

Befragung von Arbeitnehmern zur beruflichen Erreichbarkeit durch Nutzung interaktiver Medien

Eine gesundheitswissenschaftliche Studie
durchgeführt von: Rüdiger Kohl

Stand: 31.03.2014
E-Mail: info@relax-ion.de

Vorwort

Die dargelegten Ergebnisse sind Resultate einer Studie zu dem Thema „Befragung von Arbeitnehmer zur beruflichen Erreichbarkeit durch Nutzung interaktiver Medien“. Die Studie wurde im Rahmen einer Masterarbeit erstellt. Studierende, Professoren, Mitarbeiter in forschenden und wissenschaftlichen Bereichen können die vollständige Masterarbeit erfragen unter: info@relax-ion.de

Ich hoffe, dass diese Studie zu einem kleinen Erkenntnisgewinn in Unternehmen beiträgt.

02.07. 2014, Rüdiger Kohl

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
Inhaltsverzeichnis.....	3
1 Forschungsgegenstand der Befragung	4
2 Ergebnisse der Befragung und Abgleich der Ergebnisse mit Fremdstudien.....	5
2.1 Antworthäufigkeiten und demographische Daten	5
2.2 Berufliche und private Mediennutzung	6
2.3 Gründe und Umfang der beruflichen Erreichbarkeit	8
2.4 Mediennutzung während des Steuerns eines Fahrzeugs.....	15
2.5 Subjektiv empfundene gesundheitliche Auswirkungen der beruflichen Erreichbarkeit.....	19
2.6 Maßnahmen zur Regelung der beruflichen Erreichbarkeit.....	22
2.7 Mitteilungen der Befragten zur beruflichen Erreichbarkeit.....	24
2.8 Parallelen zu Fremdstudien und -befragungen	27
3 Literaturverzeichnis.....	30
4 Abbildungsverzeichnis	31

1 Forschungsgegenstand der Befragung

In den Medien wird aktuell häufig von Belastungen bezüglich beruflicher Erreichbarkeit berichtet. Die Medien scheinen die Begrifflichkeit „permanente Erreichbarkeit“ zu benutzen, da diese ein wenig dramatischer klingt. Allerdings stellt man fest, dass zu diesem Thema kaum Untersuchungen vorliegen (Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung, 2012, S. 11). So scheinen sämtliche Berichte in der Tagespresse und den Zeitschriften entweder von Betroffenen geschrieben worden zu sein, oder auf Annahmen zu beruhen. Da dies Thema sehr aktuell ist, wurde beschlossen, eine neue Befragung zu starten. Es sollen folgende Fragen geklärt werden:

- Ist die berufliche Erreichbarkeit ein Einzelphänomen oder betrifft es bereits die Mehrheit der Arbeitnehmer?
- Wie ist die tatsächliche Handhabung der betroffenen Mitarbeiter bei dem Thema Erreichbarkeit? Hier interessiert insbesondere die Frage: „Wie umfangreich wird berufliche Erreichbarkeit tatsächlich genutzt?“. Diese Frage geht über die Fragestellung „Wird berufliche Erreichbarkeit angeboten?“ hinaus.
- Wie gehen die Unternehmen mit dem Thema berufliche Erreichbarkeit um? Gibt es Regeln? Gibt es Vorbilder im Unternehmen?
- Neigen Männer auch bei dem Thema berufliche Erreichbarkeit zu einer höheren gesundheitlichen Risikobereitschaft als Frauen?
- Ist die Bewertung des Themas Erreichbarkeit ausschlaggebend für das subjektive Empfinden von Vor- oder Nachteilen?

Auf Basis dieser Fragestellungen wurde ein Fragebogen entwickelt, der den Informationsbedarf abdeckt.

2 Ergebnisse der Befragung und Abgleich der Ergebnisse mit Fremdstudien

2.1 Antworthäufigkeiten und demographische Daten

Insgesamt nahmen 91 Personen an der Befragung teil. Nicht alle Fragen wurden vollständig beantwortet. Denn die Befragten wurden, obwohl technisch möglich, niemals zu einer Antwort gezwungen. Wollten sie eine Frage nicht beantworten, konnte diese offen gelassen werden. Da die Grundgesamtheit demzufolge von Frage zu Frage variiert, wird die Grundgesamtheit pro Diagramm und Fragestellung angegeben. Bei einigen Fragestellungen waren Mehrfachnennungen möglich, da z. B. eine Benutzung des Smartphones nicht automatisch die Benutzung des Telefon-Festnetzes ausschließt. Nur 75 Befragte gaben ihr Geschlecht an. Davon waren 48 % männlich und 52 % weiblich. Der jüngste Befragte war 22 Jahre alt, der älteste Befragte 58 Jahre. Im Mittel waren alle Befragte 43,1 Jahre alt. Auf die Frage wie die Arbeit sich gestaltet, vorwiegend geistig, vorwiegend körperlich oder gleichermäÙig geistig und körperlich wurde wie folgt geantwortet:

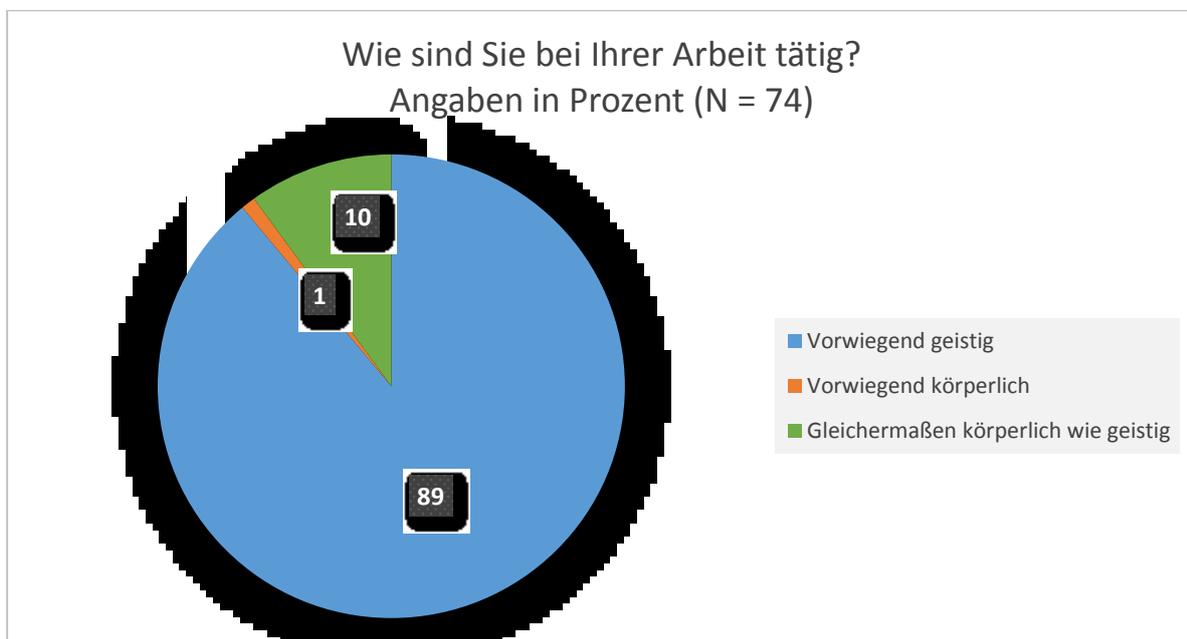


Abbildung 1 Art der Arbeit

Aus Abbildung 1 ist ersichtlich, dass ein Großteil der Befragten vorwiegend geistig tätig ist, und nur ein geringer Teil mit körperlichen Tätigkeiten zu tun hat.

