse sollte daher mit der entsprechenden Vorsicht erfolgen.
3. Zusätzlich zu diesem Kurzdossier über die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzqualität werden in einem weiteren thematischen Kurzdossier die Ergebnisse behandelt, die über die Auswirkungen der Digitalisierung auf den sozialen Dialog in den betreffenden Ländern und öffentlichen Diensten vorliegen: Leonardi S. (2023) Leonardi S. (2023) Digitalisierung – zunehmend von Bedeutung im sozialen Dialog? DIGIQU@LPUB-Kurzdossier. OSE Working Paper Series, Briefing Paper Nr. 20, Brüssel, Europäische Soziale Beobachtungsstelle, September.
4. Einen umfassenden Überblick über die Projektergebnisse finden Sie hier: Peña-Casas R. und Ghailani D. (2023) The ambivalent and ambiguous impacts of digitalisation on job quality of workers in public services in the European Union: the case of electricity production and supply, hospital, and public administration sectors. DIGIQU@LPUB Project. OSE Working Paper Series, Research Paper Nr. 61, Brüssel: Europäische Soziale Beobachtungsstelle, September.

überwachen): Weniger als eine von zehn Arbeitskräften bedient solche Maschinen in der öffentlichen Verwaltung, während dies in anderen Sektoren rund jede vierte Arbeitskraft betrifft.

Fast die Hälfte der befragten Beschäftigten im öffentlichen Dienst, die in der öffentlichen Stromerzeugung und in der öffentlichen Verwaltung tätig sind, geben an, derzeit teilweise oder vollständig im Homeoffice arbeiten zu können. Rund ein Drittel der Befragten sind an den Standorten von Servicenutzern oder in dezentralisierten beruflichen Strukturen tätig. Die Fernarbeit ist viel weniger gängig in Krankenhausdiensten, in denen fast acht von zehn Beschäftigten erklären, dass sie keine Möglichkeit haben, außerhalb ihres Arbeitsplatzes im Homeoffice zu arbeiten.

Die Digitalisierung hat ambivalente Auswirkungen auf die Arbeitsplatzqualität, vor allem betreffend die Arbeitsorganisation

Die Arbeitnehmerinnen, die in der öffentlichen Verwaltung und den öffentlichen Stromerzeugungs- und -versorgungsdiensten beschäftigt sind, äußern sich in der Umfrage weitgehend positiv zu den Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsorganisation. Neben diesen als positiv bewerteten Auswirkungen werden auch bedeutende negative Aspekte genannt. Im Gegensatz zu den zwei anderen öffentlichen Dienstleistungssektoren fällt die Bewertung im Krankenhaussektor überwiegend negativ aus. Als positiv wahrgenommen werden beispielsweise digitale Hilfsmittel, die die Flexibilität und Autonomie des Einzelnen am Arbeitsplatz erhöhen, Informationen flexibler und optimaler verfügbar machen und verbreiten, Verfahren standardisieren und letztlich die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen für die Nutzerinnen steigern. Als negative Aspekte werden unter anderem angeführt die erhöhte Arbeitsintensität und das gestiegene Arbeitstempo, das „Paradox der Autonomie“⁽⁵⁾ und die Digitalisierungsrisiken, die mit der verbreiteten Echtzeitüberwachung der Arbeit und der Arbeitnehmerinnen einhergehen.

5. Die Digitalisierung kann die Autonomie der Beschäftigten durch die verbesserte Verfügbarkeit und Verteilung von Informationen und die gleichzeitige Reduzierung von sich wiederholenden Routineaufgaben potenziell erhöhen. Sie bringt aber auch neue sich wiederholende Routineaufgaben (wie das Berichtswesen) mit sich, die zum Teil die ehemals analogen Prozesse ersetzen. Durch die Digitalisierung der Arbeit werden Arbeitsaufgaben und Arbeitskräfte außerdem umfassender in Echtzeit überwacht. Die in bestimmten digitalen Anwendungen integrierten Verwaltungsalgorithmen, anhand derer Arbeitsabläufe operationalisiert werden, schränken die Autonomie der Beschäftigten im öffentlichen Dienst weiter ein. Darauf gründet das „Paradox der Autonomie“, dem zufolge Arbeitnehmerinnen gleichzeitig einen größeren Handlungsspielraum erhalten, aber auch enger überwacht werden.

Die rasche Verbreitung von alternativen Arbeitspraktiken in den öffentlichen Diensten, in deren Rahmen Beschäftigte Arbeitsaufgaben außerhalb des gewöhnlichen Arbeitsplatzes ausführen können (Fernarbeit), hat zu mehr individuellen Möglichkeiten, aber auch zu mehr Verantwortung für Arbeitnehmerinnen und Arbeitgeberinnen geführt

Diese neuen Arbeitsformen heben Zeit- und Standortbeschränkungen teilweise auf (jederzeit und überall arbeiten) und geben den Beschäftigten die Möglichkeit, ihren Arbeitsplatz, ihre Tätigkeit und ihre Arbeitszeiten flexibler an ihre jeweiligen Bedürfnisse anzupassen. Diese alternativen Arbeitsformen gewannen insbesondere nach den drastischen Änderungen der Arbeitspraktiken infolge der längeren Schließung von Unternehmen während der COVID-19-Pandemie rasch an Bedeutung. Zwischen den untersuchten Sektoren bestehen jedoch erhebliche Unterschiede, was das Ausmaß an Fernarbeit betrifft. Die verschiedenen Formen der Fernarbeit ⁽⁶⁾ sind in der Regel stärker in den Sektoren Stromerzeugung und öffentliche Verwaltung vertreten. Dagegen ist Telearbeit weitaus weniger gängig im Krankenhaussektor, in dem fast acht von zehn Beschäftigten erklären, dass sie keine Möglichkeit haben, außerhalb ihres Arbeitsplatzes im Homeoffice zu arbeiten.

