

DGB-Index  
Gute Arbeit



# Report 2021

Unter erschwerten Bedingungen –  
Corona und die Arbeitswelt

Ergebnisse des  
DGB-Index Gute Arbeit 2021



# Inhalt

Vorwort: Corona und die Arbeit der Zukunft.....	3
Ansteckungsorgen während der Corona-Pandemie .....	4
Betrieblicher Infektionsschutz.....	5
Die Gefährdungsbeurteilung wirkt .....	6
Maske, Abstand und Co.: Wo die Arbeit schwieriger wurde .....	7
In der Pandemie sind nicht alle gleich.....	8
Starker Digitalisierungsschub während der Pandemie.....	10
Jede*r Vierte ohne ausreichende Schulung und Unterstützung .....	11
Private Geräte als „Lückenfüller“ .....	12
Digitalisierung der innerbetrieblichen Kommunikation.....	13
Digitale Kommunikation bei der Arbeit mit Menschen.....	14
Ersatz von Geschäfts- /Dienstreisen durch digitale Kommunikation.....	15
Je höher das Qualifikationsniveau, desto mehr Digitalisierung.....	16
Homeoffice während der Pandemie .....	18
Arbeitssituation im Homeoffice .....	19
Belastungsquellen bei der Arbeit zu Hause .....	20
Homeoffice – Besser mit betrieblichen Regeln! .....	21
Arbeitsqualität auf einen Blick: Die Indexwerte.....	22
Die elf Kriterien der Arbeitsqualität.....	23

## Vorwort

# Corona und die Arbeit der Zukunft



Der vorliegende DGB-Index Gute Arbeit 2021 zeichnet ein Bild der Arbeitswelt in der Hochphase der Corona-Pandemie. Die Befragung der 6.400 Beschäftigten im ersten Halbjahr 2021 fand unter besonderen Bedingungen statt: Der Infektionsschutz erforderte weitgehende Maßnahmen, die in vielen Betrieben eine Anpassung der Arbeitsorganisation nach sich zogen. Mit dem aktuellen DGB Index werden die Auswirkungen dieser Veränderungen aus Sicht der Beschäftigten deutlich gemacht. Die Ergebnisse sind jedoch nicht nur die Bestandsaufnahme einer Ausnahmesituation, sondern zeigen zugleich Anforderungen an die Gestaltung der Arbeit der Zukunft. Denn während die Hoffnung steigt, dass die Pandemie in naher Zukunft überwunden werden kann, hat sich der Wandel der Arbeitswelt durch Corona deutlich beschleunigt.

Die Befragungsergebnisse des DGB-Index Gute Arbeit 2021 zeigen, dass die Anstrengungen der Sozialpartner beim betrieblichen Infektionsschutz die Angst vor einer Ansteckung begrenzen konnten. Viele Beschäftigte konnten die Arbeit in das Homeoffice verlagern und erlebten einen plötzlichen Schub bei der Digitalisierung von Arbeit. Während diese Entwicklung erheblich dazu beigetragen hat, das Ansteckungsrisiko zu reduzieren, ging sie für einen Teil der Beschäftigten mit erhöhten Arbeitsbelastungen einher.

Insgesamt sind die Auswirkungen der Schutzmaßnahmen auf die Beschäftigten – in Abhängigkeit von Branche und Tätigkeit – sehr unterschiedlich. In der Produktion bedeutet Infektionsschutz etwas anderes als auf dem Bau, im Gesundheitswesen, im Handel, in der Schule oder im Büro. Die Gewerkschaften sowie Betriebs- und Personalräte ha-

ben differenzierte Antworten auf die Herausforderungen gefunden. Doch nicht in jedem Betrieb konnten gute Lösungen erreicht werden – das zeigt die unterschiedliche Verbreitung von Sorgen und Belastungen unter den Beschäftigten.

Zu den Veränderungen in der Arbeitswelt, die auch künftig Bestand haben werden, gehören digitale Tools wie Videokonferenzen oder Kollaborationsplattformen ebenso wie die Arbeit im Homeoffice. Umso mehr kommt es darauf an, die richtigen Schlüsse aus der Pandemiezeit zu ziehen. Es ist nicht damit getan, nur neue Technologien bereitzustellen. Notwendig ist auch eine präventive Folgenabschätzung. Dies gilt für Qualifizierungsbedarfe und neue Belastungen im Umgang mit digitalen Tools sowie bei neuen Arbeitsformen. Damit das „new normal“ den Standards guter Arbeit entspricht, braucht es – nicht nur im Krisenfall – eine Stärkung der Mitbestimmung, digitale Zugangsrechte für Gewerkschaften und Betriebsräte sowie einen modernen Arbeitsschutz für mobiles Arbeiten.

Reiner Hoffmann

Vorsitzender des Deutschen Gewerkschaftsbundes - DGB

# Ansteckungssorgen während der Corona-Pandemie

**Ein Viertel der Beschäftigten ist mit dem Gefühl zur Arbeit gegangen, dort nur schlecht vor einer Infektion mit dem Corona-Virus geschützt zu sein. Beschäftigte im Homeoffice fühlten sich deutlich besser geschützt. Unter Erzieher\*innen waren Ansteckungssorgen besonders weit verbreitet.**

Schwerpunktthema der Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit 2021 waren die Veränderungen, die die Beschäftigten bei ihrer Arbeit während der Corona-Pandemie erfahren haben. Die Befragung fand von Januar bis Juni 2021 statt. In diesem Zeitraum gab es in Deutschland hohe Infektionszahlen (2. bzw. 3. „Corona-Welle“). Arbeit und Leben der Menschen waren auf vielfältige Weise von der Pandemie und den Maßnahmen zu ihrer Eindämmung geprägt.

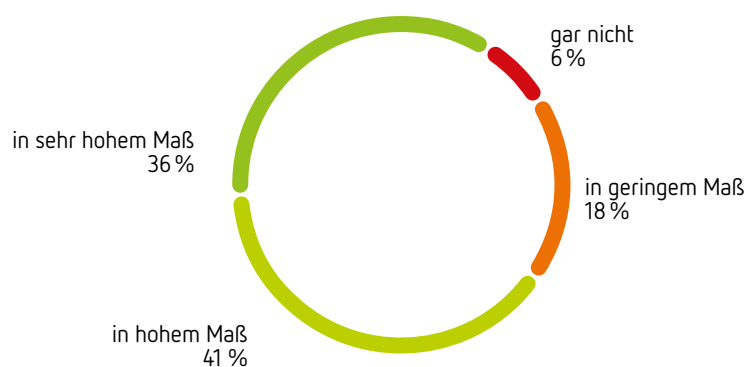
Wie groß waren die Sorgen der Beschäftigten, sich bei der Arbeit mit dem Virus zu infizieren? Etwa ein Jahr nach Beginn der Pandemie fühlten sich immer noch 24 Prozent der Befragten gar nicht oder nur in geringem Maß geschützt (Abb. 1). Drei Viertel der Befragten sahen sich dagegen in hohem (41 Prozent) oder sehr hohem Maß (36 Prozent) geschützt.

Wie groß die Ansteckungssorgen bei der Arbeit sind, hängt u. a. mit der Frage zusammen, ob Beschäftigte ihre Arbeit während der Pandemie von zu Hause aus erledigen konnten. Bei Arbeitnehmer\*innen, die gar nicht oder nur selten im Homeoffice arbeiteten, fühlten sich 28 Prozent schlecht geschützt. Bei Beschäftigten, die ihre Arbeit (sehr) häufig von zu Hause aus erledigten, war der Anteil mit 14 Prozent nur halb so groß.

Abb. 1

## Ansteckungssorgen der Beschäftigten

Wie gut fühlen Sie sich bei der Arbeit vor einer Ansteckung mit dem Corona-Virus geschützt?



In der Berufsgruppe der **Erzieher\*innen** waren die Ansteckungssorgen am stärksten verbreitet. Mehr als die Hälfte aller Erzieher\*innen (57 Prozent) fühlte sich bei der Arbeit gar nicht oder nur in geringem

Maße vor einer Ansteckung mit dem Corona-Virus geschützt. In den Berufen der **Hochschullehre und -forschung** lag dieser Anteil dagegen nur bei 6 Prozent. Weitere Zahlen zu der Situation unter-

schiedlicher Berufsgruppen in der Pandemie finden sich auf den Seiten 8 und 9.

# Betrieblicher Infektionsschutz

Die überwiegende Mehrheit der Beschäftigten berichtete von betrieblichen Maßnahmen zur Reduzierung des Infektionsrisikos. Jede\*r fünfte Befragte bewertete die im Betrieb ergriffenen Maßnahmen allerdings als unzureichend.

Mit der Corona-Arbeitsschutzverordnung wurden Arbeitgeber verpflichtet, umfassende Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten vor Infektionen zu ergreifen. Wichtige Instrumente waren die Reduzierung von direkten Personenkontakten, das Einhalten von Mindestabständen, die Verlagerung von Tätigkeiten ins Homeoffice, die Bereitstellung und Verwendung von Mund-Nasen-Schutz-Masken sowie kostenlose Testangebote.

Während der Hochphase der Pandemie im ersten Halbjahr 2021 gaben 84 Prozent der Befragten an, dass Maßnahmen zum Schutz vor Ansteckungen in ihrem Betrieb in (sehr) hohem Maße ergriffen wurden (Abb. 2). Allerdings berichteten immerhin 16 Prozent, dass ihr Betrieb solche Maßnahmen nur in geringem Maß oder gar nicht umgesetzt hatte.