2.2 Berufliche und private Mediennutzung

Es wurde die generelle Nutzung der interaktiven Kommunikationsmedien erfragt. Dies betraf sowohl die berufliche als auch die private Nutzung:

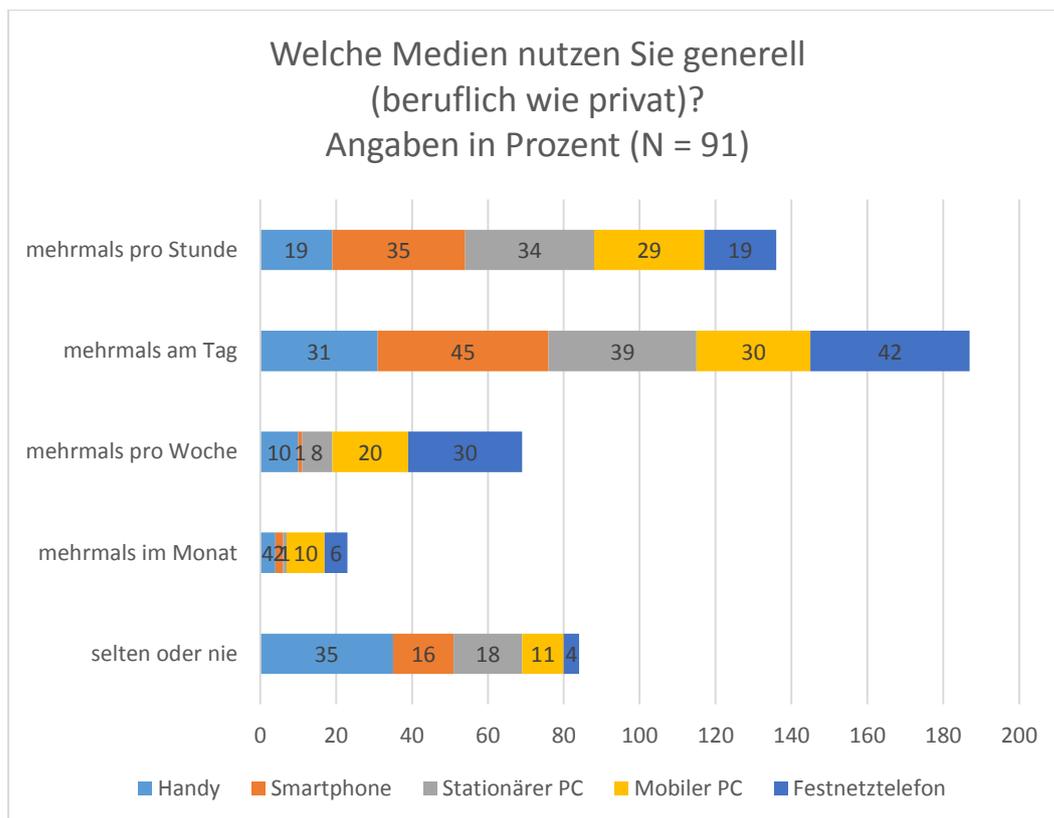


Abbildung 2 Generelle Nutzung von Kommunikationsmedien

80 % der Befragten gaben an, ihr Smartphone mindestens mehrmals am Tag zu nutzen. Das zweithäufigst genannte Medium ist der stationäre PC mit 73 % der Befragten. Das Festnetztelefon hat noch immer einen hohen Stellenwert: 61 % der Befragten beantworteten eine Nutzung mindestens mehrmals am Tag. Dicht gefolgt vom mobilen PC mit 59 %. Das Schlusslicht bildet das Handy mit 50 %. Aus der Beantwortungshäufigkeit ist ersichtlich, dass das Smartphone einen hohen Stellenwert im täglichen Leben hat. Ob das Smartphone auch während der Freizeit für berufliche Zwecke einen hohen Stellenwert hat, erhob die nächste Frage:

Welche Medien nutzen Sie ausserhalb der Arbeitszeit um beruflich erreichbar zu sein?

Angaben in Prozent (N = 91)

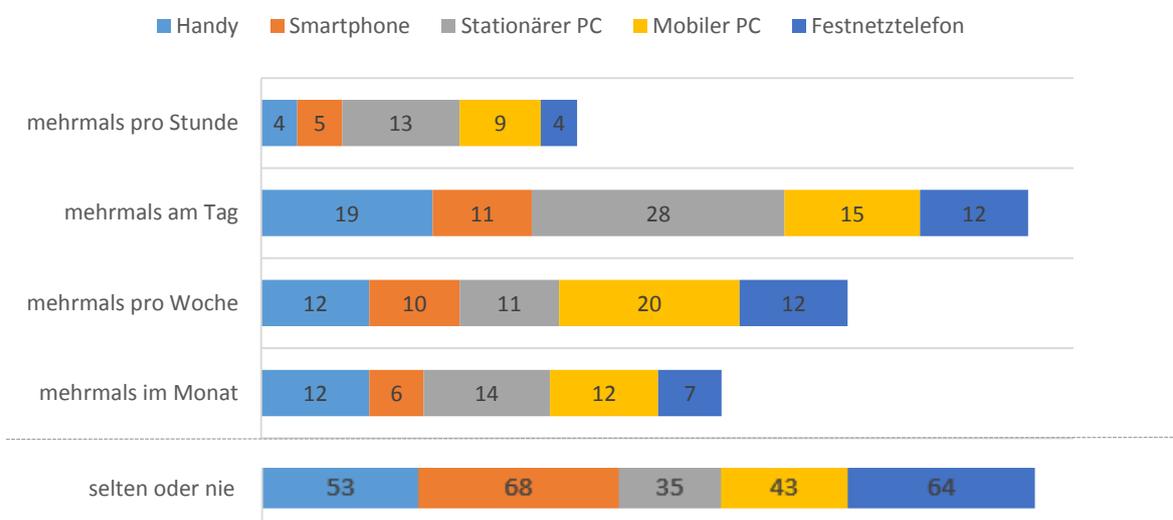


Abbildung 3 Berufliche Nutzung der Kommunikationsmedien

Konzentriert man sich auf die Nennungen mehrmals am Tag und mehrmals pro Stunde ergibt sich folgendes: Das häufigste berufliche Kommunikationsmedium ist nach wie vor der stationäre PC mit 41 %. Fasst man die Kommunikationsmedien Handy und Smartphone zusammen liegt diese Kommunikationsart mit 39 % an zweiter Stelle. Gefolgt wird diese von der Kommunikationsart des mobilen PCs mit 24 % aller Antworten. Das Schlusslicht bildet die Nutzung des Festnetztelefons mit 16 %. Interessant ist, dass es häufig Nennungen bei allen Kommunikationsmedien bezüglich der Antwortmöglichkeit „selten oder nie“ gibt. Dies lässt die Schlussfolgerung zu, dass es bei Mitarbeitern oder Unternehmen ein bevorzugtes Kommunikationsmedium zu geben scheint und die anderen Kommunikationsmedien daraufhin vernachlässigt werden.

Als nächstes wurde nach der generellen Zufriedenheit mit der beruflichen Erreichbarkeit gefragt.

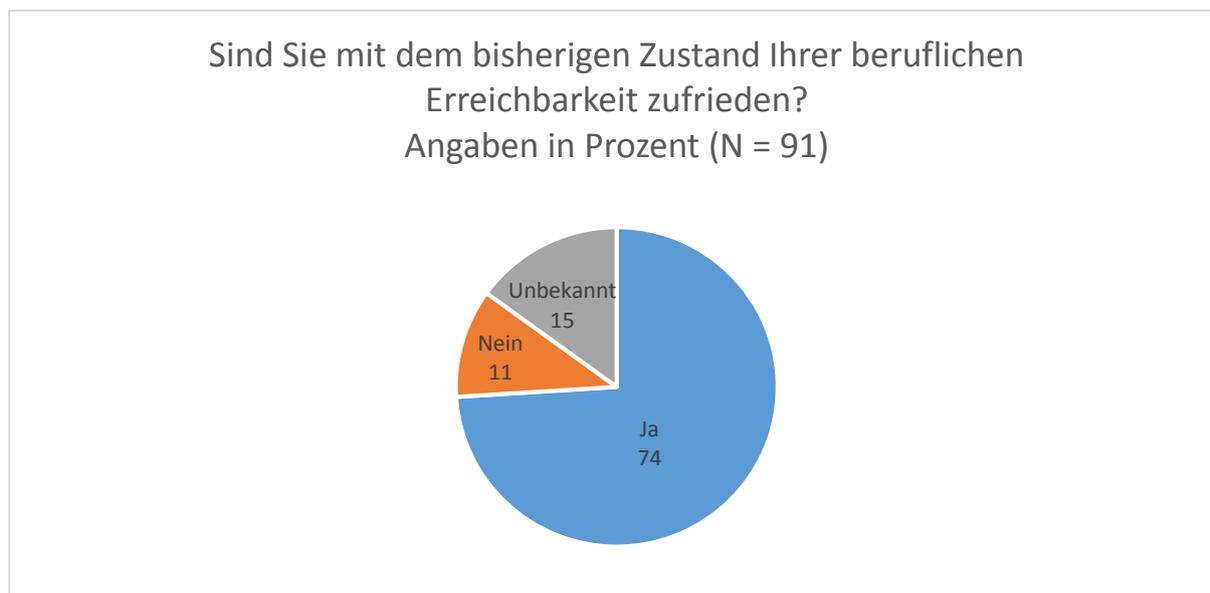


Abbildung 4 Zufriedenheit mit der beruflichen Erreichbarkeit

74 % der Befragten gaben an, mit dem Zustand der beruflichen Erreichbarkeit zufrieden zu sein. 11 % waren mit ihrer Erreichbarkeit nicht zufrieden und 15 % der Befragten konnten sich nicht für eine Tendenz entscheiden.