Obwohl die Digitalisierung die Arbeitsintensität und die Überlastung von Beschäftigten in den öffentlichen Diensten erhöht hat, wird sie nicht unbedingt als Hauptursache dafür wahrgenommen

Die befragten Beschäftigten im öffentlichen Dienst weisen vor allem darauf hin, dass ihre vertraglich festgelegte Arbeitszeit nicht durch die Digitalisierung verändert wurde. Die in den Interviews Befragten und die Teilnehmenden an den Fokusgruppen vertreten eine differenziertere Ansicht. Ihrer Einschätzung nach hat die digitale Standardisierung von Arbeitsaufgaben die Arbeitsintensität und die Arbeitsüberlastung effektiv erhöht. Sie relativieren jedoch die Bedeutung dieses Effekts, indem sie auf den Einfluss anderer spezifischer struktureller Faktoren der öffentlichen Dienste hinweisen, wie unter anderem der aktuelle Personalmangel oder die Unterfinanzierung der Dienste. Als Auswirkungen der Digitalisierung, die zur Arbeitsintensivierung führen, nennen die Befragten und Beschäftigten folgende: die Fülle an Überwachungs- und Berichtsdaten, die durch die Digitalisierung in Echtzeit generiert werden; Dezentralisierung; der deutliche Anstieg von Telearbeit; die Tendenz seitens misstrauischer Führungskräfte, Personen im Homeoffice mehr Arbeit zu geben; die begrenzten Möglichkeiten oder die Unmöglichkeit für Telearbeiterinnen, am Arbeitsplatz ausgehandelte Verfahren zu Arbeitszeitregelungen zu nutzen (feste Zeitfenster, Arbeitszeiterfasser).

6. Die drei Hauptformen der digitalen Fernarbeit sind: Teleheimarbeit, Telearbeit an dezentralisierten Arbeitsplätzen in einem Satellitenbüro und mobile Telearbeit in den Räumlichkeiten/Heim der Nutzerinnen.

Die befragten Beschäftigten in den öffentlichen Diensten sehen eine verbesserte Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben weder als Vorteil der Digitalisierung noch als großes Anliegen

Das Thema der Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben und das Verschwimmen der Grenzen zwischen Berufs- und Privatleben wurden selten von den befragten Gewerkschaftsmitgliedern oder den Teilnehmenden der Fokusgruppen erwähnt, während die Umfrageergebnisse auf eine relativ neutrale Bewertung dieses Themas hindeuten. Teilweise könnte dies darauf zurückzuführen sein, dass in Verbindung mit anderen eng verbundenen Themen wie Arbeitsorganisation und Arbeitszeit (insbesondere Überstunden, Überlastung und der Verbreitung von Telearbeit) die Vereinbarkeit bereits zuvor thematisiert wurde. In Bezug auf den Stromsektor wiesen jedoch einige Befragte darauf hin, dass die Nutzung von digitalen Tools und Geräten, die einen gefühlten und/oder tatsächlichen Zwang zur ständigen Erreichbarkeit mit sich bringt, sich disruptiv auf die Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben auswirkt. Einige Arbeitnehmerinnen in den öffentlichen Verwaltungen weisen auf das begrenzte, jedoch begrüßenswerte Vorhandensein von Rechtsinstrumenten (Gesetze, Tarifverträge) hin, die den Einsatz von Telearbeit und den Schutz des Privatlebens (Recht auf Abschalten) regeln. In den Krankenhäusern ermöglichen spezielle Web-Plattformen und Instant-Messaging-Apps für Gruppen den Medizintechnikerinnen und insbesondere dem Pflegepersonal, jederzeit erreichbar zu sein, um dem Bedarf an Dienstleistungen und verfügbarem Personal gerecht zu werden.

Für rund die Hälfte der befragten Beschäftigten im öffentlichen Dienst hat die Digitalisierung der Arbeit keinerlei Auswirkungen auf ihre körperliche oder psychische Gesundheit, während rund ein Drittel der Beschäftigten von negativen Auswirkungen der Digitalisierung auf ihre körperliche und/oder psychischen Gesundheit berichten

Als körperliche Beschwerden werden vorwiegend Sehstörungen, Rücken- und Nackenschmerzen sowie in geringerem Maße Kopfschmerzen angeführt. Zu den wichtigsten psychischen Gesundheitsproblemen, auf die die Befragten in der Umfrage hinwiesen, gehören geistige Ermüdung, Stress, Motivationsverlust und Angstzustände. Ein weiteres gängiges Merkmal der drei Sektoren ist nach Aussagen von rund der Hälfte der Arbeitnehmerinnen, die an der Projektumfrage teilgenommen haben, die erhöhte psychische Gefährdung. Diese umfasst Belästigung und Mobbing durch Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzte, aber auch verbale und selbst körperliche Gewalt durch Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte und Nutzerinnen der öffentlichen Dienste. Psychische Gesundheitsprobleme werden auf den erhöhten Arbeitsstress infolge der Arbeitsintensivierung zurückgeführt, die durch die Verwendung von digitalen Tools und die flexiblere Arbeitsorganisation entsteht. Die Individualisierung der digitalisierten Arbeit und die dadurch begründete soziale Isolation der Arbeitnehmerinnen wurden als einer der Faktoren genannt, die Stress und psychische

Erschöpfung verursachen und zu negativen gesundheitlichen Folgen wie Nervenzusammenbrüchen oder Zuständen totaler Erschöpfung (Burn-out) führen können.