Abb. 2

## Verbreitung betrieblicher Maßnahmen zum Schutz vor Infektionen

Wurden in Ihrem Betrieb Maßnahmen ergriffen, mit denen die Beschäftigten vor einer Ansteckung geschützt werden?



Wo Maßnahmen ergriffen wurden, bewerteten 81 Prozent der Beschäftigten diese in (sehr) hohem Maß als ausreichend (Abb. 3). Fast jede\*r fünfte Befragte beurteilte die Maßnahmen des Arbeitgebers dagegen als gar nicht oder nur in geringem Maße ausreichend.

Abb. 3

## Bewertung der Infektionsschutzmaßnahmen

In welchem Maß halten Sie die vom Arbeitgeber eingeführten Maßnahmen für ausreichend zum Schutz vor Ansteckung?  
(Gefragt wurden alle, in deren Betrieb Maßnahmen ergriffen wurden.)



Auf Branchenebene zeigt sich die kritischste Bewertung der Infektionsschutzmaßnahmen im Bereich **Erziehung und Unterricht**: Hier beurteilen 34 Prozent die Maßnahmen als unzureichend. Auch

im **verarbeitenden Gewerbe** liegt der Anteil kritischer Bewertungen über dem Durchschnitt (22 Prozent). Besser werden die Maßnahmen in den Branchen **Finanz- und Versicherungsdienstleistungen** (8

Prozent) sowie in der **Informations- und Kommunikationsbranche** (9 Prozent) bewertet.

# Die Gefährdungsbeurteilung wirkt

Weniger als die Hälfte der Befragten berichtete davon, dass eine Gefährdungsbeurteilung zur Verringerung des Infektionsrisikos an ihrem Arbeitsplatz durchgeführt wurde. Die Ergebnisse zeigen: Dort, wo Gefährdungsbeurteilungen stattgefunden haben, fühlten sich die Beschäftigten besser geschützt.

Im Januar 2021 trat die Corona-Arbeitsschutzverordnung in Kraft. Sie umfasst eine Reihe von Maßnahmen, mit denen das Infektionsrisiko der Beschäftigten bei der Arbeit minimiert werden soll. Dazu gehört auch die Verpflichtung der Arbeitgeber, „die Gefährdungsbeurteilung hinsichtlich erforderlicher zusätzlicher Maßnahmen des Infektionsschutzes zu überprüfen und zu aktualisieren“. Obwohl die rechtlichen Vorgaben des Arbeitsschutzes hinsichtlich des Corona-Infektionsrisikos damit präzisiert wurden, gab es bei der betrieblichen Umsetzung offenbar Defizite. Lediglich 42 Prozent der Beschäftigten berichteten, dass für ihren Arbeitsplatz eine entsprechende Gefährdungsbeurteilung durchgeführt wurde (Abb. 4). Bei 37 Prozent war dies nicht der Fall, 21 Prozent wussten nicht, ob es eine solche Gefährdungsbeurteilung gegeben hat.

Abb. 4

## Gefährdungsbeurteilungen zum betrieblichen Infektionsrisiko

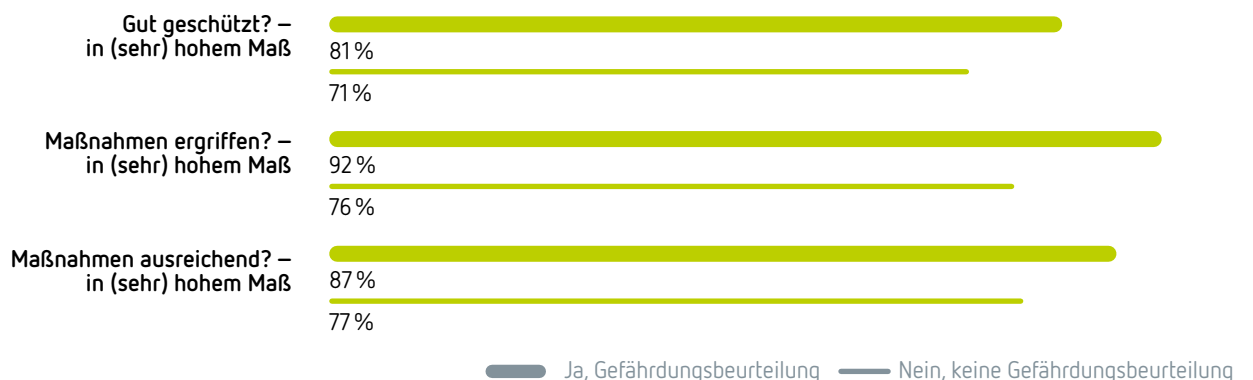
Gab es aufgrund der Corona-Pandemie eine Gefährdungsbeurteilung zur Ansteckungsgefahr an Ihrem Arbeitsplatz?



Eine vollständige Gefährdungsbeurteilung umfasst auch die Entwicklung konkreter betrieblicher Maßnahmen, mit denen Gesundheitsrisiken vermieden werden können. Die Wirksamkeit dieses Instruments ist auch aus den Bewertungen der Beschäftigten ablesbar. Dort, wo es eine Gefährdungsbeurteilung gab, wurden häufiger Maßnahmen ergriffen und die Beschäftigten fühlten sich besser geschützt (Abb. 5).

Abb. 5

## Gefährdungsbeurteilung und Infektionsschutz



# Maske, Abstand und Co.:

## Wo die Arbeit schwieriger wurde

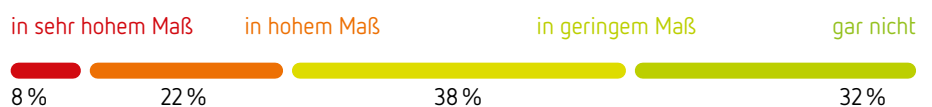
Die Maßnahmen des Infektionsschutzes berührten auch die Arbeitsausübung. Für ein Drittel der Beschäftigten wurde die Arbeit durch entsprechende Maßnahmen erschwert. Besonders betroffen waren Tätigkeiten, die einen persönlichen Kontakt mit Menschen erfordern oder körperlich schwere Arbeit beinhalten.

Um Ansteckungen zu vermeiden wurden auch im betrieblichen Kontext Personenkontakte reduziert und Mindestabstände eingeführt. Wo Mindestabstände nicht eingehalten werden konnten, war während der Arbeit das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes vorgeschrieben. Diese Vorgaben blieben nicht ohne Auswirkungen. Fast Jede\*r dritte Befragte (30 Prozent) gab an, dass die Ausübung der eigenen Arbeit durch die Infektionsschutzmaßnahmen erschwert wurde (Abb. 6).

Abb. 6

### Arbeiterschwernis durch Infektionsschutzmaßnahmen

In welchem Maß erschweren die betrieblichen Maßnahmen zum Schutz vor einer Ansteckung die Ausübung Ihrer Arbeit?  
(Gefragt wurden alle, in deren Betrieb Maßnahmen ergriffen wurden.)

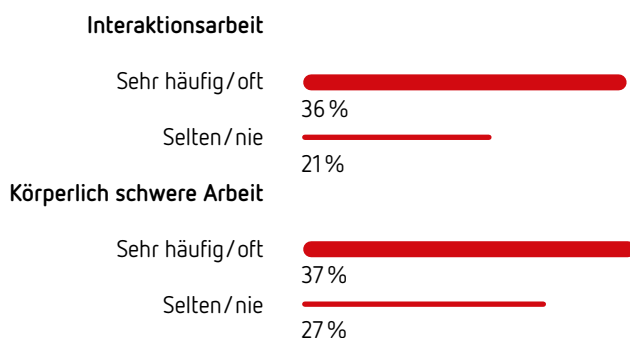


Die Maßnahmen führten deutlich häufiger zu erschwerten Bedingungen, wenn mit Menschen gearbeitet wurde (Interaktionsarbeit). Beschäftigte, deren Tätigkeit auf der persönlichen Kommunikation mit Kund\*innen, Patient\*innen oder Kindern beruht, berichteten zu 36 Prozent von erschwerten Bedingungen (Abb. 7). Schwieriger wurde es auch dort, wo Beschäftigte schwere körperliche Arbeit leisten. In diesem Fall gaben 37 Prozent an, dass ihre Tätigkeit durch die Infektionsschutzmaßnahmen erschwert wurde.

