

---

# Inhaltsverzeichnis

|          |                                                                 |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Einleitung - Sandra Ohly</b>                                 | <b>1</b>  |
| 1.1      | Wer ist verantwortlich für gute Arbeitsgestaltung?              | 3         |
|          | Literatur                                                       | 4         |
| <b>2</b> | <b>Industriekaufmann im Vertriebsinnendienst - Nico Harhoff</b> | <b>7</b>  |
| 2.1      | Fallbeschreibung                                                | 7         |
| 2.1.1    | Arbeitsaufgaben                                                 | 8         |
| 2.2      | Analyse der Arbeitsmerkmale                                     | 9         |
| 2.2.1    | Work Design Questionnaire (WDQ)                                 | 9         |
| 2.2.2    | Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA)         | 10        |
| 2.2.3    | Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS)                            | 11        |
| 2.2.4    | Teamarbeit                                                      | 11        |
| 2.2.5    | Arbeitsanforderungen                                            | 11        |
| 2.3      | Veränderungen durch Homeoffice                                  | 12        |
| 2.3.1    | Veränderungen durch die COVID-19-Pandemie                       | 12        |
| 2.3.2    | Langfristige Veränderungen                                      | 13        |
| 2.4      | Auswirkungen von Homeoffice                                     | 14        |
| 2.4.1    | Lernen                                                          | 14        |
| 2.4.2    | Work-Life-Balance und Wohlbefinden                              | 15        |
| 2.4.3    | Arbeitsleistung                                                 | 16        |
| 2.5      | Fazit                                                           | 17        |
|          | Literatur                                                       | 18        |
| <b>3</b> | <b>Bauingenieur und Firmenleiter - Alana Hindiye</b>            | <b>21</b> |
| 3.1      | Fallbeschreibung                                                | 21        |
| 3.2      | Fallanalyse                                                     | 23        |
| 3.2.1    | Work Design Questionnaire (WDQ)                                 | 23        |
| 3.2.2    | Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA)         | 24        |
| 3.2.3    | Skalen zur Emotionsarbeit (FEWS)                                | 25        |
| 3.2.4    | Teamarbeit                                                      | 25        |
| 3.2.5    | Arbeitsanforderungen                                            | 26        |
| 3.3      | Veränderung durch Digitalisierung und Home-Office               | 27        |
| 3.4      | Potenzielle weitere Auswirkungen                                | 28        |

|          |                                                                                                    |           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.1    | Lernen. ....                                                                                       | 28        |
| 3.4.2    | Work-Life Balance/Wohlbefinden ....                                                                | 30        |
| 3.4.3    | Arbeitsleistung ....                                                                               | 30        |
| 3.5      | Fazit ....                                                                                         | 31        |
|          | Literatur. ....                                                                                    | 31        |
| <b>4</b> | <b>Personalleiter - Paulina Schöنة</b> ....                                                        | <b>33</b> |
| 4.1      | Fallbeschreibung. ....                                                                             | 33        |
| 4.2      | Fallanalyse ....                                                                                   | 35        |
| 4.2.1    | Bezug zu Arbeitsmerkmalen ....                                                                     | 35        |
| 4.2.2    | Bezug zu Arbeitsanforderungen. ....                                                                | 37        |
| 4.3      | Veränderung durch Digitalisierung und Homeoffice: Inwiefern<br>hat sich die Arbeit verändert? .... | 38        |
| 4.4      | Vermutete Auswirkungen von Digitalisierung und Homeoffice. ....                                    | 40        |
| 4.4.1    | Auswirkungen auf das Lernen ....                                                                   | 40        |
| 4.4.2    | Auswirkungen auf die Work-Life Balance und das<br>Wohlbefinden ....                                | 41        |
| 4.4.3    | Auswirkungen auf die Arbeitsleistung ....                                                          | 42        |
| 4.5      | Fazit ....                                                                                         | 43        |
|          | Literatur. ....                                                                                    | 44        |
| <b>5</b> | <b>Lehrerin - Elisabeth Maria Bitter</b> ....                                                      | <b>45</b> |
| 5.1      | Fallbeschreibung. ....                                                                             | 45        |
| 5.2      | Fallanalyse – Bezug zu verschiedenen Skalen der Arbeitsanalyse. ...                                | 46        |
| 5.2.1    | Work Design Questionnaire ....                                                                     | 46        |
| 5.2.2    | Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse. ....                                             | 48        |
| 5.2.3    | Frankfurter Skalen zur Emotionsarbeit ....                                                         | 49        |
| 5.2.4    | Bezug zu Arbeitsanforderungen. ....                                                                | 50        |
| 5.3      | Veränderungen durch die Digitalisierung. ....                                                      | 51        |
| 5.4      | Vermutete Auswirkungen auf verschiedene Bereiche ....                                              | 53        |
| 5.4.1    | Vermutete Auswirkungen auf das Lernen ....                                                         | 53        |
| 5.4.2    | Vermutete Auswirkungen auf die Work-Life Balance und<br>das Wohlbefinden ....                      | 54        |
| 5.4.3    | Vermutete Auswirkungen auf die Arbeitsleistung ....                                                | 56        |
| 5.5      | Fazit ....                                                                                         | 57        |
|          | Literatur. ....                                                                                    | 57        |
| <b>6</b> | <b>Procurement - Lukasz Urner</b> ....                                                             | <b>61</b> |
| 6.1      | Beschreibung des Ausgangsfalles – Tätigkeiten, Aufgaben<br>sowie Hilfsmittel. ....                 | 61        |
| 6.2      | Fallanalyse: Welche Arbeitsmerkmale werden erfüllt? ....                                           | 63        |
| 6.2.1    | Bezug zu WDQ. ....                                                                                 | 63        |
| 6.2.2    | Bezug zu ISTA ....                                                                                 | 64        |
| 6.2.3    | Bezug zu FEWS ....                                                                                 | 65        |
| 6.2.4    | Bezug zu Teamarbeit ....                                                                           | 65        |
| 6.2.5    | Bezug zu Arbeitsanforderungen. ....                                                                | 66        |