Fast zwei Drittel der Beschäftigten im öffentlichen Dienst sind sich ihrem Schulungsbedarf in Bezug auf digitale Kompetenzen bewusst und geben an, dass ihre Arbeitgeberin formelle Ausbildung anbietet

Rund jede vierte befragte Arbeitskraft erklärt jedoch, dass das Lernen informell und direkt am Arbeitsplatz erfolgt. Ungefähr drei von fünf Arbeitskräften erklären, dass die Schulungen nur begrenzt auf ihre persönlichen Bedürfnisse abgestimmt sind und regelmäßige Aktualisierungen erfordern. Der Einsatz von digitalen Tools für Schulungen und Lernen werden als positiver Beitrag der Digitalisierung betrachtet. Es wird jedoch auch auf negative Aspekte hingewiesen, z. B. dass viele digitale Schulungsmodule keine Zertifizierung bieten. Die anhaltende Arbeitsüberlastung macht es schwierig, während der Arbeitszeit an Online-Schulungen teilzunehmen. Häufig werden diese auf die Zeit außerhalb der gesetzlichen Arbeitszeit verschoben, was das Risiko von Überstunden und unbezahlten Arbeitsstunden erhöht. Online-Schulungen fehlt es zudem an einem dynamischen Lernprozess durch direkte Interaktion des Beschäftigten mit dem/der Ausbilderin und auch mit den Kolleginnen und Kollegen. Dadurch können Ungleichheiten zwischen den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern verstärkt werden, z. B. zwischen älteren Arbeitskräften und jüngeren Beschäftigten, die bereits in einer digitalen Kultur zu Hause sind.

Die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzsicherheit und die beruflichen Aussichten werden von den Beschäftigten im öffentlichen Dienst unterschiedlich wahrgenommen

Für rund vier von zehn Arbeitskräften, die an der Projektumfrage teilgenommen haben, hat die Digitalisierung keine Auswirkungen auf die Arbeitsplatzsicherheit und ihre beruflichen Aussichten, während etwa jede dritte Arbeitskraft diese Effekte für positiv hält und ein weiteres Drittel der Arbeitnehmerinnen sie als negativ wahrnimmt. Diese vermehrt negative Wahrnehmung ist im Krankenhaussektor stärker verbreitet als in den anderen Sektoren. Die Themen Arbeitsplatzsicherheit und berufliche Aussichten werden in den nationalen Berichten kaum erwähnt, und wenn darauf eingegangen wird, wird vor allem auf die erwarteten positiven Effekte hingewiesen, die das Erlernen neuer digitaler Kompetenzen für den beruflichen Werdegang hat.

Arbeitnehmerrechte: In den Sektoren wurden nur sehr wenig Unterrichts-/Anhörungsverfahren durchgeführt

Sektorübergreifend erklären weniger als 10 Prozent der Beschäftigten im öffentlichen Dienst, die an der Projektumfrage teilgenommen haben, dass sie im Rahmen eines formellen Verfahrens – entweder einzeln, durch Gewerkschaften oder eine Kombination der beiden Methoden – unterrichtet bzw. angehört wurden. Fast jede vierte Arbeitskraft bestätigte, dass an in ihrem Arbeitsplatz weder ein Unterrichts- noch ein Anhörungsverfahren zur Einführung der Digitalisierung durchgeführt wurde. Rund die Hälfte der Beschäftigten in den öffentlichen Diensten hatte keine Kenntnis darüber, ob ein formelles Unterrichts-/Anhörungsverfahren an ihrem Arbeitsplatz organisiert wurde.

Das Recht auf Abschalten wird von den Beschäftigten im öffentlichen Dienst überwiegend als ein wichtiges Recht wahrgenommen, das bei Regelungen und im sozialen Dialog berücksichtigt werden sollte

Etwas mehr als ein Drittel der Beschäftigten in den öffentlichen Diensten fühlt sich gezwungen, ständig oder häufig erreichbar zu sein. Die große Mehrzahl der Befragten (in der Regel mehr als drei Viertel der Antworten) in den drei öffentlichen Sektoren wies nachdrücklich darauf hin, dass das Recht auf Abschalten als Arbeitnehmerrecht in die Arbeitsgesetze und den sozialen Dialog auf allen Ebenen – branchenübergreifend und auf Arbeitsplatzebene – aufzunehmen sei.