Abb. 7

### Besondere Erschwernis bei Interaktionsarbeit und starker körperlicher Belastung

(Prozentangaben für erschwerte Arbeitsausübung „in hohem Maß“ und „in sehr hohem Maß“)



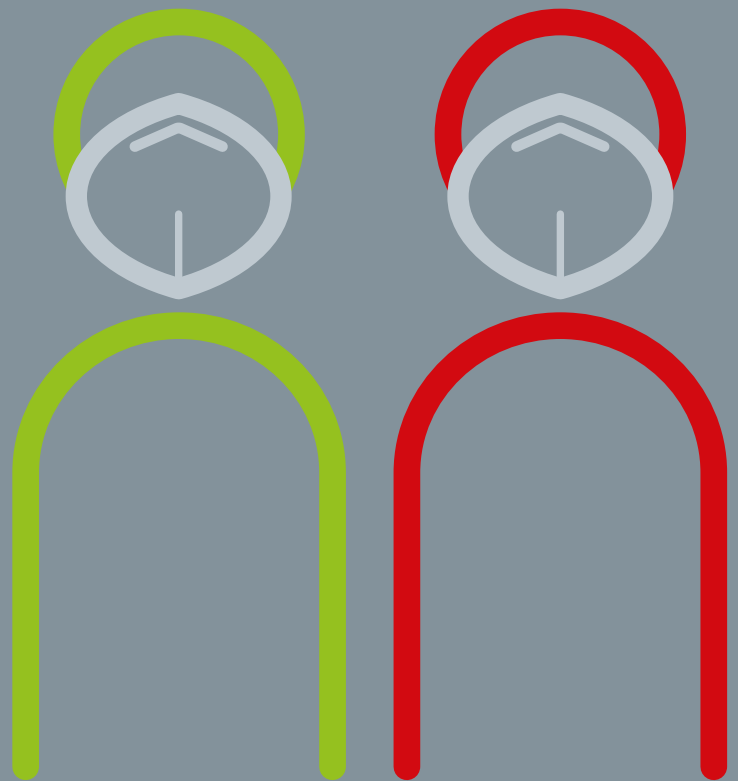
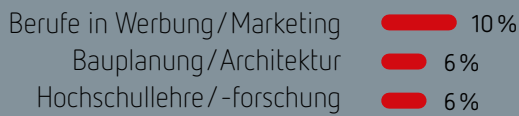
Der Bereich **Erziehung und Unterricht** weist einen besonders hohen Anteil von Beschäftigten auf, deren Tätigkeit seit Beginn der Pandemie schwieriger wurde. 62 Prozent der Befragten in diesem Be-

reich gaben an, dass die Ausübung ihrer Arbeit aufgrund der Infektionsschutzmaßnahmen („sehr häufig“ oder „oft“) komplizierter wurde. Der niedrigste Wert findet sich in der **Informations- und**

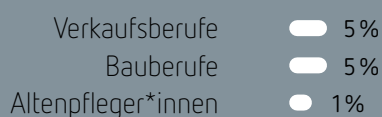
**Kommunikationsbranche**. Hier gaben lediglich zehn Prozent eine Arbeiterschwernis an.

# In der Pandemie sind nicht alle gleich

## Gar nicht/in geringem Maß vor Ansteckung geschützt



## Arbeiten im Homeoffice?



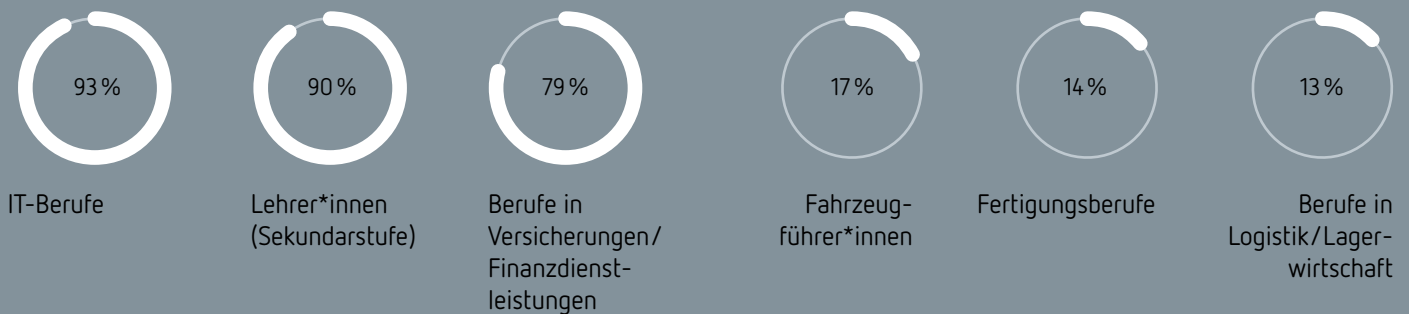


## Arbeiterschwernis Infektionsschutz?



## Digitalisierung der Kommunikation ...

### mit Kolleg\*innen und Vorgesetzten



### mit Kund\*innen, Klient\*innen, Patient\*innen, Schüler\*innen



# Starker Digitalisierungsschub während der Pandemie

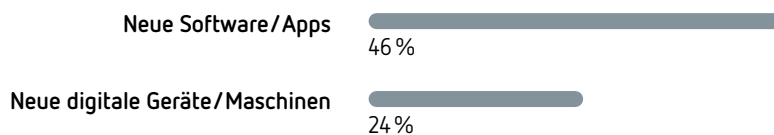
**Die Pandemie war Anlass für einen enormen Digitalisierungsschub. Viele Beschäftigte arbeiten mit neuer Software oder neuen digitalen Geräten, die die Unternehmen aufgrund der Corona-Pandemie eingeführt haben.**

Die Digitalisierung der Arbeitswelt, das heißt der verstärkte Einsatz elektronischer Kommunikation, vernetzter Technik und digitaler Formen der Zusammenarbeit, hat in den vergangenen Monaten deutlich an Geschwindigkeit gewonnen. Während der Pandemie haben viele Unternehmen neue digitale Arbeitsmittel angeschafft. Besonders ausgeprägt ist dies bei der Nutzung von Software beziehungsweise Apps. Nahezu jede\*r zweite Befragte (46 Prozent) hat in dieser Zeit am Arbeitsplatz mit neuer Software zu tun gehabt (Abb. 8). Neue Hardware (digitale Geräte oder Maschinen) wurde bei einem Viertel der Befragten (24 Prozent) eingesetzt.

Abb. 8

## Nutzung neuer digitaler Arbeitsmittel

Wurden an Ihrem Arbeitsplatz in den vergangenen Monaten neue Software oder neue Apps/neue digitale Geräte oder Maschinen eingesetzt?



Die Corona-Pandemie ist ein starker Treiber für eine beschleunigte Digitalisierung von Arbeit. Drei Viertel der Beschäftigten, die mit neuer Software arbeiteten, gingen davon aus, dass die neue Technik aufgrund der Pandemie eingeführt wurde (Abb. 9). Bei neuen digitalen Geräten oder Maschinen sahen zwei Drittel (64 Prozent) die Pandemie als ausschlaggebend für die Einführung an.

Abb. 9

## Neue digitale Arbeitsmittel wegen Corona-Pandemie?

Haben Sie den Eindruck, dass die neue Software oder neue Apps/die neuen digitalen Geräte oder Maschinen aufgrund der Corona-Pandemie eingesetzt wurden? (Gefragt wurden alle, an deren Arbeitsplatz neue digitale Arbeitsmittel eingesetzt wurden.)



Die digitale „Aufrüstung“ der Unternehmen war häufig eine Voraussetzung dafür, während der Pandemie den Betrieb aufrechterhalten zu können. Das galt gerade dort, wo das Arbeiten aus der Distanz zuvor nicht

möglich oder erwünscht war. Die Einschätzung, dass die neue Software aufgrund der Pandemie eingeführt wurde, wurde von 95 Prozent der Betroffenen in **Erziehung und Unterricht** geteilt.

In der **öffentlichen Verwaltung** waren es 90 Prozent.

# Jede\*r Vierte ohne ausreichende Schulung und Unterstützung

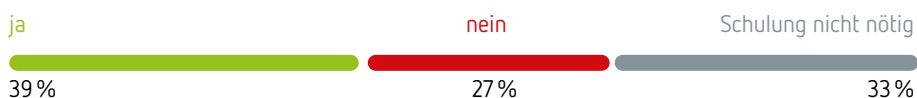
Die Einführung neuer digitaler Arbeitsmittel während der Pandemie fand für ein Viertel der Beschäftigten ohne angemessene Schulung statt. Ähnlich ist die Situation beim technischen Support: Gut ein Viertel der Befragten sah sich bei Problemen gar nicht oder nur in geringem Maß unterstützt.

Inwiefern neue digitale Arbeitsmittel die Arbeit erleichtern können, hängt auch davon ab, ob die Beschäftigten ausreichend für die neue Technik qualifiziert werden. Ist dies nicht der Fall, kann Digitalisierung zu Überforderung und zusätzlichen Belastungen führen. Von den Beschäftigten, die mit neuer Software oder neuen digitalen Geräten gearbeitet haben, hat ein Viertel (27 Prozent) keine angemessene Schulung erhalten (Abb. 10). 39 Prozent bewerten die Qualifizierung als angemessen. Für ein Drittel der Befragten war eine Schulung nicht nötig.

Abb. 10

## Schulung für neue digitale Arbeitsmittel

Haben Sie eine angemessene Schulung erhalten, die Ihnen einen sicheren Umgang mit den neuen digitalen Arbeitsmitteln ermöglicht?  
(Gefragt wurden alle, an deren Arbeitsplatz neue digitale Arbeitsmittel eingesetzt wurden.)

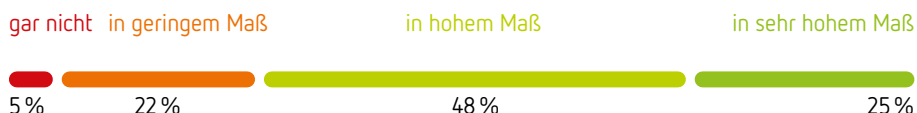


Was tun, wenn die Videokonferenz einfriert, der Ton nicht funktioniert oder unbekannte Fehlermeldungen auf dem Monitor erscheinen? Gerade bei der Einführung neuer digitaler Arbeitsmittel ist eine gute technische Unterstützung notwendig, wenn die Technik nicht für zusätzlichen Stress sorgen soll. Für 27 Prozent derjenigen, die in den vergangenen Monaten mit neuer Technik gearbeitet haben, war eine solche Unterstützung allerdings gar nicht (5 Prozent) oder nur in geringem Maß (22 Prozent) gegeben (Abb. 11). Drei Viertel sahen sich bei technischen Problemen dagegen in (sehr) hohem Maß unterstützt.

Abb. 11

## Unterstützung bei Problemen mit den neuen digitalen Arbeitsmitteln?

In welchem Maße bekommen Sie in Ihrem Betrieb Unterstützung, wenn es Probleme mit den neuen digitalen Arbeitsmitteln gibt?  
(Gefragt wurden alle, an deren Arbeitsplatz neue digitale Arbeitsmittel eingesetzt wurden.)