2.3 Gründe und Umfang der beruflichen Erreichbarkeit

Als Nächstes wurde nach dem Grund für die berufliche Erreichbarkeit gefragt. Denn auch wenn etwas üblich ist, können unterschiedliche Beweggründe gegeben sein.

Abbildung 5 stellt die Ergebnisse dar. Bei der Analyse lassen sich die Antwortmöglichkeiten „Teils-Teils“ und „Trifft zu“ zusammenfassen, da „Teils-Teils“ zumindest darauf schließen lässt, dass diese Antwortmöglichkeit ansatzweise zutrifft. Demnach stimmen 82 % der Befragten der Antwortmöglichkeit „Auf eigenen Wunsch“ zu. Diese wird mit 78 % aller Antworten unterstützt durch den Beweggrund „Um wichtige Entscheidungen treffen zu können“.

Mit 73 % aller Antworten folgt ein weiterer Beweggrund: „Um auf dem Laufenden zu bleiben“. Die intrinsischen Beweggründe erreichbar zu bleiben sind also der häufigste Grund.

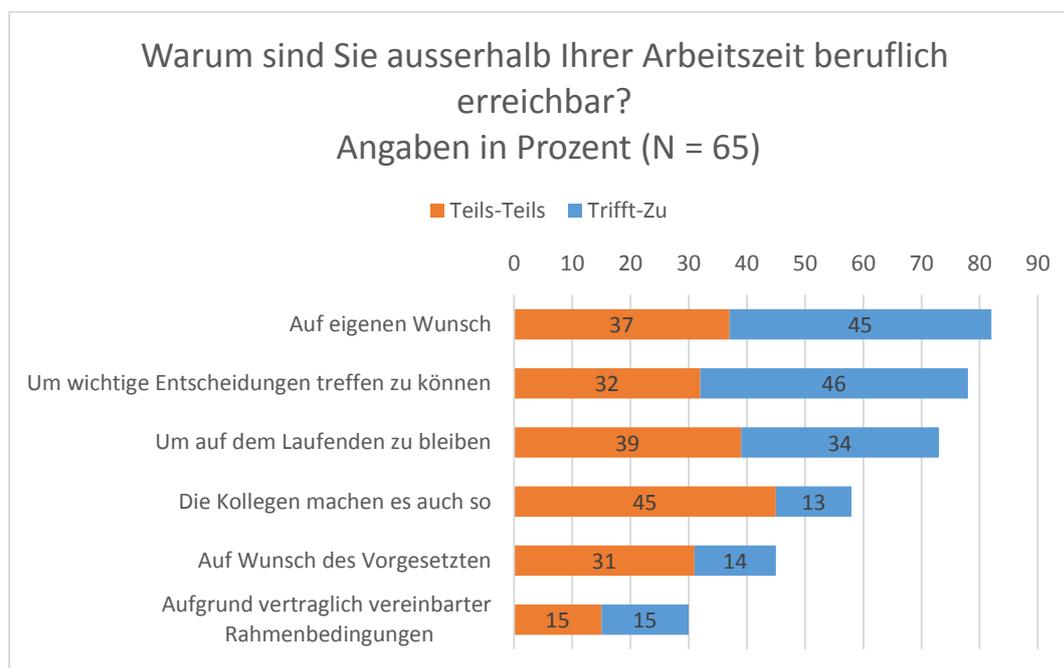


Abbildung 5 Beweggründe für berufliche Erreichbarkeit

Im Mittelfeld bewegt sich die Antwortmöglichkeit, die auf Gruppenzwang oder soziale Zwänge schließen lässt. Die Antwortmöglichkeit „Die Kollegen machen es auch so“ geben 58 % aller Befragten an. Das Schlusslicht bilden die Antwortmöglichkeiten, die das Unternehmen für die berufliche Erreichbarkeit verantwortlich machen: 45 % der Befragten meinen, die berufliche Erreichbarkeit geschehe auf Wunsch des Vorgesetzten und nur 30 % geben vertraglich vereinbarte Rahmenbedingungen an.

Abbildung 6 gibt die Ergebnisse der nächsten Fragestellung wieder: sie erfragte den Umfang der generellen beruflichen Erreichbarkeit. Hier wurde ausschließlich erhoben, wie die Bereitschaft zur Erreichbarkeit gegeben ist. Die tatsächliche Erreichbarkeit, also wie oft die die Erreichbarkeit in Anspruch genommen wurde, wird in einer der nachfolgenden Fragestellungen behandelt.

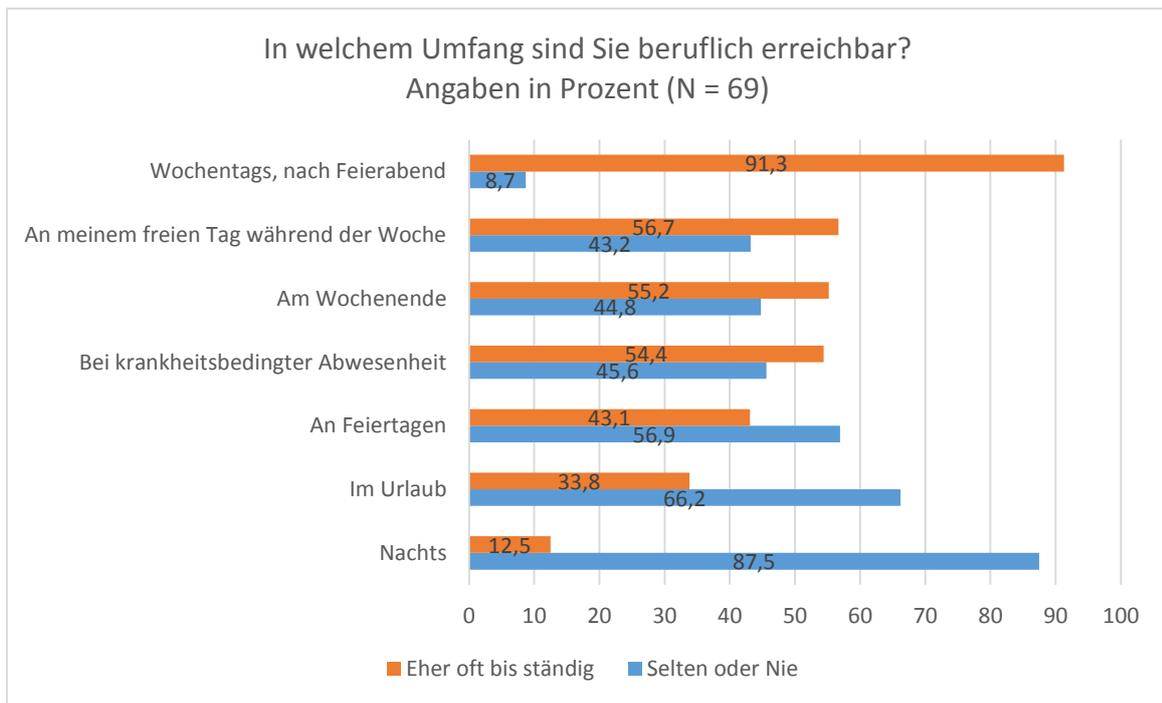


Abbildung 6 Bereitschaft zur beruflichen Erreichbarkeit

Zur besseren Verständlichkeit wurden die Antwortmöglichkeiten in zwei Kategorien zusammengefasst; in „Selten oder nie“ und in „Eher oft bis ständig“. Eher oft bis ständig bedeutet, dass die Befragten mindestens 2x im Monat die Bereitschaft zur Erreichbarkeit zeigen. Die geringste Hemmschwelle bezüglich der beruflichen Erreichbarkeit gibt es wochentags nach Feierabend. 91,3 % aller Befragten zeigen hier die Bereitschaft, erreichbar zu sein. Mit großem Abstand folgt die Bereitschaft zur Erreichbarkeit an dem freien Tag in der Woche mit 56,7 %, am Wochenende mit 55,2 % und bei krankheitsbedingter Abwesenheit mit 54,4 %. An Feiertagen kippt erstmalig das Verhältnis der Bereitschaft zur Erreichbarkeit. Hier ist die Mehrheit von 56,9 % gegen eine berufliche Erreichbarkeit und nur 43,1 % sind noch dafür. Im Urlaub nimmt die Bereitschaft noch weiter ab: hier sind nur noch 33,8 % der Befragten bereit, erreichbar zu sein. Das Schlusslicht bildet die Bereitschaft, nachts erreichbar zu sein. Nur noch 12,5 % der Befragten wünschen dies.