In Bezug auf das Lernen und die Anwendung der Digitalisierung besteht eine Kluft zwischen den Generationen

Die befragten Gewerkschaftsvertreterinnen und die Arbeitnehmerinnen in den Fokusgruppen führten selten Geschlecht, Bildungsgrad und Herkunft als Faktoren an, die die Digitalisierung in den öffentlichen Diensten verhindern, wiesen jedoch wiederholt darauf hin, dass bei der Aneignung und Anwendung von digitalen Tools eine sektorübergreifende Kluft zwischen den Generationen besteht. Es fällt älteren Beschäftigten schwerer, sich digitalisierte Arbeit anzueignen und diese zu integrieren, weshalb sie diesbezüglich besonderer Aufmerksamkeit bedürfen.

Digitalisierung ermöglicht und/oder verstärkt die Schwächung der Arbeitsbeziehungen von Beschäftigten im öffentlichen Dienst

Im Rahmen der Einzelinteraktionen in Arbeitsteams wird der direkte physische Kontakt mit Kolleginnen und Kollegen zunehmend durch digitale Kommunikationsformen (E-Mails, Video-Konferenzen, Instant Messaging-Gruppen), die steigende Nutzung von Homeoffice-Optionen und/oder durch digitale Aufgabenplaner ersetzt. Einige Beschäftigte im öffentlichen Dienst sind der Ansicht, dass bei der Digitalisierung der Aufgaben nicht genügend „unproduktive, aber sozial

wertvolle Zeit“in der digitalen Aufgabenplanung vorgesehen wird. Diese Momente des Austauschs und der informellen Kommunikation mit Nutzerinnen und Nutzern werden von den öffentlichen Beschäftigten (und Nutzerinnen) geschätzt und als das Kernstück ihrer Tätigkeit und die Rolle der öffentlichen Dienste gegenüber Bürgerinnen betrachtet. Dieser potenzielle Wertekonflikt kann bei öffentlichen Beschäftigten zu einem Motivationsverlust führen und das Risiko von Depressionen oder Burn-out erhöhen.

Die Digitalisierung verändert die traditionelle hierarchische Struktur und ermöglicht erstmals die ständige Überwachung von Arbeit und Arbeitskräften

Einige Befragte erklären, dass die Einführung und Umsetzung der Digitalisierung zu Misstrauen in die Hierarchie geführt haben. Ihrer Einschätzung nach hat sich die hierarchische Beziehung abgeschwächt, da digitale Tools zum Teil die Führungskräfte in der Planung und der Organisation von Arbeitsaufgaben ersetzen können (algorithmische Managementmethoden⁽⁷⁾). Verbunden damit wird die potenziell übermäßige Überwachung von Arbeit und Leistungen der Mitarbeitenden durch Digitalisierung, die in bisher beispiellosem Umfang voranschreitet, als negativ wahrgenommen. Die Verbreitung von digitalen Tools bedingt de facto, dass die Überwachung der Arbeit und auch der Beschäftigten überall und jederzeit zunimmt. Die dadurch entstehenden Risiken sind nicht nur auf die ständige Überwachung selbst zurückzuführen, sondern auch auf die zeitversetzte Verwendung von Rohdaten in Management-Software und deren zugrunde liegenden Algorithmen, die bei der Bewertung von Arbeit/Arbeitsleistung erhoben werden.

3. ÜBERGREIFENDE SCHLUSSFOLGERUNG: DIE VERBREITETEN UND AMBIVALENTEN AUSWIRKUNGEN DER DIGITALISIERUNG AUF DIE ARBEITSPLATZQUALITÄT

Die technologischen Veränderungen infolge der Digitalisierung, der Vervielfachung der digitalen Schnittstellen in Verbindung mit der Digitalisierung von Dokumenten und der Möglichkeit, ständig mit dem beruflichen Informationsfluss verbunden zu sein, haben neue Formen der Arbeitsorganisation hervorgebracht, wie Fernarbeit und insbesondere die Arbeit im Homeoffice. Die

7. Ponce Del Castillo und Naranjo (2022) zufolge kann algorithmisches Management als automatisierte oder halbautomatisierte Datenverarbeitungsprozesse definiert werden, in deren Rahmen eine oder mehrere der folgenden Funktionen ausgeführt werden: (1) Personalplanung und Zuteilung von Arbeitsaufgaben, (2) dynamische Akkordlohnfestsetzung pro Aufgabe, (3) Kontrolle der Arbeitnehmerinnen durch Überwachung, Lenkung oder Bewertung ihrer Arbeit und der Zeit, die sie für die Ausführung bestimmter Aufgaben benötigen, Steuerung ihres Verhaltens, (4) Messung der tatsächlichen Leistung der Arbeitnehmerinnen im Vergleich zur vorausgerechneten Zeit und/oder zum vorausgerechneten Aufwand für die Erledigung von Aufgaben und die Erteilung von Empfehlungen zur Verbesserung der Leistung der Beschäftigten und (5) Ahndung der Arbeitnehmerinnen, beispielsweise durch Kündigung oder Sperrung ihrer Konten (Ponce Del Castillo, A. und Naranjo, D. (2022), Regulating algorithmic management - An assessment of the EC's draft Directive on improving working conditions in platform work, ETUI Policy Brief 2022.08, European Trade Union Institute, Brüssel).