---

|          |                                                                                                              |           |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.3      | Veränderungen durch Digitalisierung und Homeoffice:<br>Inwiefern hat sich die Arbeit verändert? . . . . .    | 67        |
| 6.4      | Vermutete Auswirkungen auf Lernen, Work-Life Balance/<br>Wohlbefinden und Arbeitsleistung . . . . .          | 69        |
| 6.4.1    | Lernen. . . . .                                                                                              | 69        |
| 6.4.2    | Work-Life Balance/Wohlbefinden . . . . .                                                                     | 70        |
| 6.4.3    | Arbeitsleistung . . . . .                                                                                    | 71        |
| 6.5      | Fazit und Ausblick in Thesen . . . . .                                                                       | 71        |
|          | Literatur. . . . .                                                                                           | 72        |
| <b>7</b> | <b>Callcenter - Sandra Ohly und Didem Sedefoglu . . . . .</b>                                                | <b>73</b> |
| 7.1      | Vorwort. . . . .                                                                                             | 73        |
| 7.2      | Einleitung . . . . .                                                                                         | 74        |
| 7.3      | Beschreibung der Tätigkeiten im Callcenter . . . . .                                                         | 74        |
| 7.4      | Analyse der Tätigkeit . . . . .                                                                              | 74        |
| 7.4.1    | Work Design Questionnaire (WDQ) . . . . .                                                                    | 74        |
| 7.4.2    | Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse<br>(ISTA). . . . .                                          | 75        |
| 7.4.3    | Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS). . . . .                                                                | 75        |
| 7.4.4    | Teamarbeit und Arbeitsanforderungen . . . . .                                                                | 75        |
| 7.5      | Veränderung des Callcenter Jobs durch Digitalisierung und<br>Homeoffice . . . . .                            | 75        |
| 7.6      | Vermutete Auswirkungen auf das Lernen, Work-Life Balance,<br>Wohlbefinden und Arbeitsleistung . . . . .      | 76        |
| 7.6.1    | Lernen. . . . .                                                                                              | 76        |
| 7.6.2    | Work-Life Balance . . . . .                                                                                  | 76        |
| 7.6.3    | Wohlbefinden und Arbeitsleistung . . . . .                                                                   | 76        |
| 7.7      | Fazit . . . . .                                                                                              | 77        |
| 7.8      | Prompts an ChatGPT und Reflexion der Ergebnisse . . . . .                                                    | 77        |
|          | Literatur. . . . .                                                                                           | 78        |
| <b>8</b> | <b>Zusammenfassung und Ausblick - Sandra Ohly . . . . .</b>                                                  | <b>79</b> |
|          | Literatur. . . . .                                                                                           | 81        |
|          | <b>Tabelle 1: Überblick über die analysierten Tätigkeiten und<br/>prognostizierte Auswirkungen . . . . .</b> | <b>83</b> |