# Private Geräte als „Lückenfüller“

Die Hälfte aller Beschäftigten nutzt auch private Geräte für die Arbeit. Auffällig ist, dass dort, wo neue digitale Arbeitsmittel angeschafft wurden, die Nutzung privater Geräte sogar noch stärker ausgeprägt war. Die Digitalisierung der Arbeit beruht zu einem wesentlichen Teil auf den privaten Ressourcen der Beschäftigten.

Der Einsatz von privaten elektronischen Geräten für die Arbeit ist weit verbreitet. Knapp die Hälfte aller Beschäftigten (48 Prozent) nutzte im Arbeitskontext z. B. das private Handy, Laptop oder Tablet (Abb. 12). Während der Pandemie haben Beschäftigte verstärkt auf Privatgeräte zurückgegriffen: 46 Prozent der „Privatnutzer\*innen“ berichteten, dass sie aufgrund der Corona-Pandemie ihre privaten Geräte häufiger für ihre Arbeit genutzt haben.

Abb. 12

## Nutzung privater Geräte

Nutzen Sie für Ihre Arbeit auch private elektronische Geräte wie z. B. Handy, Computer, Tablet oder Headset?

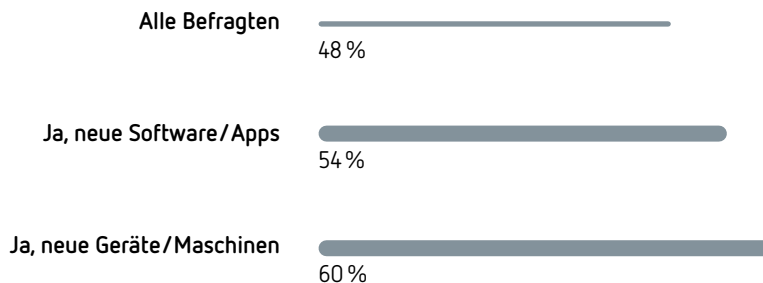


Der Anteil der Beschäftigten, die private Geräte bei der Arbeit eingesetzt haben, war sogar größer, wenn die Unternehmen in den vorangegangenen Monaten neue digitale Arbeitsmittel angeschafft haben. Wenn der Betrieb neue Software eingesetzt hat, nutzten 54 Prozent der Beschäftigten Privatgeräte, wenn neue Geräte oder Maschinen zum Einsatz kamen, waren es 60 Prozent (Abb. 13). Die betrieblichen Investitionen deckten häufig offenbar nur einen Teil der digitalen Arbeitsmittel ab, die von den Beschäftigten für ihre Arbeit unter Pandemiebedingungen benötigt wurden.

Abb. 13

## Nutzung privater Geräte und Anschaffung neuer digitaler Arbeitsmittel

(Anteil der Befragten, die private Geräte nutzen.)



Von den Beschäftigten, die ihre Arbeit auch von zu Hause erledigten, nutzten 61 Prozent private Geräte. Die Pandemie hat auch hier für einen Schub gesorgt. Von den Beschäftigten, die erst seit Beginn der Pan-

demie im **Homeoffice** arbeiteten, berichteten 80 Prozent, dass sie ihre Privatgeräte häufiger genutzt haben als zuvor. Ohne die private Technik wäre die Umstellung auf digitale Kommunikation, Videokonferenzen,

„Homeschooling“ usw. kaum machbar gewesen.

# Digitalisierung der innerbetrieblichen Kommunikation

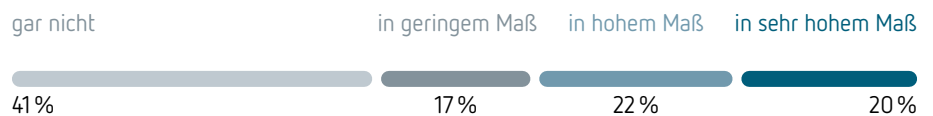
Die Maßnahmen des Infektionsschutzes beschränkten die Möglichkeiten direkter persönlicher Kommunikation in den Betrieben. Mehr als 40 Prozent der Befragten berichteten davon, dass sie seit Pandemiebeginn mit Vorgesetzten und Kolleg\*innen überwiegend digital kommuniziert haben. Damit war häufig eine Zunahme der Arbeitsbelastung verbunden.

Die Anschaffung neuer Technik ist nur eine Seite der Digitalisierung. Während der Pandemie waren damit weitreichende Veränderungen in der innerbetrieblichen Kommunikation verbunden. Um direkte persönliche Kontakte zu reduzieren, wurde der Austausch mit Kolleg\*innen und Vorgesetzten für viele Beschäftigte in den digitalen Raum verlagert. Knapp 60 Prozent der Befragten gaben an, dass digitale Kommunikation an Bedeutung gewonnen hat (Abb. 14). Für 42 Prozent der Beschäftigten galt dies in (sehr) hohem Maß.

Abb. 14

## Digitalisierung der innerbetrieblichen Kommunikation

In welchem Maß wurden seit Beginn der Corona-Pandemie bei Ihrer Arbeit persönliche Kontakte mit Kolleg\*innen sowie Vorgesetzten durch digitale Kommunikation ersetzt?

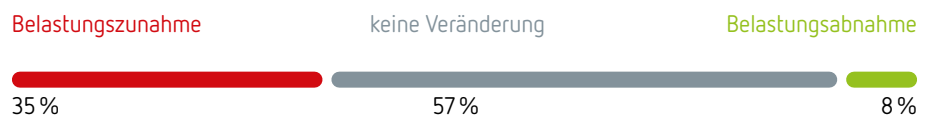


Die Veränderung der Kommunikation blieb nicht ohne Auswirkungen auf die Arbeitsbelastung. Etwa jede\*r Dritte (35 Prozent) fühlte sich aufgrund der Digitalisierung von Kommunikation stärker belastet (Abb. 15). Acht Prozent sahen sich eher entlastet, während 57 Prozent keine Veränderung gegenüber der vorherigen Kommunikationssituation wahrnahmen.

Abb. 15

## Auswirkungen auf Arbeitsbelastung

Wie hat sich die verstärkte Nutzung digitaler Kommunikation im Umgang mit Kolleg\*innen und Vorgesetzten auf Ihre Arbeitsbelastung ausgewirkt? (Gefragt wurden alle, bei denen innerbetriebliche Kontakte durch digitale Kommunikation ersetzt wurden.)



Auffällig ist, dass die Belastungszunahme bei den 20 Prozent der Beschäftigten am stärksten ausgeprägt war, die in sehr hohem Maß persönliche Kontakte ersetzt hatten (43 Prozent mit Belastungszunahme) – ein Hinweis darauf, dass die intensive Nutzung digitaler Kommunikation eine eigenständige Belastungsquelle darstellt.

In den Branchen **Information und Kommunikation** (90 Prozent „in (sehr) hohem Maß“) sowie **Finanzen/Versicherungen** (84 Prozent) wurden innerbetriebliche Kontakte besonders häufig auf digitale

Kommunikation umgestellt. Weniger verbreitet war diese Form der Digitalisierung im **Gesundheits- und Sozialwesen** (24 Prozent) sowie im **Baugewerbe** (27 Prozent).

# Digitale Kommunikation bei der Arbeit mit Menschen

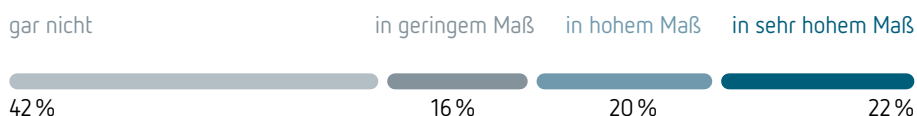
**Auch bei vielen Beschäftigten, die bei ihrer Arbeit im ständigen direkten Kontakt mit anderen Menschen stehen, wurde die Kommunikation digitalisiert. Für ein Drittel der betroffenen Beschäftigten war dies mit einer höheren Arbeitsbelastung verbunden. Große Unterschiede zeigten sich auch hier zwischen den Branchen.**

60 Prozent aller Befragten gaben an, dass der direkte Kontakt mit Kund\*innen, Patient\*innen, Klient\*innen, Schüler\*innen und anderen Personengruppen vor der Pandemie ein Bestandteil ihrer Arbeit war. Die Vermeidung von Infektionen durch Abstandsbefehle und Kontaktreduzierung betraf die Arbeit mit Menschen (Interaktionsarbeit) in besonderem Maße. Doch nicht für alle war es möglich, die persönlichen Kontakte durch digitale Kommunikation zu ersetzen. Für 42 Prozent derjenigen, die zuvor direkten Kontakt mit Kund\*innen etc. hatten, gab es keine Veränderung. 58 Prozent gaben an, dass Kontakte ersetzt wurden, bei 42 Prozent war dies in (sehr) hohem Maß der Fall (Abb. 16).

Abb. 16

## Ersatz von Kund\*innen-, Patient\*innen-, Klient\*innenkontakten

In welchem Maß wurden seit Beginn der Corona-Pandemie bei Ihrer Arbeit persönliche Kontakte mit Kund\*innen, Klient\*innen oder Patient\*innen durch digitale Kommunikation ersetzt? (Gefragt wurden alle, die vor der Pandemie im direkten Kontakt mit Menschen gearbeitet haben.)