Anzahl der Beschäftigten im öffentlichen Dienst, die in Fernarbeit tätig sind, ist in den letzten Jahren drastisch gestiegen. Fast die Hälfte der 2022 befragten Mitarbeitenden erklären, derzeit teilweise oder vollständig im Homeoffice arbeiten zu können. Dieser Anteil sinkt auf rund ein Drittel der Befragten, die an den Standorten von Dienstleistungsnutzerinnen oder in dezentralisierten beruflichen Organisationen tätig sind.

Stärker noch als die vorherige Welle des technologischen Wandels in den öffentlichen Diensten (Computerisierung und Networking) hat sich die Digitalisierung der Arbeit durch individuelle Endgeräte wie Laptops, Tablets und Smartphones und das sogenannte Internet der Dinge (Internet of Things, IoT) rapide auf alle Aspekte des Arbeitsalltags ausgeweitet. Die COVID-19-Pandemie hat als starker Katalysator die Nutzung von digitalisierten Arbeitsmitteln durch Beschäftigte im privaten und öffentlichen Sektor beschleunigt und intensiviert vorangetrieben.

Die Ergebnisse von DIGIQU@PUB zu den Folgen der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzqualität von Beschäftigten im öffentlichen Dienst weisen auch auf die Ambivalenz dieser Veränderungen für die öffentlichen Dienste und ihre Mitarbeitenden hin. Auf der einen Seite trägt die Digitalisierung unbestritten zu einer Verbesserung der Arbeitsleistung der Beschäftigten im öffentlichen Dienst und folglich der Qualität der erbrachten Dienste in Bezug auf Effizienz und Wirksamkeit bei. Zu den erwarteten positiven Auswirkungen auf die Arbeitsplatzqualität gehören unter anderem größere Flexibilität in Bezug auf Zeit und Raum (Fernarbeit), mehr Autonomie bei der Arbeit, Verringerung von sich wiederholenden Routineaufgaben, verbesserte Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben, verbesserte Zusammenarbeit, Kommunikation und besserer Erfahrungsaustausch im Kollegenkreis und mit den Nutzerinnen und Nutzern, die Verringerung von Fehlzeiten und von körperlichen und psychischen Gesundheitsfolgen. Diese Änderungen sollten die Arbeitsleistung verbessern und letztlich die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten im öffentlichen Dienst senken. Auf der anderen Seite beeinträchtigen negative Auswirkungen der Digitalisierung das Wohlbefinden der Arbeitnehmerinnen. Zu diesen gehören unter anderem: Arbeitsintensivierung, Entpersonalisierung von Arbeitsaufgaben (weniger „soziale Zeit“), Individualisierung von Arbeitsbeziehungen mit Kollegen und Führungskräften, Kontrolle und Überwachung von Beschäftigten und ihrer Arbeitsaufgaben, Verschwimmen der Grenzen zwischen Berufs- und Privatleben, körperliche und psychische Gesundheitsrisiken.

Die ambivalenten Effekte der Digitalisierung auf die Arbeitsorganisation in den öffentlichen Diensten erzeugen paradoxe Spannungsfelder, die die Arbeitnehmerinnen bewältigen und in ein ausgewogenes Verhältnis bringen müssen. Spannungsfelder bestehen unter anderem zwischen Folgendem: größere zeitliche und räumliche Flexibilität gegenüber der Einhaltung von vertraglich vereinbarten Arbeitszeiten, Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben gegenüber Hyperkonnektivität, individualisierte Arbeit gegenüber Teamarbeit, Informationsqualität gegenüber Informationsüberlastung, größere Autonomie gegenüber verstärkter Kontrolle, Umschulung

gegenüber Dequalifizierung, verbesserte öffentliche Dienste gegenüber erhöhte Distanz zu Nutzerinnen und Nutzern.

Die im Rahmen des Projekts DIGIQU@LPUB gesammelten Daten weisen darauf hin, dass die Beschäftigten im öffentlichen Dienst die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Merkmale der Arbeitsplatzqualität ambivalent wahrnehmen. Aus der Online-Umfrage zum Projekt geht hervor, dass insgesamt rund die Hälfte der Befragten die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzqualität als neutral (keine Veränderung) wahrnehmen und sie rund einem Drittel der Arbeitnehmerinnen zufolge positive Effekte hat, während etwa ein Fünftel der Befragten die Veränderung als negativ bewertet. Hinter dieser zusammenfassenden Übersicht verbergen sich jedoch gewisse Unterschiede, die zwischen den betrachteten Aspekten der Arbeitsplatzqualität, den Sektoren und den Ländern bestehen. Für Beschäftigte in öffentlichen Krankenhäusern und Gesundheitsdiensten beispielsweise überwiegen im Vergleich zu anderen öffentlichen Diensten die negativen Auswirkungen, während weniger positive Eindrücke beschrieben werden.