Auf die Frage, ob es festgelegte Zeiten gibt, zu denen die Befragten für Kunden, Kollegen oder Vorgesetzte erreichbar sind, gab es unterschiedliche Tendenzen. Die tatsächlich festgelegten Erreichbarkeits-Zeiten sind in Abbildung 7 in absteigender Reihenfolge dargestellt.

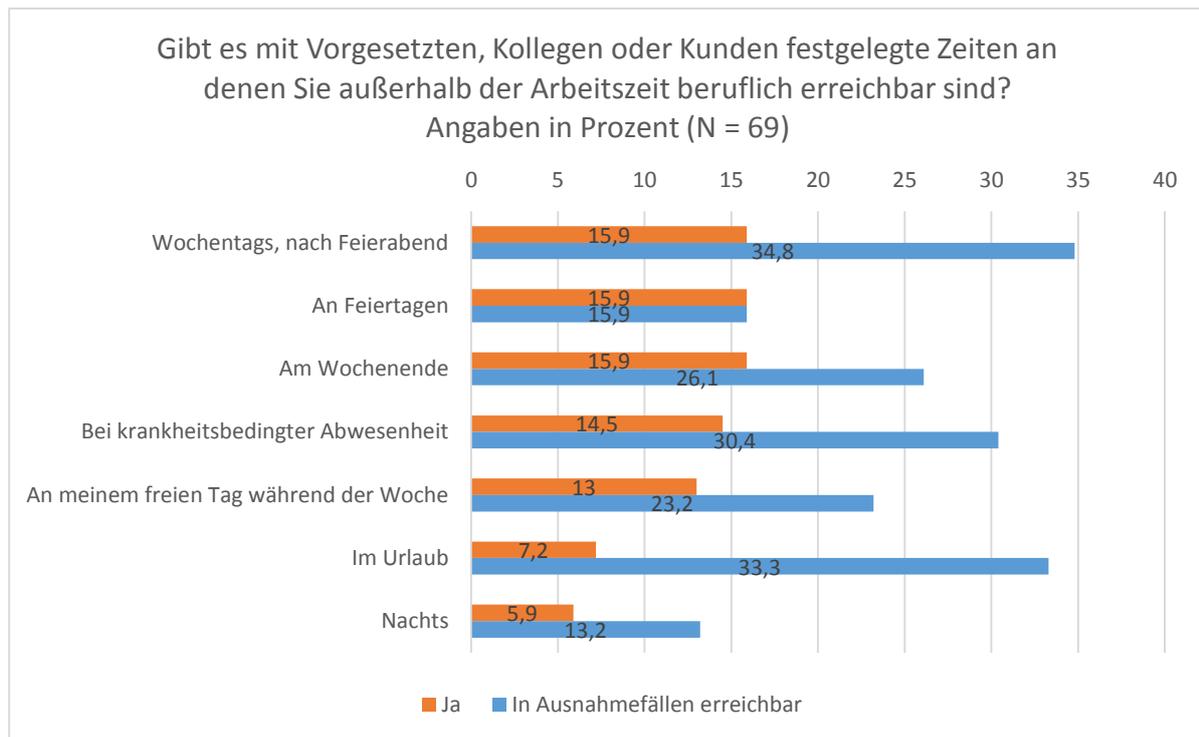


Abbildung 7 Festgelegte Zeiten der Erreichbarkeit

Mit jeweils 15,9 % wird beantwortet, dass es festgelegt ist, wochentags nach Feierabend, an Feiertagen und am Wochenende erreichbar zu sein. Bei krankheitsbedingter Abwesenheit ist dies bei 14,5 % aller Befragten geregelt. 13 % der Befragten haben eine Regelung zu ihrem freien Tag in der Woche getroffen. Im Urlaub betrifft eine Regelung nur noch 7,2 %, während eine Regelung zur nächtlichen Erreichbarkeit nur noch bei 5,9 % der Befragten zutrifft.

Eine völlig andere Tendenz stellt sich dar, wenn man die Antwortmöglichkeit „In Ausnahmefällen erreichbar“ analysiert. Diese Antwortmöglichkeit stellt die in Unternehmen gängige Praxis dar, dem Mitarbeiter zwar keine Erreichbarkeit aufzuzwängen, ihn aber zu bitten, dass Handy oder Smartphone „Mal zu checken“ ob ein wichtiger Anruf oder eine wichtige E-Mail kam. Dies wird häufig mit „Ausnahmefällen“ argumentiert, wenn man „gar nicht mehr weiterwüsste“. Mit 34,8 % der Zustimmungen steht auch hier an der Spitze die Erreichbarkeit wochentags nach Feierabend. Dies sind mehr als doppelt so viele Antworten als die mit „Ja“ beantworteten. Dicht gefolgt wird dies mit Ausnahmefällen im Urlaub mit 33,3 %. Auch bei krankheitsbedingter Abwesenheit wird gern mit „Ausnahmefall“ argumentiert. Hier stimmen 30,4 % aller Befragten zu. Mit 26,1 % und 23,2 % bewegen sich die Ausnahmefälle am Wochenende und am freien Tag während der Woche im Mittelfeld, sind

aber immer noch höher als die entsprechenden Beantwortungen mit „Ja“. An Feiertagen sind die Beantwortungen mit „Ja“ und die Ausnahmefälle gleichauf. Am Ende der Reihenfolge steht wieder die Erreichbarkeit in der Nacht, die hier mit 13,2 % in Ausnahmefällen beantwortet wird.

Aus Abbildung 7 wird deutlich, dass verbindliche Regelungen in den Unternehmen nach wie vor eher selten sind. Häufiger ist die Wahl der Variante, die Arbeitnehmer auf „Ausnahmefälle“ anzusprechen und sich so verfügbar zu halten..

Generelle Regelungen zur beruflichen Erreichbarkeit sagen aber nichts über die tatsächliche Inanspruchnahme aus. Deswegen wurde als Nächstes die tatsächliche Erreichbarkeit erfragt. Da hier das tatsächliche Aufkommen in verschiedenen Zeiträumen interessant ist, wird keine Zusammenfassung der Kategorien vorgenommen.