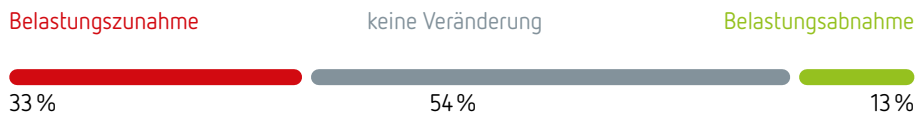


Der Wechsel zur digitalen Kommunikation bedeutete für viele Beschäftigte mit Interaktionsarbeit keine Arbeitserleichterung. Ein Drittel nahm aufgrund dieser Digitalisierungsform eine Zunahme ihrer Arbeitsbelastung wahr (Abb. 17). 54 Prozent sahen keine Veränderung, lediglich 13 Prozent spürten eine Entlastung.

Abb. 17

## Auswirkungen auf Arbeitsbelastung

Wie hat sich der Ersatz von persönlichen Kontakten durch digitale Kommunikation auf Ihre Arbeitsbelastung ausgewirkt? (Gefragt wurden alle, bei denen persönliche Kontakte durch digitale Kommunikation ersetzt wurden.)



Bei der Digitalisierung der Arbeit mit Menschen zeigt sich – ähnlich wie bei der innerbetrieblichen Kommunikation – ein auffälliger Zusammenhang: Je stärker persönliche Kontakte zu Kund\*innen etc. durch digitale Kommunikation ersetzt wurden, desto verbreiteter war die Mehrbelastung. Wo persönliche Kontakte in sehr hohem Maß ersetzt wurden, lag der Anteil mit Belastungszunahme bei 41 Prozent.

Auf Branchenebene zeigen sich wiederum große Unterschiede: Während im Bereich **Information und Kommunikation** (78 Prozent „in (sehr) hohem Maß“) sowie bei **Wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen** (74 Prozent)

Kontakte sehr umfassend durch digitale Kommunikation ersetzt wurden, war dies im **Gesundheits- und Sozialwesen** (14 Prozent) sowie im **Baugewerbe** (17 Prozent) deutlich seltener möglich. In vielen personenbezogenen Dienstleis-

tungsbranchen, wo die Arbeit in direkter Kooperation z. B. mit Patient\*innen und Klient\*innen erbracht wird, hat die Digitalisierung Grenzen.

# Ersatz von Geschäfts- / Dienstreisen durch digitale Kommunikation

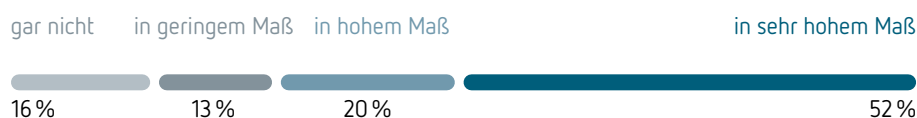
**Geschäfts- und Dienstreisen wurden während der Pandemie massiv eingeschränkt. Der Wegfall von Reisetätigkeiten und der Ersatz von direkten Kontakten durch digitale Kommunikation bedeuteten jedoch nicht automatisch eine Entlastung. Der Anteil der Personen, die sich entlastet fühlten, ist ähnlich groß wie der Anteil mit Belastungszunahme.**

Für ein Viertel aller Befragten (28 Prozent) waren Geschäfts- oder Dienstreisen vor der Pandemie ein Teil ihrer Arbeit. Aus dieser Gruppe gaben insgesamt 84 Prozent an, dass die Reisetätigkeit seit Beginn der Pandemie reduziert wurde (Abb. 18). Für 72 Prozent wurden Geschäfts- oder Dienstreisen in (sehr) hohem Maß durch digitale Kommunikation ersetzt.

Abb. 18

## Ersatz von Dienst- / Geschäftsreisen während der Pandemie

In welchem Maß wurden seit Beginn der Corona-Pandemie bei Ihrer Arbeit Geschäfts- oder Dienstreisen durch digitale Kommunikation ersetzt?  
(Gefragt wurden alle, die vor der Pandemie Geschäfts- / Dienstreisen gemacht haben.)

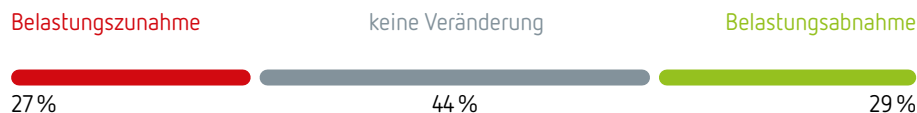


Die Veränderung bei der Reisetätigkeit wurde mit Blick auf die damit verbundene Be- oder Entlastung von den Beschäftigten sehr unterschiedlich bewertet. Während 44 Prozent keine Veränderung ihrer Arbeitsbelastung wahrnahmen, gaben 29 Prozent eine Entlastung und 27 Prozent eine Belastungszunahme an (Abb. 19). Die Reduzierung von Dienst- / Geschäftsreisen war also nicht automatisch mit einer Entlastung verbunden. Die Umstellung auf digitale Kommunikation mit Kund\*innen, Klient\*innen etc., die auch für viele Beschäftigte neu war, ging für mehr als ein Viertel der Befragten mit höheren Belastungen einher.

Abb. 19

## Auswirkungen auf Arbeitsbelastung

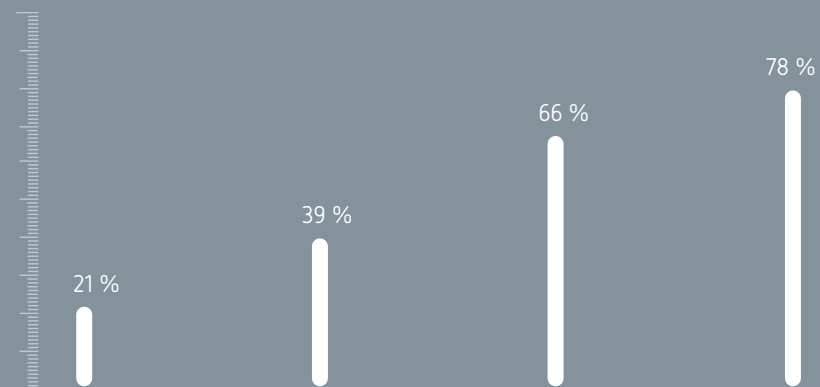
Wie hat sich der Ersatz von Geschäfts- oder Dienstreisen durch digitale Kommunikation auf Ihre Arbeitsbelastung ausgewirkt?  
(Gefragt wurden alle, bei denen Geschäfts- / Dienstreisen durch digitale Kommunikation ersetzt wurden.)



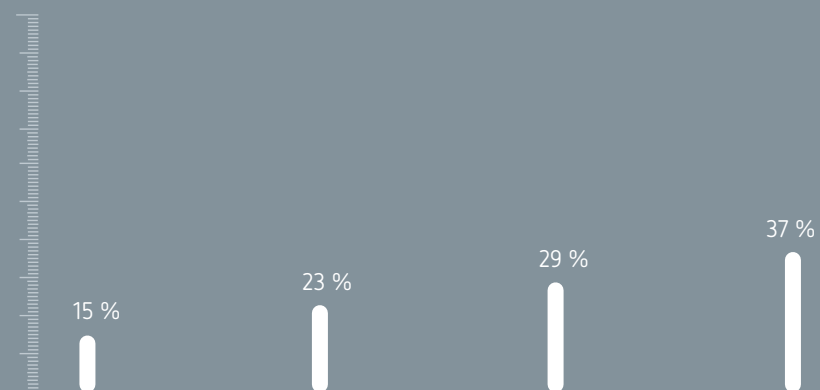
# Je höher das Qualifikationsniveau, desto mehr Digitalisierung

Die beruflichen Tätigkeiten werden nach vier Qualifikationsniveaus unterschieden. Dabei geht es nicht um den formalen Ausbildungsabschluss der Beschäftigten, sondern um die Anforderungen an die ausgeübte Tätigkeit. In der Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit ordnen die Befragten ihre Tätigkeit einem der vier Niveaus zu.

## Ja, neue Software/Apps



## Ja, neue digitale Geräte/Maschinen



**Hilfs- oder angelernte Tätigkeit,** für die man üblicherweise keine oder eine maximal einjährige Berufsausbildung benötigt

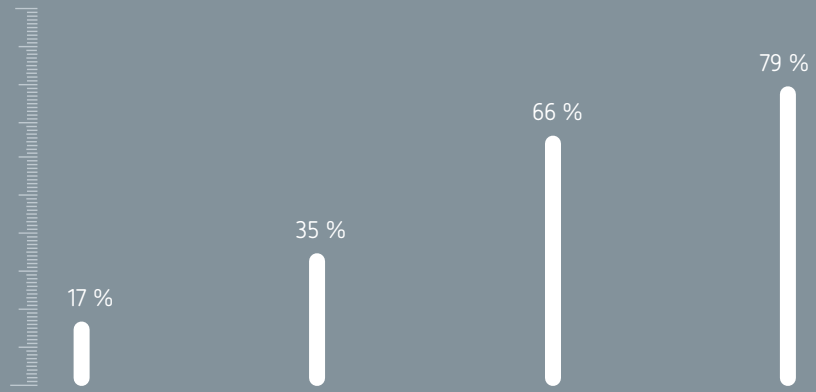
**Fachlich ausgerichtete Tätigkeit,** für die man üblicherweise eine zwei- bis dreijährige Berufsausbildung oder einen Abschluss an einer Berufsfach- bzw. Kollegschule braucht

**Spezialisten-tätigkeit,** für die man üblicherweise eine Meister- oder Techniker Ausbildung oder den Abschluss einer Fachakademie, Berufsakademie oder einen Bachelorabschluss braucht