Dass die Mehrzahl der öffentlichen Beschäftigten in der Umfrage die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzqualität als neutral (keine Veränderung) und positiv einschätzt, scheint darauf hinzudeuten, dass die Digitalisierung von den Beschäftigten als zusätzlicher Faktor und nicht etwa als Ursache für die grundlegenden Veränderungen in Bezug auf Qualität und Organisation von Arbeit in den öffentlichen Diensten wahrgenommen wird. Technische Fortschritte dank Digitalisierung verstärken Trends hin zu Umstrukturierung, Flexibilisierung und Individualisierung der Arbeit, die sich bereits auf die öffentlichen Dienste in der EU auswirkten. Diese Trends sind auf die Reformpakete zurückzuführen, die im Rahmen der Privatisierung der öffentlichen Dienste umgesetzt wurden, sowie auf die weitgehende Anwendung des neuen organisatorischen Paradigmas „Neue öffentliche Verwaltung“ im Kontext von auferlegten Kürzungen der öffentlichen Ausgaben, einschließlich der Begrenzung des Personalbestands im öffentlichen Dienst

4. POLITISCHE UND SONSTIGE EMPFEHLUNGEN

Die Projektergebnisse weisen auf die vielfältigen Folgen und ambivalenten Effekte der Digitalisierung auf die Arbeitsplatzqualität von Beschäftigten im öffentlichen Sektor hin. Diese verschiedenen sowohl positiven als auch negativen Auswirkungen werden unterschiedlich wahrgenommen. Ausschlaggebend dafür sind die individuellen Eigenschaften der Arbeitnehmerinnen und die Art ihrer täglichen Arbeitsaufgaben sowie die Besonderheiten des jeweiligen öffentlichen Dienstes auf nationaler, regionaler und kommunaler Ebene.

Politische und sonstige Empfehlungen sind um die folgenden vier Hauptachsen gruppiert:

- Bereitstellung von angemessenen Schulungen und Lernmöglichkeiten für Arbeitskräfte im Bereich digitale Kompetenzen
- Beteiligung der Arbeitnehmerinnen an der Digitalisierung der Arbeit, von der Gestaltung bis hin zur Ausführung
- Verbesserte Finanzierung der öffentlichen Dienste, um einen nachhaltigen und gerechten digitalen Übergang für Beschäftigte im öffentlichen Dienst zu fördern
- Systematische Folgenabschätzungen und Förderung von spezifischer wissenschaftlicher Forschung

4.1 Bereitstellung von angemessenen Schulungen und Lernmöglichkeiten für Arbeitskräfte im Bereich digitale Kompetenzen

In allen nationalen Berichten wird auf die Qualifikationsdefizite aufgrund fehlender Schulungen hingewiesen, die hinsichtlich der Steuerung der neuen digitalisierten Arbeitsabläufe bestehen. Zur Verbesserung der Effektivität von Arbeitsteams in der digitalisierten Arbeitswelt sind jedoch Unterstützung und Schulungen für Arbeitnehmerinnen von wesentlicher Bedeutung. Qualifizierungsmaßnahmen sind in den Sektoren und am Arbeitsplatz von öffentlichen Beschäftigten, aber auch breiter angelegt für die Bürgerinnen notwendig, um durch Bildungssysteme, lebenslange Lernmöglichkeiten und Berufsausbildung eine echte digitale Kultur herauszubilden. In diesem Sinne ist Folgendes zu gewährleisten:

- Umfassenderes Schulungsangebot und Gewährleistung, dass die gesamte Belegschaft – von einfachen bis zu hochqualifizierten Beschäftigungsprofilen, von Reinigungskräften bis zu Führungskräften – ihre (digitalen) Kompetenzen fortlaufend erweitern können.
- Gewährleistung, dass die Kompetenzentwicklung sowohl allgemeine Kompetenzen bezogen auf Digitalisierung umfasst („technisches Verständnis“, grundlegende digitale Kompetenzen und digitale Kommunikation) als auch Schulungen zu spezifischen Technologien und Systemen entsprechend Arbeitsaufgaben/Arbeitsplatz.
- Verstärkte Berücksichtigung von individuellen Bedürfnissen bei der Entwicklung von Schulungen. Die gängigen Prozesse für den Erwerb und die Implementierung von neuen digitalen Technologien und entsprechender Software scheinen einem übermäßigen Top-down-Ansatz zu folgen. Es ist jedoch wichtig, dass die Beschäftigten im öffentlichen Dienst hierzu angehört werden und der Dialog mit ihnen gesucht wird, denn sie sind nicht nur die Endanwenderinnen der angewandten technischen Entwicklungen, sondern auch in vorderster Linie dabei, wenn es um die Erbringung hochwertiger öffentlicher Dienste geht.

- Gewährleistung des Rechts auf Schulung während der gesetzlichen Arbeitszeiten, wobei durch Arbeitsplatzregelungen die effektive Teilnahme an den Schulungen sichergestellt wird und diese nicht auf einen Zeitpunkt außerhalb der Arbeitszeiten verschoben bzw. in die Arbeitspausen gepresst werden oder vollständig ausfallen.
- Sicherstellen, dass Schulungen geeignete Zertifizierung und die Übertragbarkeit von Kompetenzen bieten, um die persönliche Entwicklung und die beruflichen Aussichten der Beschäftigten im öffentlichen Dienst zu fördern.
- Transparente Identifizierung der neuen Bedürfnisse in Bezug auf Beschäftigungsprofile, die bei der Integration neuer Technologien hilfreich sein können, und Einführung von Schulungs- und/oder Umschulungsprogrammen.
- Besonderes Augenmerk auf die Schulung älterer Arbeitnehmerinnen für digitale Tools und Förderung von generationsübergreifender Zusammenarbeit am Arbeitsplatz.
- Steigerung der Beteiligung von Personen mit unzureichenden digitalen Kompetenzen an Weiterbildung und lebenslangem Lernen, da die Beschäftigten, die über digitale Kompetenzen verfügen, derzeit deutlich häufiger an Fortbildungen teilnehmen als ihre weniger kompetenten Kolleginnen und Kollegen. Um sicherzustellen, dass Personen mit geringen oder keinen digitalen Kompetenzen effektiv an den Schulungen teilnehmen, sollten ausreichende analoge Lerninstrumente bereitstehen und/oder verstärkt werden. E-Learning ist zwar ein starkes und effektives Mittel, um Lernen zu fördern, es ist leider aber nicht für alle zugänglich.

