

Mobil, praktisch, gut!? Ein Anforderungs- und Kompetenzprofil mobiler IT-gestützter Arbeit

Problem

Mobile, durch Informationstechnologie (IT) gestützte Arbeit birgt für Betriebe ebenso wie für Beschäftigte ein großes Potenzial für effizientes, flexibles Arbeiten. Die Anzahl derartiger Arbeitsplätze wächst stetig an – in nahezu allen Branchen. Bisher bereiten Unternehmen ihre mobilen Mitarbeiter nur selten auf die spezifischen Herausforderungen und Situationen mobiler Arbeit vor, obwohl das hohe psychische Belastungs- und Beanspruchungspotenzial dieser Arbeitsform mittlerweile evident ist. Um die Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter aufrechtzuerhalten und zu fördern, ist es zunehmend wichtig, Personalentwicklungsmaßnahmen mit Blick auf die erforderlichen Schlüsselqualifikationen für mobile IT-Arbeit in den Betrieben einzuführen.

Aktivitäten

Um die Basis für eine an den Anforderungen und Beanspruchungen der mobilen Arbeit orientierte Personalentwicklung zu schaffen, wurde im Rahmen einer Diplomarbeit ein Tätigkeits- und Kompetenzprofil mobiler IT-gestützter Arbeit erarbeitet. Personalentwickler können es künftig für spezifische Maßnahmen in Bezug nehmen. Als Grundlage wurden zunächst anhand von Feldbeobachtungen, Interviews mit Personalverantwortlichen und Stelleninhabern und unter Einsatz eines selbst entwickelten Fragebogens die Befriedigungs- und Belastungsaspekte mobiler Arbeit erforscht.



Servicetechniker im Einsatz – Wartung eines Schaltkastens

Ebenso wurden arbeitsorganisatorische Rahmenbedingungen und die erfolgsrelevanten Kompetenzen untersucht. Als Stichprobe dienten mobil agierende Servicetechniker aus drei Unternehmen, die durch ihre Erfahrung mit der Mobilität und der ständigen Anwendung mobiler IT als Experten für diese Arbeitsform gelten können.

Ergebnisse und Verwendung

Die Untersuchungsergebnisse legen nahe, dass es weniger das Tätigkeitsfeld der Befragten an sich ist, das fehlbelastend wirkt. Vielmehr machen die mobile Arbeitsorganisation und die Kommunikation mit Kollegen und Hierarchieebenen auf Distanz die Arbeit oft zur Belastungsprobe. Darüber hinaus konnte gezeigt werden, dass mobiles Arbeiten vor allem hohe Ansprüche an die Planungs-, Organisations- und Entscheidungsfähigkeit der Beschäftigten stellt. Ebenso wichtig sind

Gewissenhaftigkeit, Zuverlässigkeit und Eigeninitiative bei Mitarbeitern, die fernab vom Unternehmen arbeiten. In einer sich technologisch rasant entwickelnden Welt bildet auch die fortwährende Lernfähigkeit des Einzelnen eine unabdingbare Qualifikation.

Entgegen der verbreiteten Meinung, mobile Arbeit sei unproblematisch und nicht regulierungsbedürftig, zeigte sich bei den Befragten ein ausgeprägtes psychophysisches, für mobile Beschäftigte typisches Beanspruchungsmuster und ein starker Wunsch nach Weiterbildungsmaßnahmen in allen Kompetenzbereichen. Die Untersuchung hat einen hohen Handlungsbedarf in der mobilen Arbeitsbranche aufgedeckt, um die Gesundheit der dort Beschäftigten zu schützen und sie in ihrer Entwicklung nachhaltig zu fördern.

Das Tätigkeits- und Kompetenzprofil hat sowohl für die Praxis als auch für die Forschung großen Nutzen: Der Praxis liefert es zahlreiche Anknüpfungspunkte für die Planung und Entwicklung von bedingungs- und verhaltensbezogenen Präventivmaßnahmen für mobile Beschäftigte. Außerdem können die ermittelten Kompetenzen die Unternehmen bei einer gezielten, erfolgsorientierten Personalauswahl unterstützen. Die empirische Identifizierung wichtiger Kompetenzen mobiler Arbeit ist neu in der Telearbeitsforschung und bereichert diese damit um eine weitere Facette.

Nutzerkreis

Personalverantwortliche in Betrieben mit mobilen IT-gestützten Arbeitsplätzen, Telearbeitsforschung, Unfallversicherungsträger

Weiterführende Informationen

- BGI/GUV-I 8704: Belastungen und Gefährdungen mobiler IKT-gestützter Arbeit im Außendienst moderner Servicetechnik (04.12). Hrsg.: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Berlin 2012
- BGI/GUV-I 8696: Einsatz von bordeigenen Kommunikations- und Informationssystemen mit Bildschirmen an Fahrerarbeitsplätzen (08.09). Hrsg.: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Berlin 2009
- IFA-Fachinformationen zu mobiler IT-Arbeit, www.dguv.de/ifa, Webcode [d117326](#)

Fachliche Anfragen

IFA, Fachbereich 1: Informationstechnik – Risikomanagement

Literaturanfragen

IFA, Zentralbereich