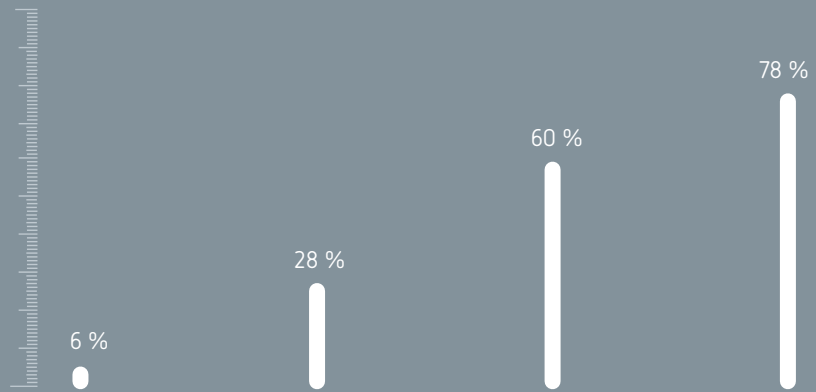
**Hochkomplexe Tätigkeit,** für die man üblicherweise eine Hochschulbildung mit Master, Diplom, Magister, Staatsexamen oder Promotion braucht



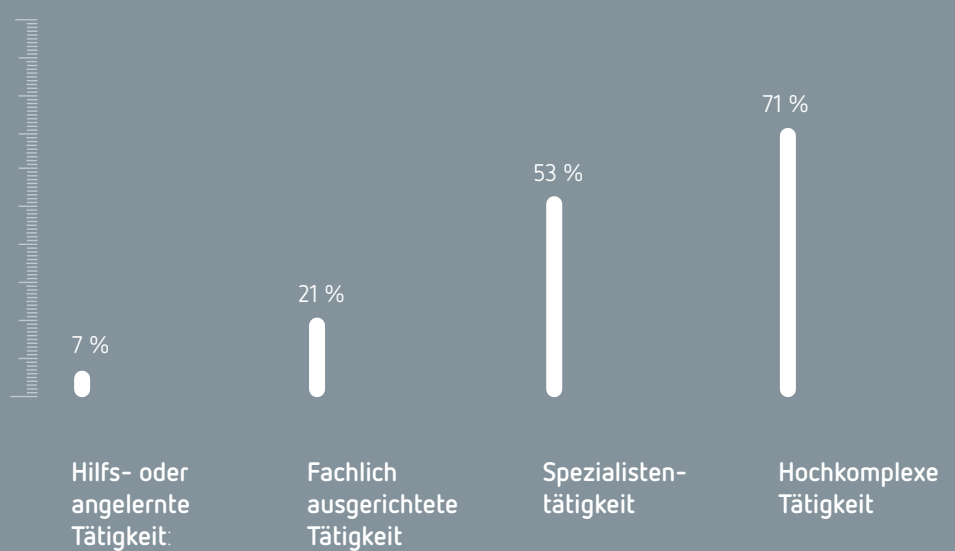
Innerbetriebliche Kontakte  
in (sehr) hohem Maß ersetzt  
durch digitale Kommunikation



Kund\*innenkontakte  
in (sehr) hohem Maß ersetzt  
durch digitale Kommunikation



Arbeiten im „Homeoffice“  
(sehr häufig/oft)



# Homeoffice während der Pandemie

**Während der Pandemie wechselten viele Beschäftigte ihren Arbeitsort. Für einen besseren Infektionsschutz wurde die Arbeit – wo dies möglich war – ins Homeoffice verlagert. Jede\*r dritte Befragte arbeitete (sehr) häufig von zu Hause. Für mehr als die Hälfte war dies erst seit Pandemiebeginn der Fall.**

Die Corona-Arbeitsschutzverordnung sah ab Ende Januar 2021 vor, dass Arbeitgeber den Beschäftigten anbieten müssen, ihre Tätigkeit in der eigenen Wohnung auszuführen, „wenn keine zwingenden betriebsbedingten Gründe entgegenstehen“. Diese „Homeoffice-Pflicht“, mit der Kontakte und damit das Infektionsrisiko reduziert werden sollten, dauerte bis Ende Juni 2021. Das entspricht weitgehend dem Zeitraum der Befragung. Die mit der Regelung verbundene starke Ausbreitung der Arbeit von zu Hause spiegelt sich in den Ergebnissen wider: 41 Prozent gaben an, auch von zu Hause aus zu arbeiten, für 31 Prozent war dies (sehr) häufig der Fall (Abb. 20).

Abb. 20

## Verbreitung von Homeoffice

Wie häufig kommt es seit Beginn der Corona-Pandemie vor, dass Sie Ihre Arbeit nicht im Betrieb, sondern zu Hause erledigen?



Wie stark der Infektionsschutz als Treiber des Homeoffice gewirkt hat, zeigt diese Zahl: Mehr als die Hälfte (54 Prozent) derjenigen, die ihre Arbeit auch zu Hause erledigten, haben damit erst während der Pandemie begonnen (Abb. 21). Homeoffice wurde nun auch in vielen Unternehmen umgesetzt, in denen es den Beschäftigten zuvor nicht möglich war, auch von zu Hause zu arbeiten.

Abb. 21

## Homeoffice schon vor Corona?

Haben Sie schon vor Beginn der Corona-Pandemie für Ihren Arbeitgeber von zu Hause aus gearbeitet?

(Gefragt wurden alle, die ihre Arbeit auch zu Hause erledigten.)



Die „Homeoffice-Quote“ von **Männern und Frauen** hat sich während der Pandemie angeglichen (Männer: 30, Frauen: 32 Prozent (sehr) häufig). Vor der Pandemie waren es 22 Prozent der männlichen und nur 14 Prozent der weiblichen Beschäftigten,

die auch zu Hause arbeiteten (vgl. DGB-Index Gute Arbeit: Jahresbericht 2020, S. 15). Der „Pandemie-Effekt“ beim Homeoffice war bei Frauen deutlich stärker ausgeprägt als bei Männern. Von den weiblichen Beschäftigten, die auch zu Hause arbeiteten,

gaben 61 Prozent an, dies erst seit Beginn der Pandemie zu tun, bei den Männern lag dieser Anteil bei 47 Prozent.

# Arbeitssituation im Homeoffice

Mehr als die Hälfte der Beschäftigten im Homeoffice nutzte ein Arbeitszimmer in der eigenen Wohnung. Eine finanzielle Unterstützung des Arbeitgebers für die anfallenden Kosten ist allerdings die Ausnahme. Insbesondere in größeren Betrieben ist geplant, die Arbeit der Beschäftigten im Homeoffice für Einsparungen bei den Büroflächen zu nutzen.

Die Arbeitssituation im Homeoffice hängt stark von den räumlichen Gegebenheiten ab. Die Größe der Wohnung und die Verfügbarkeit eines Raums, der als Arbeitszimmer genutzt werden kann, spielen für die Arbeitsbedingungen eine wichtige Rolle. Mehr als die Hälfte (57 Prozent) der Befragten, die von zu Hause arbeiteten, verfügte in ihrer Wohnung über ein Arbeitszimmer (Abb. 22). 43 Prozent stand kein separater Raum zur Verfügung. Hier musste die Arbeit im Wohn-, Schlaf- oder Essbereich erledigt werden.

Abb. 22

## Arbeitszimmer in der Wohnung?

Haben Sie in Ihrer Wohnung ein Arbeitszimmer, das Sie für Ihre berufliche Tätigkeit nutzen? (Gefragt wurden alle, die ihre Arbeit auch zu Hause erledigten.)



Die Nutzung der eigenen vier Wände für die Arbeit ist mit Kosten verbunden. Miete, Heizung, Strom, Internet- und Telefonverbindungen wurden von den Beschäftigten finanziert. Nur in seltenen Fällen beteiligte sich der Arbeitgeber an den anfallenden Kosten. 96 Prozent der Befragten erhielten gar keinen (91 Prozent) oder nur einen geringen (5 Prozent) finanziellen Zuschuss (Abb. 23).

Abb. 23

## Finanzielle Unterstützung des Arbeitgebers

Erhalten Sie bei der Arbeit von zu Hause von Ihrem Arbeitgeber einen finanziellen Zuschuss für die Nutzung Ihrer Wohnung, von Strom und Internet? (Gefragt wurden alle, die ihre Arbeit auch zu Hause erledigten.)



Gleichzeitig kann die Nutzung der Wohnräume der Beschäftigten die Kosten des Unternehmens senken, wenn die eigenen Büroflächen verkleinert werden. Diese Strategie wird vor allem in größeren Unternehmen und einzelnen Branchen verfolgt. So geben 38 Prozent der Befragten aus Finanz- und Versicherungsdienstleistungen an, dass ihr Betrieb beabsichtigt, Büroflächen zu reduzieren, weil die Beschäftigten mehr von zu Hause aus arbeiten (Abb. 24).

Abb. 24

## Verkleinerung von Büroflächen geplant?

Beabsichtigt Ihr Betrieb, Büroflächen zu verkleinern, weil mehr von zu Hause aus gearbeitet wird? (Gefragt wurden alle, die ihre Arbeit auch zu Hause erledigten.)



# Belastungsquellen bei der Arbeit zu Hause

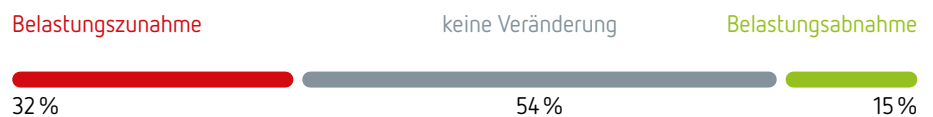
Zu Hause zu arbeiten bedeutet nicht automatisch eine Entlastung der Beschäftigten. Im Gegenteil: Ein Drittel der Befragten, die auch im Homeoffice arbeiteten, sah sich bei der Arbeit zu Hause eher stärker belastet. Besonders ausgeprägt war die Mehrbelastung, wenn die Wohnung nicht geeignet war oder die Technik nicht funktionierte.