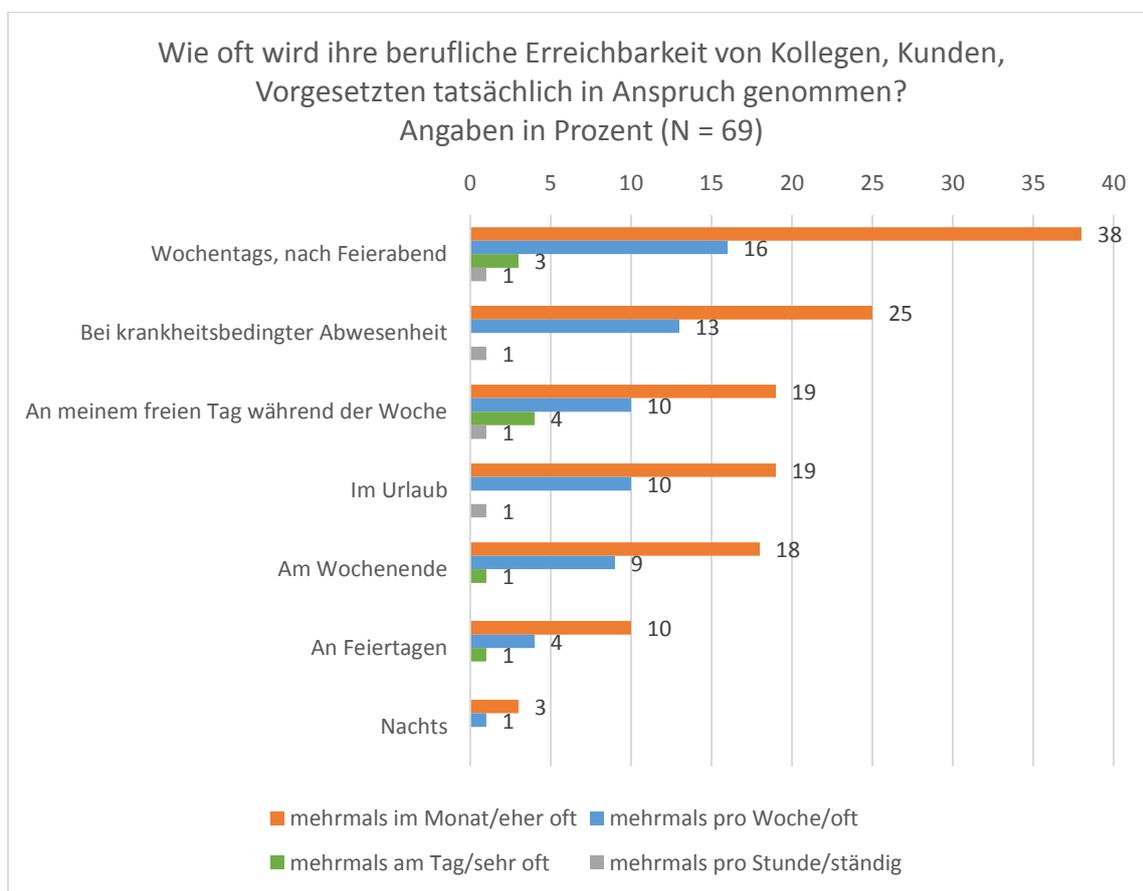


Abbildung 8 In Anspruch genommene Erreichbarkeit

Die berufliche Erreichbarkeit wird wochentags nach Feierabend mehrmals im Monat oder eher oft bei 38 % der Befragten in Anspruch genommen. Bei krankheitsbedingter Abwesenheit wird die Erreichbarkeit ebenfalls eher oft von 25 % genutzt. An dem freien Tag und im

Urlaub sind dies immerhin noch 19 %, dicht gefolgt von der Erreichbarkeit am Wochenende mit 18 % und der an Feiertagen mit 10 %. Nachts ist die Inanspruchnahme am geringsten. Hier sind nur noch 3 % erreichbar. Auf der Startseite des Online-Fragebogens wurde mehrmals mit „mehr als einmal“ definiert. Dies bedeutet, dass 38 % der Befragten zwei oder mehr Kontaktaufnahmen im Monat, wochentags nach Arbeitsende erhalten. Oft bzw. mehrmals in der Woche ist die Inanspruchnahme der Erreichbarkeit in der gleichen Reihenfolge wie bei den Nennungen mehrmals im Monat. Wochentags nach Feierabend sind es 16 % der Befragten, bei krankheitsbedingter Abwesenheit 13 % die mehrmals in der Woche oder häufiger kontaktiert werden. Am freien Tag in der Woche und im Urlaub erhalten 10 % der Befragten mindestens zwei berufliche Kontaktaufnahmen in der Woche. An Feiertagen sind es noch 4 %. Mehrmals am Tag oder mehrmals pro Stunde wurde nur sehr selten beantwortet. Eine Analyse der Datensätze des Fragebogens ergibt, dass die Beantwortung mehrmals am Tag oder häufiger nur von zwei Befragten vorgenommen wurde. Eine Person gab als Beruf „Arzt, Funktion Chefarzt“ an. Die Beantwortung lässt sich aufgrund des Berufsbildes nachvollziehen. Die zweite Person gab als Beruf „Sozialversicherungsfachangestellte“ an. Ob sich die tatsächliche Erreichbarkeit in diesem Berufsbild oft so gestaltet, oder ob es sich hierbei um einen Einzelfall handelt, müsste in einer weiteren Befragung in diesem Berufsbild erhoben werden. Die Mehrheit der Arbeitnehmer wird jedoch nicht täglich oder stündlich kontaktiert, sondern eher mehrmals im Monat oder mehrmals in der Woche.

Zwischen der Bereitschaft erreichbar zu sein und der tatsächlich in Anspruch genommenen Erreichbarkeit liegt zum Teil eine große Kluft. Abbildung 9 stellt diese Kluft grafisch dar:

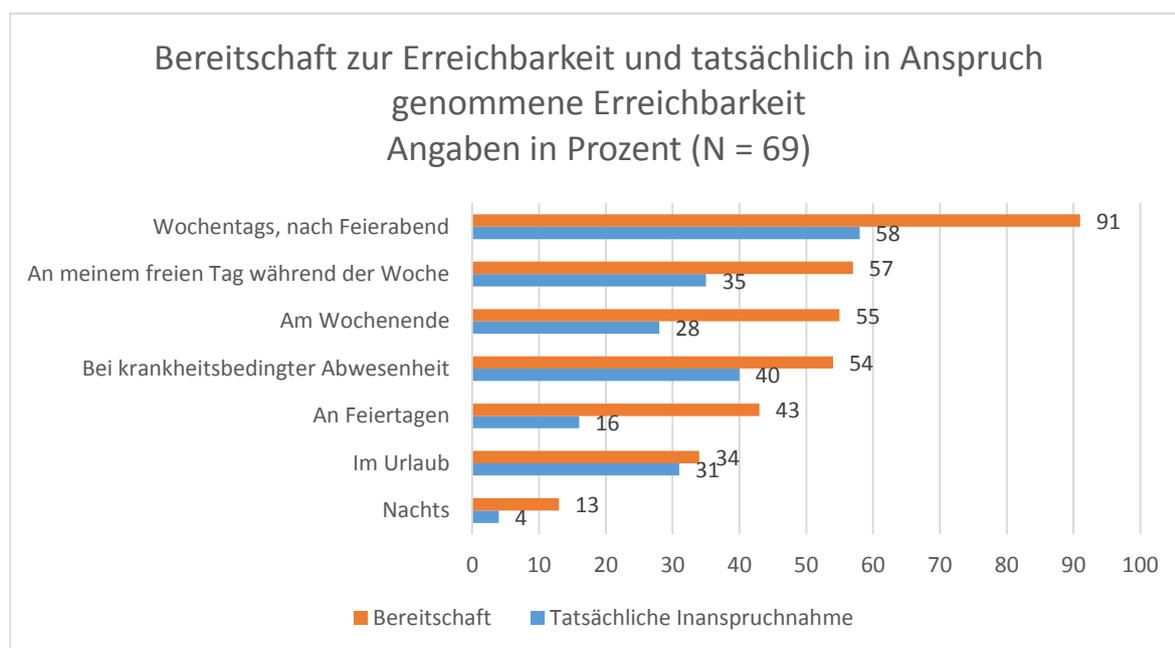


Abbildung 9 Unterschiede zwischen Bereitschaft zur und tatsächlich in Anspruch genommener Erreichbarkeit

Es wurden nur Nennungen ausgewertet, die mehrmals im Monat oder häufiger waren. Auffällig ist, dass zwar 91 % der Befragten bereit sind, wochentags nach Feierabend für berufliche Belange erreichbar zu sein, dass dies jedoch nur bei 58 % in Anspruch genommen wird. Hier ist die Bereitschaft erreichbar zu sein wesentlich höher, als die tatsächliche Inanspruchnahme. Das gleiche Bild zeigt sich am freien Tag während der Woche (Bereitschaft 57 %, Inanspruchnahme 35 %), am Wochenende (Bereitschaft: 55 %, Inanspruchnahme: 28 %), an Feiertagen (Bereitschaft: 43 %, Inanspruchnahme 16 %) und nachts (Bereitschaft: 13 %, Inanspruchnahme 4 %). Bei krankheitsbedingter Abwesenheit liegen die Bereitschaft (54 %) und die Inanspruchnahme (40 %) dichter beisammen. Eine Bereitschaft der Erreichbarkeit für die Dauer des Urlaubs (34 %), wird bei den meisten Befragten tatsächlich in Anspruch genommen (31 %). Die Bereitschaft zur beruflichen Erreichbarkeit wird bei kurzfristiger Abwesenheit also seltener in Anspruch genommen, als bei langfristiger Abwesenheit, wie Krankheit oder Urlaub.

2.4 Mediennutzung während des Steuerns eines Fahrzeugs

Es folgte die Frage zur Nutzung der Kommunikationsmedien während der Steuerung eines Fahrzeugs. Hier wird insbesondere riskantes Verhalten während der Fahrzeugfahrt erhoben. Dass die Wertung der Autofahrer dabei eine andere als die der Wissenschaft ist, ist bekannt. Die meisten Autofahrer werten das Telefonieren während der Fahrt als nebensächlich und somit ungefährlich. In einer Studie der Carnegie Mellon University in Pittsburgh wurde jedoch festgestellt, dass schon allein beim konzentrierten Zuhören, also auch beim Zuhören am Handy/Smartphone, die Gehirnaktivitäten, die mit Autofahren in Verbindung gebracht werden, um 37 % reduziert werden. Die Wahrscheinlichkeit beim Telefonieren im Auto von der Fahrbahn abzukommen oder dem Vordermann aufzufahren ist deswegen stark erhöht (Focus, 2014). Generell wird Männern sozialwissenschaftlich eine deutlich höhere Tendenz zur Risikobereitschaft nachgewiesen (Faltermaier, 2009, S. 36-37). Aus diesem Grund wurde am Ende des Fragebogens nach dem Geschlecht gefragt, um hier eventuelle Unterschiede aufzudecken.