4.2 Beteiligung der Arbeitnehmerinnen an der Digitalisierung der Arbeit, von der Gestaltung bis hin zur Ausführung

In den nationalen Berichten wird verstärkt darauf hingewiesen, dass die Anwendung und Steuerung der Digitalisierung der öffentlichen Dienste auf partizipative Weise erfolgen muss und die Beschäftigten und ihre Vertreterinnen von der Entwicklung bis zur Operationalisierung der digitalisierten Arbeit durch Endanwenderinnen daran beteiligt sein müssen. In den Fokusgruppen und Interviews wurde auf mehrere Schwierigkeiten bei der Umsetzung und Fehleinschätzungen hingewiesen, wie unter anderem schlecht funktionierende Systeme, fehlende Koordinierung, Zeitmangel und fehlende Ressourcen zur Implementierung von digitalen Technologien bzw. keine Abstimmung der digitalisierten Arbeitsmethoden auf die täglichen Aufgaben und Praktiken der Beschäftigten. In der Regel verursachen nicht die Technologien die Probleme, sondern deren Implementierung und Gestaltung. Es sollten daher Regelungen ausgearbeitet und/oder kollektiv verhandelt werden, um:

- die Kenntnisse und Wahrnehmungen der Arbeitnehmerinnen vollständig in den gesamten Prozess der Digitalisierung der Arbeit zu integrieren. Dies reicht vom vorläufigen Entwurf des Prozesses über die Entwicklung und Auswahl geeigneter digitaler Instrumente bis hin zur Einführung neuer digitaler Tools und Ansätze sowie Möglichkeiten zur Behebung von Problemen im Zusammenhang mit etwaigen Fehlfunktionen. Eine erhöhte Beteiligung trägt dazu bei, dass nicht reine, von der Praxis losgelöste Top-down-Ansätze verfolgt werden, denn sie führen zu Unzufriedenheit und Motivationsverlust unter den Beschäftigten im öffentlichen Dienst (und ihrer Vertreterinnen) und letztlich auch zu weniger hochwertigen öffentlichen Dienstleistungen.
- Sicherstellen, dass den Beschäftigten Zweck, Ziele, Vorgaben und erwartete Ergebnisse der Digitalisierung bekannt sind und diese zur Verbesserung der öffentlichen Dienste führen. Auf diese Weise können die Relevanz der implementierten Tools und ihr Akzeptanzgrad gesteigert werden.
- Sicherstellen, dass neue Technologien und digitale Tools mit Blick auf die Endanwenderinnen konzipiert werden, z. B. durch die Gestaltung von Oberflächen, die für verschiedenen Gruppen von Beschäftigten geeignet sind.
- Sensibilisierung für die Art des technologischen Wandels allgemein (einschließlich der nicht neutralen Digitalisierung) und Schulung der Arbeitnehmerinnen im Umgang mit dem Wandel; nur so können Einzelne, Teams und Organisationen fundierte Entscheidungen darüber treffen, wie neue Technologien am besten eingesetzt werden können, und gleichzeitig die Qualität der Arbeitsplätze und letztlich die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen erhalten/verbessern.
- Besonders Augenmerk auf die Auswirkungen der Steuerungsalgorithmen, die – nahezu unsichtbar – den digitalisierten Tools und Methoden zugrunde liegen, auf die Qualität der öffentlichen Dienste und die Arbeitnehmerrechte. Die Bewertung der Art und des Schutzes der Fülle an personenbezogenen Daten, die von diesen Algorithmen verwendet werden, ist ein primäres Querschnittsthema, das fast alle privaten und öffentlichen Sektoren und ein breites Spektrum von Beschäftigungsprofilen, insbesondere Technikerinnen und Fachkräfte, betrifft. Diese Anliegen wurde kürzlich erneut aktuell, als allgemein darüber diskutiert wurde, ob die zunehmende Einführung von künstlicher Intelligenz (KI) zur Steuerung dieser algorithmischen Verwaltungsprozesse reguliert werden sollte. Eine starke rechtliche Absicherung ist notwendig, um ein faires und transparentes algorithmisches Management zu gewährleisten und die Arbeitnehmerinnen stärker zu befähigen, ihre Datenschutzrechte in vollem Umfang auszuüben, indem sie die Verarbeitungsmöglichkeiten und die Datenübertragbarkeit überwachen, und um den Beschäftigten die eigenen Daten transparent zugänglich zu machen, damit sie diese berichtigen oder löschen können, und die tatsächliche Verwendung dieser Daten durch Arbeitgeberinnen und Behörden zu überprüfen.