Beschäftigte, die von zu Hause arbeiten, erhoffen sich davon häufig mehr Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit und damit auch eine bessere Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben. Allerdings bedeutet die Arbeit im Homeoffice nicht immer eine geringere Arbeitsbelastung. Lediglich 15 Prozent verbanden die Arbeit zu Hause mit einer geringeren Arbeitsbelastung (Abb. 25). Ein Drittel (32 Prozent) sah sich im Homeoffice sogar stärker belastet.

Abb. 25

## Belastung im Homeoffice

Wie wirkt sich die Arbeit von zu Hause auf Ihre Arbeitsbelastung aus?  
(Gefragt wurden alle, die ihre Arbeit auch zu Hause erledigten.)

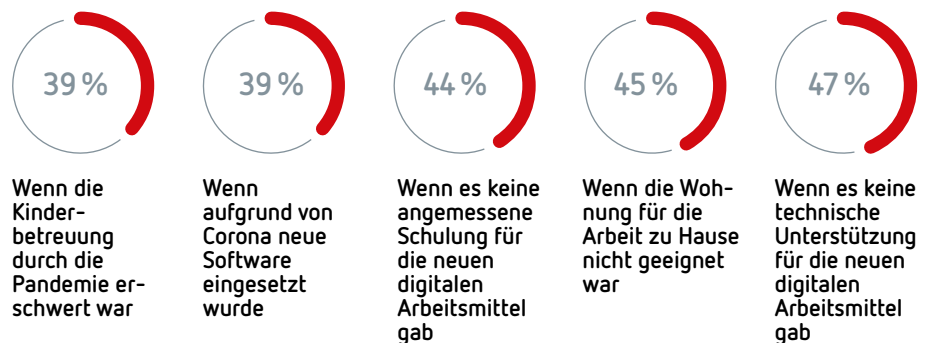


Die Ergebnisse liefern auch Hinweise auf mögliche Belastungsquellen bei der Arbeit zu Hause. Besonders stark ausgeprägt war die Zunahme der Arbeitsbelastung, wenn die Wohnung für das Homeoffice nicht geeignet war. In diesem Fall nahmen 45 Prozent eine höhere Belastung wahr (Abb. 26). Darüber hinaus zeigte sich, dass der Umgang mit (neuer) digitaler Technik im Homeoffice ein Problem sein konnte – besonders dann, wenn es keine angemessene Schulung gab (44 Prozent Belastungszunahme) oder die technische Unterstützung fehlte (47 Prozent Belastungszunahme). Auch wenn die Kinderbetreuung durch die Pandemie schwieriger wurde, stellte das Homeoffice häufiger eine Mehrbelastung dar (39 Prozent).

Abb. 26

## Bedingungen im Homeoffice und Mehrbelastung

(Anteil der Befragten, die aufgrund der Arbeit von zu Hause eine Zunahme der Belastung erfahren haben.)



# Homeoffice – Besser mit betrieblichen Regeln!

**Betriebliche Vereinbarungen regelten die Arbeit im Homeoffice für die Hälfte der Beschäftigten. Wo es Regeln zum Homeoffice gab, hatten Beschäftigte einen größeren Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung. Entgrenzung, ständige Erreichbarkeit und unbezahlte Arbeit traten seltener auf.**

Während der Pandemie wurde die Arbeit vieler Beschäftigter häufig kurzfristig und ohne große Vorbereitung in die eigenen vier Wände verlagert. Die Frage, wie die Arbeit im Homeoffice gut organisiert werden kann, stand dabei oft im Hintergrund. Betriebs- oder Dienstvereinbarungen, in denen die Gestaltung des Homeoffice geregelt ist, waren im Befragungszeitraum bei der Hälfte der Beschäftigten (52 Prozent) vorhanden, die ihre Arbeit auch von zu Hause aus erledigten (Abb. 27).

Abb. 27

## Betriebliche Vereinbarungen zum Homeoffice

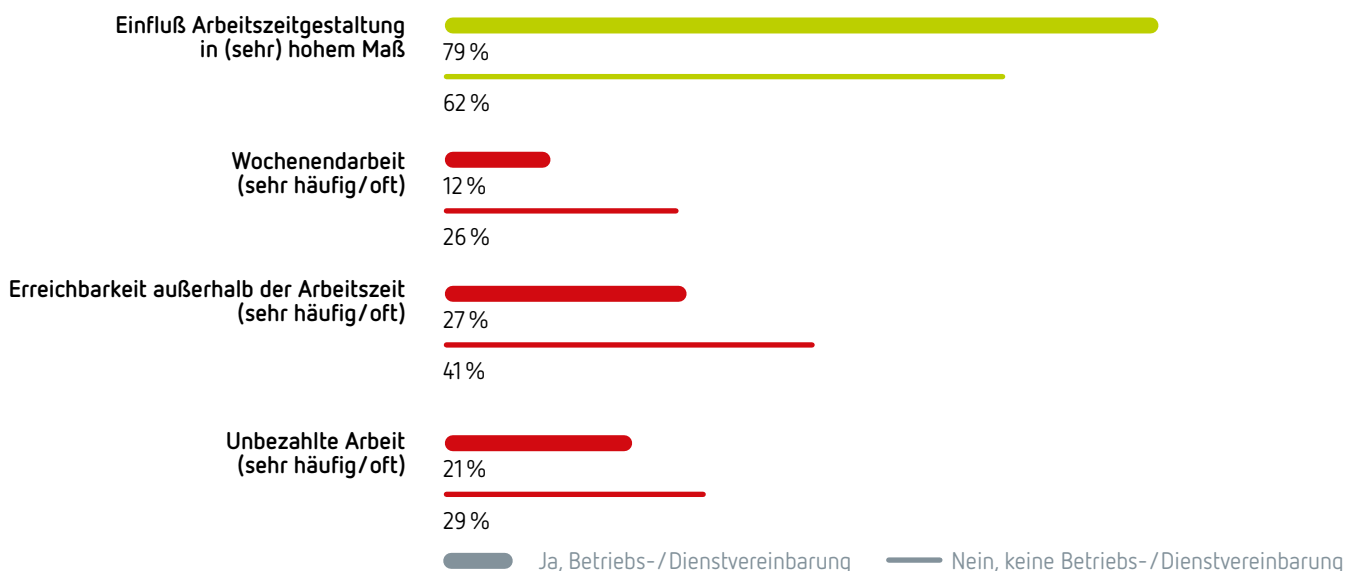
Gibt es bei Ihnen eine Betriebs- oder Dienstvereinbarung, mit der die Arbeit von zu Hause aus geregelt wird?  
(Gefragt wurden alle, die ihre Arbeit auch zu Hause erledigten.)



Die Bedeutung von Betriebs- oder Dienstvereinbarungen für Gute Arbeit im Homeoffice zeigte sich z. B. bei der Arbeitszeitgestaltung. Wenn betriebliche Regelungen vorhanden waren, war der Einfluss der Beschäftigten auf die Gestaltung der Arbeitszeit deutlich stärker ausgeprägt (Abb. 28). Ohne betriebliche Vereinbarungen war der Anteil der Beschäftigten mit Wochenendarbeit mehr als doppelt so hoch. Auch der Anteil der Beschäftigten, die für den Arbeitgeber außerhalb der Arbeitszeit erreichbar sein mussten und unbezahlte Arbeit für den Betrieb leisteten, war deutlich höher. Das Risiko einer Entgrenzung von Arbeit und Privatleben war geringer, wenn Betriebs- oder Dienstvereinbarungen existierten.