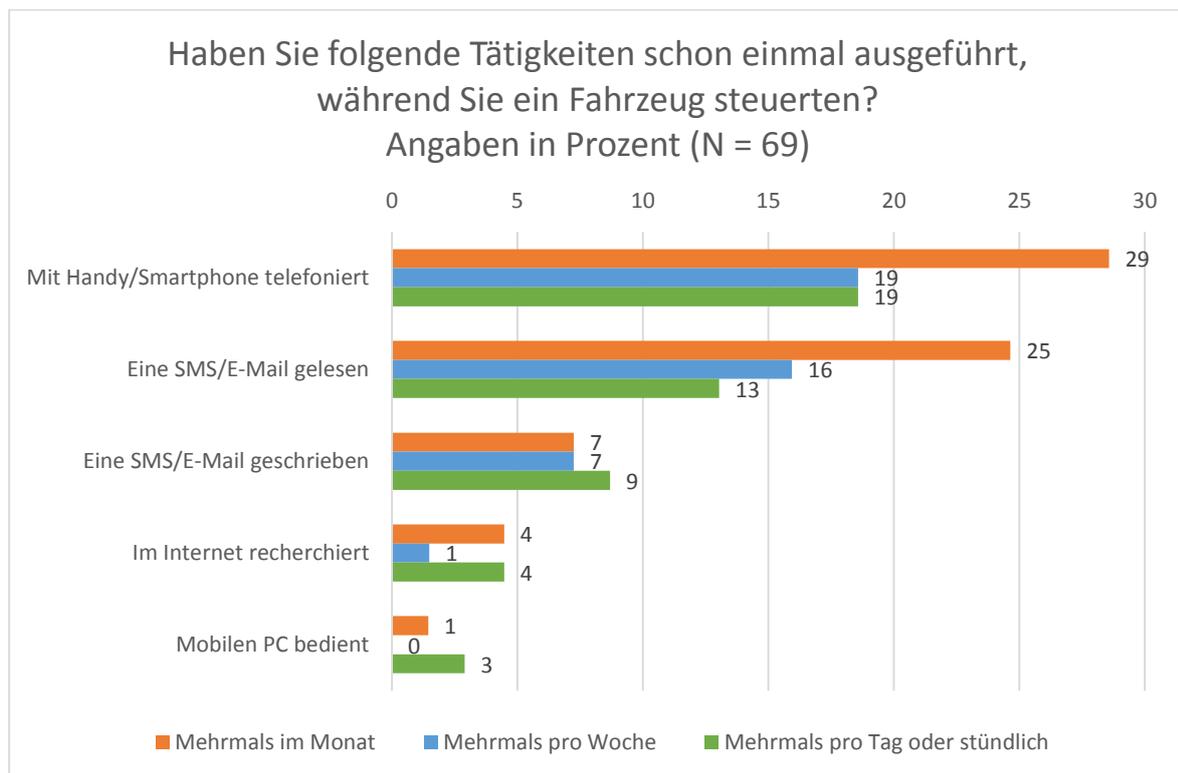


Abbildung 10 Nutzung von Kommunikationsmitteln während der Steuerung eines Fahrzeugs

Die meisten Befragten geben an, dass Sie bereits während der Fahrzeugsteuerung mit dem Handy/Smartphone telefoniert haben: 29 % telefonieren mehrmals im Monat während der Fahrzeugsteuerung und jeweils 19 % mehrmals pro Woche oder sogar mehrmals am Tag bzw. stündlich. Die zweithäufigste Tätigkeit während der Fahrzeugsteuerung ist das Lesen von SMS oder E-Mails: 25 % der Befragten lesen mindestens zweimal im Monat ihre SMS oder E-Mails während der Fahrzeugsteuerung. Mindestens zweimal die Woche geschieht dies bei 16 % und mindestens zweimal am Tag bei 13 % der Befragten. SMS oder E-Mails werden weitaus seltener geschrieben als gelesen: Nur 7 % der Befragten gaben an, dass sie mehrmals im Monat oder mehrmals pro Woche während der Fahrt eine E-Mail oder SMS schreiben. Interessanterweise gibt es hinsichtlich der Nutzung einen Sprung nach oben auf der Prozentskala wenn die Nutzung mehrmals am Tag oder stündlich betrachtet wird. Hier sind es 9 % der Befragten die eine E-Mail oder SMS schreiben. Eine Analyse der Datenzeilen ergab, dass die Befragten überwiegend Berufe mit hoher Verantwortung innehaben; sei es Personalverantwortung, soziale Verantwortung oder Umsatzverantwortung. Als Berufe wurden u.a. Key Account Manager, Geschäftsleiter und Kriminalbeamter genannt. Die Recherche im Internet und die Benutzung des mobilen PCs geschehen nur in sehr wenigen Fällen, wobei hier erneut ein etwas stärkerer Ausschlag bei der täglichen bzw. stündlichen Nutzung gegeben ist. Hierbei handelt es sich ausschließlich um Personen mit Umsatz- oder Personalverantwortung.

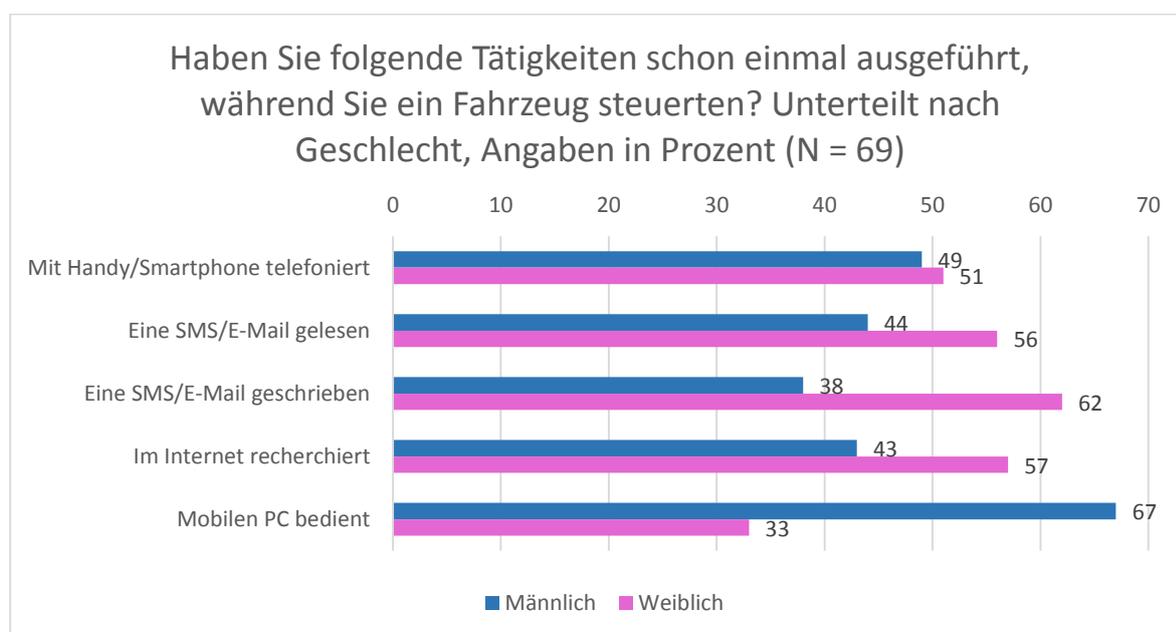


Abbildung 11 Tätigkeiten während der Autofahrt nach Geschlecht

Unterteilt man die Antworten wie in Abbildung 11 nach dem Geschlecht, ergibt sich folgendes Bild: Generell nutzen Frauen häufiger die Kommunikationsmedien während der Fahrt. Frauen überwiegen, mit Ausnahme der Bedienung des mobilen PCs, in allen Kategorien. Nur die Bedienung des mobilen PCs, gaben doppelt so viele Männer wie Frauen an. Die These, dass Männer generell zu riskanterem Verhalten neigen, lässt sich mit dieser Fragestellung nicht untermauern.