4.3 Verbesserte Finanzierung der öffentlichen Dienste, um einen nachhaltigen und gerechten digitalen Übergang für Arbeitskräfte im öffentlichen Dienst zu fördern

Die im Rahmen des Projekts geführten Interviews mit Gewerkschaftsvertreterinnen und -vertretern und die Bewertung der Beschäftigten im öffentlichen Dienst verweisen auf die wichtige Frage nach den bereitzustellenden Ressourcen, um eine effiziente, nachhaltige und faire Integration von digitalen Tools und Methoden am Arbeitsplatz zu begünstigen. Wichtig sind daher folgende Punkte:

- Augenmerk auf Regelungen und Initiativen, mit denen Lösungen für Systeme, Berufsstände und Standorte bereitgestellt werden, um die sektorübergreifende Koordinierung und Kommunikation zu verbessern. Der Austausch und der Vergleich von bewährten Praktiken können Innovationen in europäischen öffentlichen Diensten vorantreiben.
- Zuweisung von ausreichend personellen und finanziellen Ressourcen, damit die öffentlichen Dienste interne digitale Kenntnisse in Bezug auf Verstehen, Definieren und Implementieren von digitalen Tools und Methoden sowie die Kapazität entwickeln können, öffentlichen Beschäftigten ausreichend angemessene interne Schulungen bereitzustellen. Auf diese Weise könnten die besonderen Merkmale der öffentlichen Dienste besser berücksichtigt und ein wesentlicher Beitrag geleistet werden, um die Lebensqualität der Beschäftigten im öffentlichen Dienst und die Qualität der öffentlichen Dienste, die den Bürgerinnen fortlaufend bereitgestellt werden, zu verbessern.

4.4 Durchführung von systematischen Folgenabschätzungen und Förderung von spezifischer wissenschaftlicher Forschung

Um die ambivalenten Effekte der Digitalisierung auf (öffentliche) Beschäftigte zu antizipieren, muss die Qualität der digitalisierten Arbeit regelmäßig und eingehend beurteilt werden und die wissenschaftlichen Kenntnisse zu diesem Thema erweitert werden. Nur so können politische Entscheidungsträgerinnen und Akteure des sozialen Dialogs fundierte Entscheidungen über Regelungen und/oder in Tarifverträgen treffen, um die Arbeitsplatzqualität für die Beschäftigten – in all ihrer Komplexität und Vielfalt – in den öffentlichen Diensten der Europäischen Union zu verbessern. Darüber hinaus sollte anhand von Folgenabschätzungen die von den Rechtsbehörden (Arbeitsaufsichtsbehörden) geleistete Arbeit bestätigt und die (digitalen) Arbeitnehmerrechte im sozialen Dialog geschützt werden.

- Es wird daher empfohlen, regelmäßige Folgenabschätzungen zu den Auswirkungen auf die Arbeit und die Beschäftigten durchzuführen, und zwar vor der Einführung neuer digitaler Technologien, aber auch nach deren Implementierung, um ihre Gestaltung und Angemessenheit weiter zu verbessern. Die Auswirkungen der Digitalisierung sollten nicht nur unter dem Gesichtspunkt des jeweiligen Sektors, sondern auch aus der Perspektive der Beschäftigten in den Sektoren analysiert werden, da die Digitalisierung verschiedene

Auswirkungen auf die Beschäftigungsgruppen hat. In diesen systematischen Bewertungen sollten die wichtigsten Voraussetzung für eine weiterhin erfolgreiche Implementierung der Digitalisierung der Arbeit in öffentlichen Diensten genannt werden: verbesserte Prozesse, Personalressourcen, Arbeitsbedingungen bzw. Qualifizierungs- und (Um-)Schulungsbedarf.

- Angesichts der vielfältigen und ambivalenten Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeit muss des Weiteren die wissenschaftliche Wissensgrundlage zu den Folgen im Kontext von digitalen Volkswirtschaften und Gesellschaften verbessert werden. Dies trifft insbesondere auf die europäischen öffentlichen Dienste zu. Die Forschungsarbeiten im Rahmen des Projekts DIGIQU@LPUB zeigen auf, dass es derzeit relativ an Studien auf nationaler Ebene und für internationale Vergleiche fehlt, in denen die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeit und die Beschäftigten in den öffentlichen Diensten der Europäischen Union untersucht werden. Dabei ist dieses Thema für die Welt der öffentlichen Dienste und letztendlich für alle europäischen Bürgerinnen, die die öffentlichen Dienste nutzen, von erheblicher Bedeutung.

MEHR ERFAHREN

Weitere Informationen finden Sie in den ausführlicheren Ergebnissen des Projekts DIGIQU@LPUB auf der [Website](#) des Projekts, wie unter anderem:

- Vertiefende Fallstudien in den acht Länderberichten mit Kurzfassungen.
- Zwei Analyseberichte mit Querschnittsanalyse zu den acht untersuchten Ländern.
- Acht OSE Research Papers (Studien), die sich mit ausgewählten Aspekten in Bezug darauf befasst, wie die Digitalisierung die Arbeitsplatz- und Dienstleistungsqualität in den Sektoren Strom, öffentliche Verwaltung und Gesundheit in Dänemark, Frankreich, Finnland, Deutschland, Ungarn, Italien, Polen und Spanien beeinflusst.
- Ein Kurzdossier, in dem die wichtigsten Erkenntnisse über die Auswirkungen der Digitalisierung auf den sozialen Dialog dargelegt werden.
- Die länderspezifischen Ergebnisse der Umfrageanalyse des Projekts DIGIQU@LPUB.