Abb. 28

## Zusammenhänge zwischen Betriebsvereinbarungen und Arbeitszeiten im Homeoffice



# Arbeitsqualität auf einen Blick: Die Indexwerte

## DGB-Index Gute Arbeit 2021

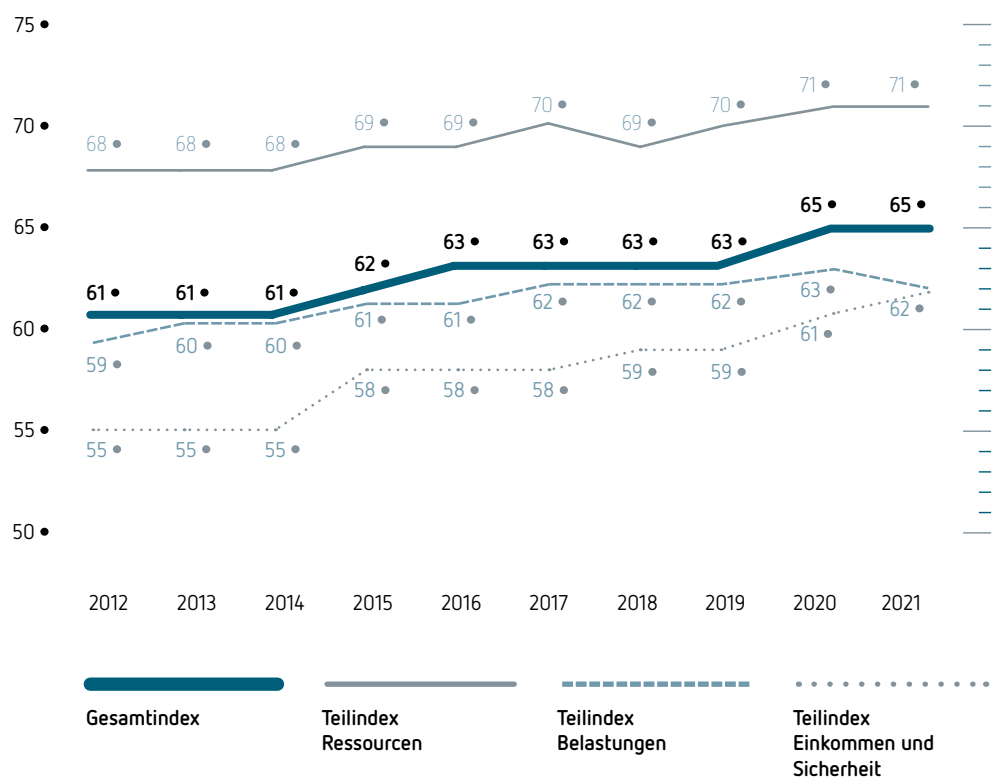
Gesamtindexwert: 65 von 100 Punkten



Abb. 29

## DGB-Index Gute Arbeit Entwicklung 2012 - 2021

Gesamtindexwert: 65 von 100 Punkten



Im Jahr 2021 liegt der Gesamtwert des DGB-Index Gute Arbeit bei 65 Punkten und damit auf dem Niveau des Vorjahrs. Seit dem Jahr 2012 zeigt sich ein leichter Aufwärtstrend. Der Gesamtindex stieg in diesem Zeitraum von 61 auf 65 Punkte. Die

bessere Bewertung spiegelt sich auch in den drei Teilindizes (Ressourcen, Belastungen, Einkommen und Sicherheit) wider.

Der Indexwert wird aus den Antworten der Befragten auf 42 indexbildende Fragen ermittelt. Null Punkte stehen für die denkbar schlechtesten, 100 Punkte für die bestmöglichen Arbeitsbedingungen.

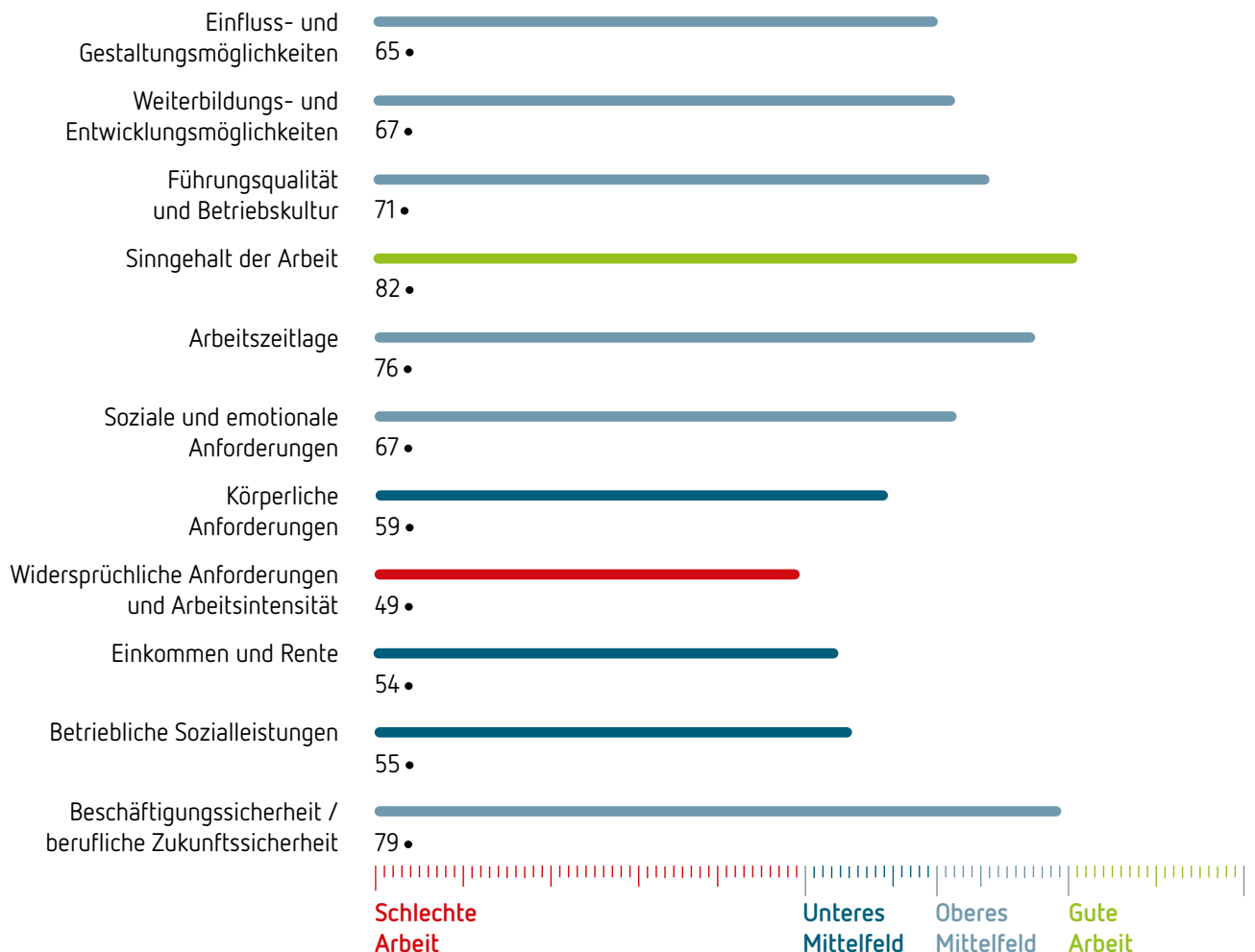
# Die elf Kriterien der Arbeitsqualität

Der Gesamtindex und die Teilindizes werden aus den elf Kriterien der Arbeitsqualität gebildet. Die Kriterien erlauben ein differenziertes Bild der Arbeitsbedingungen (Abb. 30). Ein Indexwert von 80 Punkten und mehr bezeichnet den Bereich „Gute Arbeit“. Gute Arbeit wird durch eine hohe Ressourcenausstattung, ein verträgliches Belastungsniveau, eine positiv bewertete Einkommenssituation und gute berufliche Zukunftsperspektiven charakterisiert. Indexwerte unter 50 Punkten beschreiben „Schlechte Arbeit“, weil sie Ausdruck hoher Belastungen und geringer Ressourcen sind.

Das Kriterium „Sinngelhalt der Arbeit“ liegt im Jahr 2021 durchschnittlich bei 82 Punkten und damit im Bereich „Gute Arbeit“. Die kritischste Bewertung erfährt die Arbeitsintensität, die 2021 mit 49 Punkten in den Bereich „Schlechte Arbeit“ rutschte. Materielle Aspekte (Einkommen, Rente, betriebliche Sozialleistungen) erhalten mit 54 Punkten eine Bewertung im unteren Mittelfeld. Deutlich besser schneiden die Arbeitszeitlage (76 Punkte) und die Beschäftigungssicherheit (79 Punkte) ab.

Abb. 30

## Indexwerte der elf Kriterien der Arbeitsqualität



Weitere, ausführliche Erläuterungen zum DGB-Index Gute Arbeit und zur Entwicklung der Indexwerte finden sich im Jahresbericht 2021. Neben den Auswertungen zum Themenschwerpunkt Corona-Pandemie werden dort auch die Befragungser-

gebnisse für alle 42 indexbildenden Fragen sowie eine differenzierte Darstellung nach unterschiedlichen Beschäftigtengruppen präsentiert. Der Jahresbericht steht zum Download bereit unter: [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de)

## Umfrage und Methodik

Der vorliegende Report basiert auf einer Zufallsstichprobe von 6.407 abhängig Beschäftigten, die zum Zeitpunkt der Befragung in Deutschland gearbeitet haben. Die Daten wurden im Rahmen der bundesweiten Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit im Zeitraum von Januar bis Juni 2021 erhoben. Telefonisch befragt wurden Arbeitnehmer\*innen mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von mindestens zehn Stunden. Nicht befragt wurden Auszubildende, Selbstständige sowie Personen, die das Alter für den Eintritt in das gesetzliche Rentensystem zum Befragungszeitpunkt bereits überschritten hatten. Alle in diesem Report berichteten Anteile und Mittelwerte wurden unter Einbezug von Gewichtungsfaktoren berechnet.

Ausführliche Auswertungen, umfangreiche Datenzusammenstellungen und weitere Hinweise zur Methodik finden sich im Jahresbericht 2021 des DGB-Index Gute Arbeit. Download unter [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de)

## Impressum

Herausgeber: Institut DGB-Index Gute Arbeit  
Henriette-Herz-Platz 2  
10178 Berlin  
Mail: [index-gute-arbeit@dgb.de](mailto:index-gute-arbeit@dgb.de)  
Web: [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de)

V.i.S.d.P.: Reiner Hoffmann, Deutscher Gewerkschaftsbund

Datenanalyse: Markus Holler, Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie (inifes gGmbH), Stadtbergen,  
Robert Sinopoli, Institut DGB-Index Gute Arbeit

Redaktion: Dr. Rolf Schmucker, Robert Sinopoli, Institut DGB-Index Gute Arbeit, Berlin

Umfrageinstitut: Umfragezentrum Bonn (uzbonn GmbH)

Gestaltung: BBGK Berliner Botschaft Gesellschaft für Kommunikation mbH

Druck: DCM Druck Center Meckenheim GmbH

Nachdruck von Texten und Grafiken nur mit Quellenangabe  
Berlin, November 2021