Die Frage nach Tätigkeiten während der Steuerung eines Fahrzeugs war eine Filterfrage. Wurde von den Befragten immer „Selten oder nie“ angegeben, wurde die folgende Frage übersprungen. Es wurde nach dem Zeitpunkt der oben genannten Tätigkeiten gefragt.

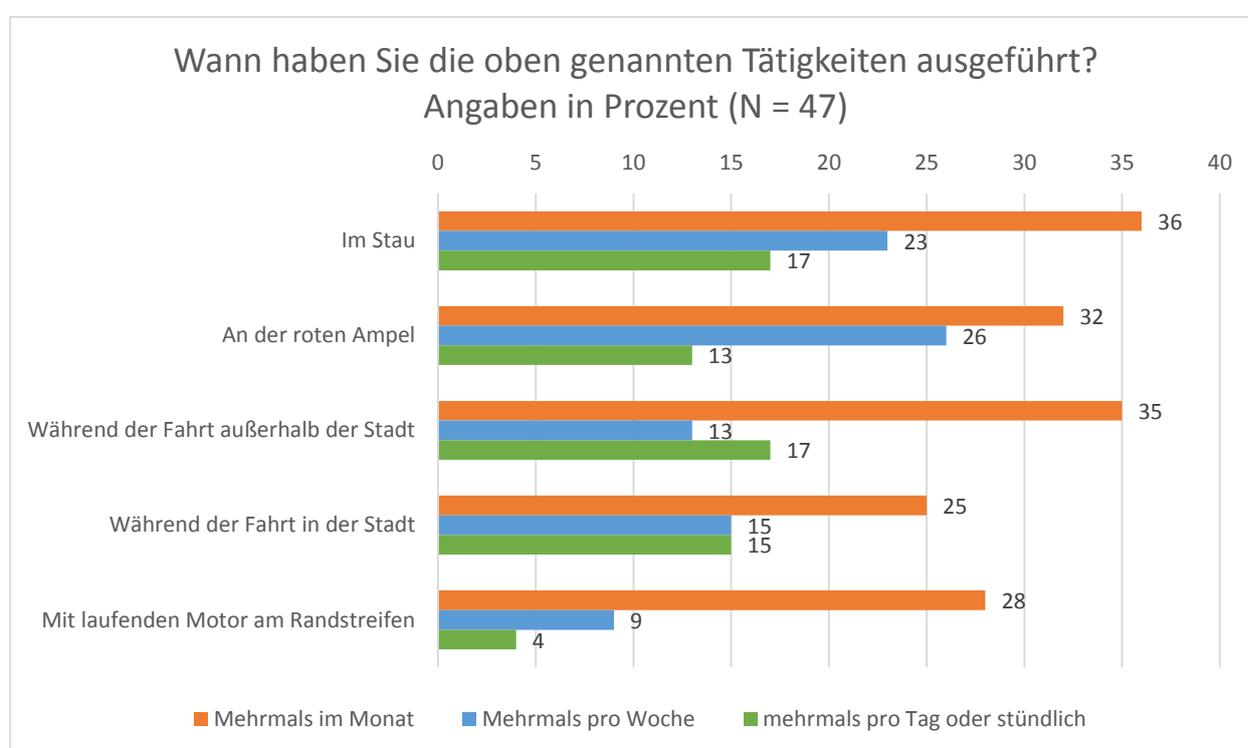


Abbildung 12 Zeitpunkt der Nutzung der Kommunikationsmedien

Aus Abbildung 12 wird ersichtlich, dass die Vorlieben für bestimmte Zeitpunkte der beruflichen Kommunikation ähnlich sind, selbst wenn man nach mehrmals pro Monat, mehrmals pro Woche oder mehrmals pro Tag/stündlich unterscheidet. Am beliebtesten ist das Kommunizieren während eines Staus: 77 % geben an, dass sie mindestens mehrmals im Monat während eines Staus kommunizieren würden. Der zweitbeliebteste Zeitpunkt ist das Kommunizieren an der roten Ampel, dies wird von 70 % der Befragten beantwortet. Während

der Fahrt außerhalb der Stadt wird bei 65 % der Befragten kommuniziert. Innerhalb der Stadt geschieht dies noch bei 55 % der Befragten. Das Schlusslicht bildet das Kommunizieren mit laufendem Motor am Randstreifen mit 40 %. Es stellt sich die Frage, ob es Unterschiede zwischen Männern und Frauen gibt.

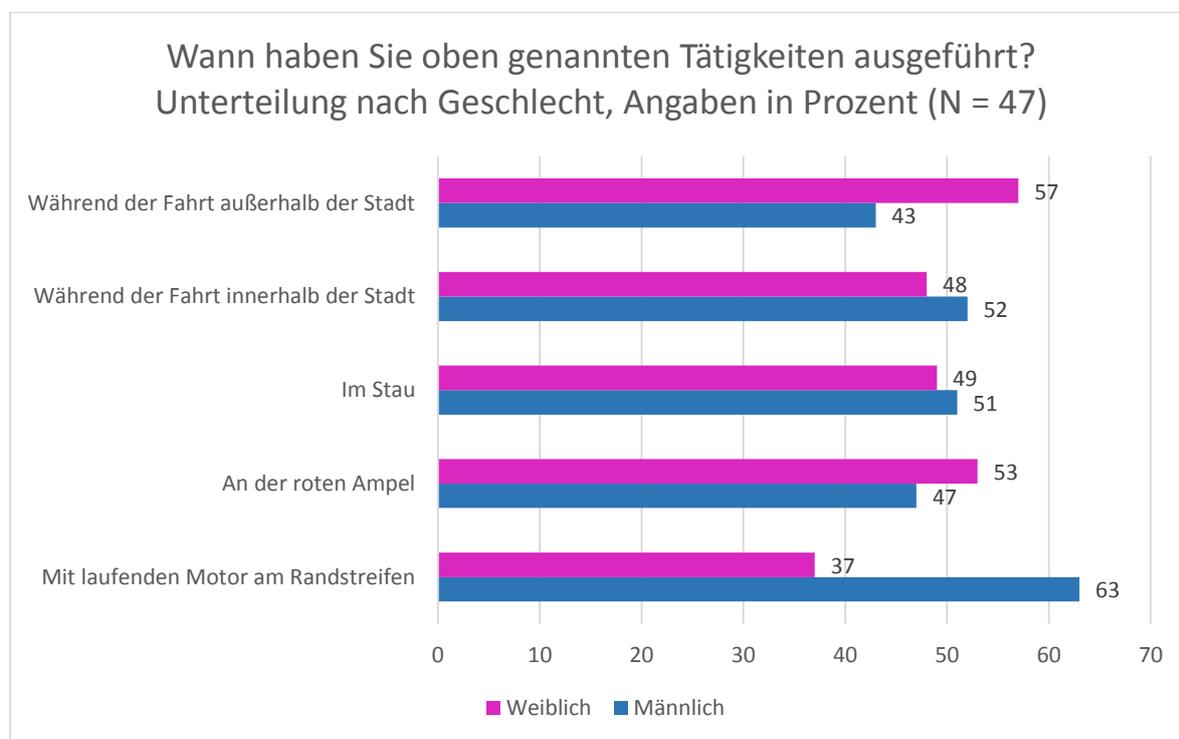


Abbildung 13 Zeitpunkte der Kommunikationstätigkeiten nach Geschlecht

Aus Abbildung 13 ist ersichtlich, dass es zwischen Männern und Frauen unterschiedliche Vorlieben über den Zeitpunkt der Kommunikation während der Autofahrt gibt. Frauen kommunizieren bevorzugt an der roten Ampel oder während der Fahrt außerhalb der Stadt. Männer hingegen kommunizieren häufiger während der Fahrt innerhalb der Stadt und im Stau. Eine ausgesprochene Männerdominanz liegt beim Anhalten mit laufendem Motor am Randstreifen vor. 63 % Prozent der Männer machen dies mehrmals im Monat, während nur 37% der Frauen dies angeben. Nur zwei Antwortmöglichkeiten beinhalten ein Kommunizieren während des Fortbewegens eines Autos: Innerhalb der Stadt wird von Männern bevorzugt und außerhalb der Stadt von Frauen. Auch durch diese Fragestellung lässt sich die These, dass Männer zu riskanterem Verhalten neigen, nicht untermauern.

2.5 Subjektiv empfundene gesundheitliche Auswirkungen der beruflichen Erreichbarkeit

Als Nächstes wurde nach negativen gesundheitlichen Auswirkungen gefragt, von denen die Befragten glaubten, dass diese durch die berufliche Erreichbarkeit zustande kommen. Hier ist nicht die objektive Einschätzung, sondern die subjektive Einschätzung der Befragten wiedergegeben:

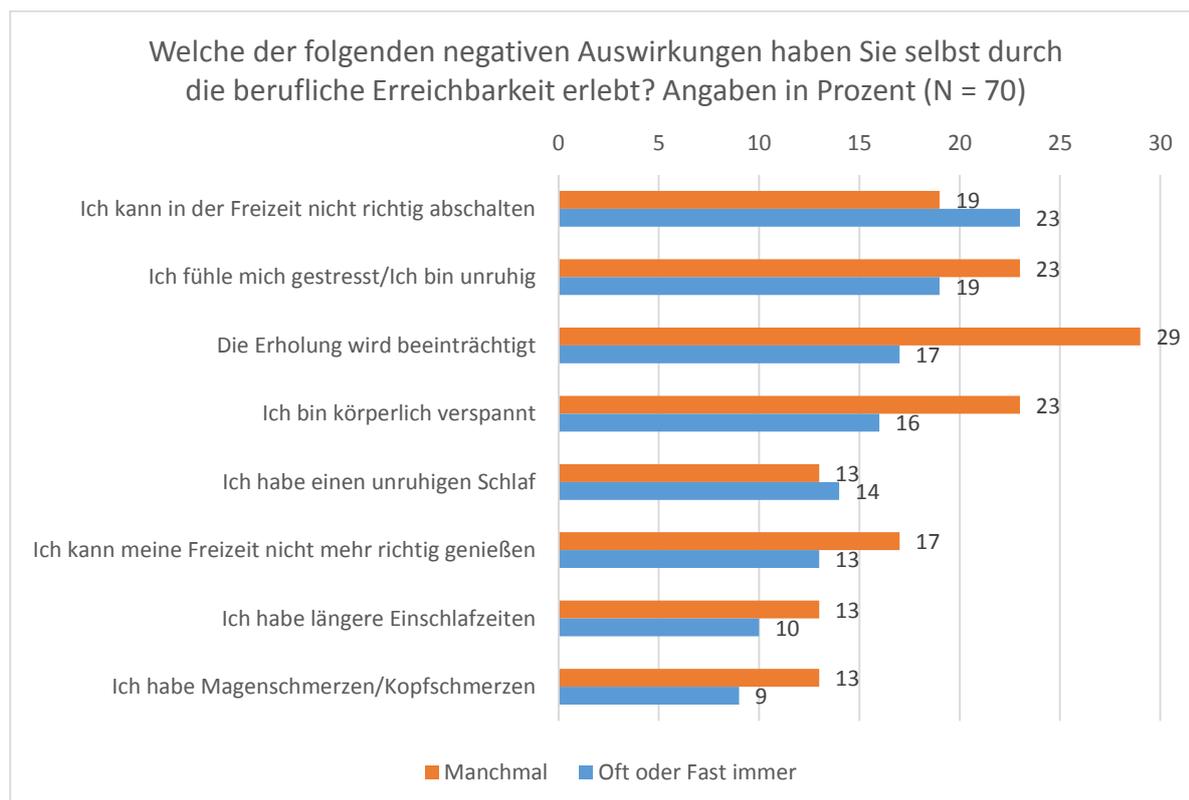


Abbildung 14 Negative Auswirkungen durch berufliche Erreichbarkeit

23 % der Befragten geben an, dass sie oft oder fast immer in der Freizeit nicht mehr richtig abschalten können. Demzufolge bemängeln 19 % dass sie sich oft oder fast immer gestresst fühlen bzw. unruhig sind. Ebenfalls mit 17 % wird angegeben, dass die Erholung oft oder fast immer beeinträchtigt ist. Immerhin noch 13 % gaben an, dass sie ihre Freizeit nicht mehr richtig genießen können. Viele der Befragten sind sich sicher, dass sie aufgrund der beruflichen Erreichbarkeit oft oder fast immer körperlich verspannt sind: 16 % sind dieser Meinung. Auch Schlafprobleme scheinen damit einher zu gehen: 14 % geben an, oft oder fast immer einen unruhigen Schlaf zu haben; längere Einschlafzeiten treten bei 10 % oft oder

fast immer auf. Noch 9 % der Befragten sind der Ansicht, dass Ihre berufliche Erreichbarkeit oft oder fast immer die Ursache für Magenschmerzen oder Kopfschmerzen ist.

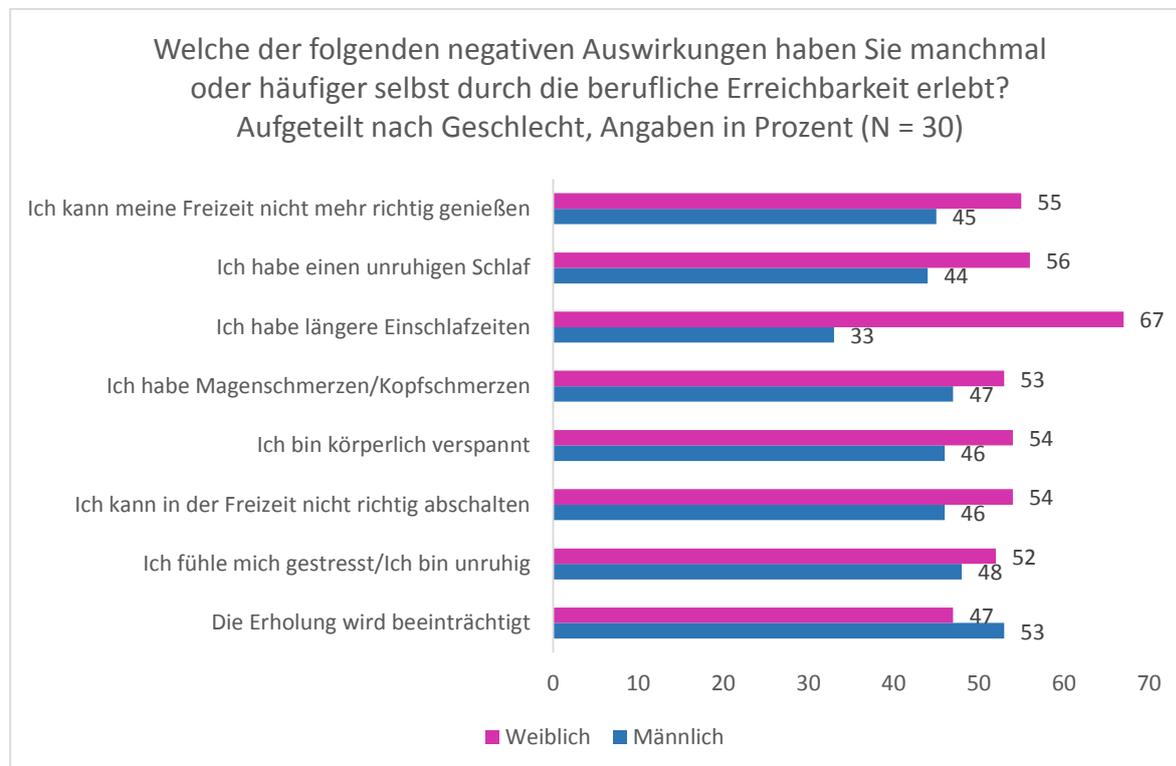


Abbildung 15 Negative Auswirkungen durch berufliche Erreichbarkeit nach Geschlecht

Analysiert man die negativen Auswirkungen nach Geschlecht fällt auf, dass die meisten negativen Auswirkungen von Männern wie Frauen ähnlich bewertet werden. Lediglich die längeren Einschlafzeiten scheinen überwiegend eine Frauenthematik zu sein, 2/3 aller Antworten zu den längeren Einschlafzeiten fallen auf das weibliche Geschlecht.

Eine weitere Fragestellung der Studie ist, ob die Einschätzung bezüglich der Belastungen der beruflichen Erreichbarkeit in Abhängigkeit mit der Zufriedenheit der beruflichen Erreichbarkeit steht. Da nur 11 % der Befragten (also acht Befragte) im Fragebogen angeben, mit dem Zustand der beruflichen Erreichbarkeit unzufrieden zu sein, lässt sich hierüber keine aussagekräftige Antwort geben.

Ebenso interessant wie die Aussagen zu den Belastungen sind die Antworten, die bezüglich der Vorteile der beruflichen Erreichbarkeit gegeben wurden:

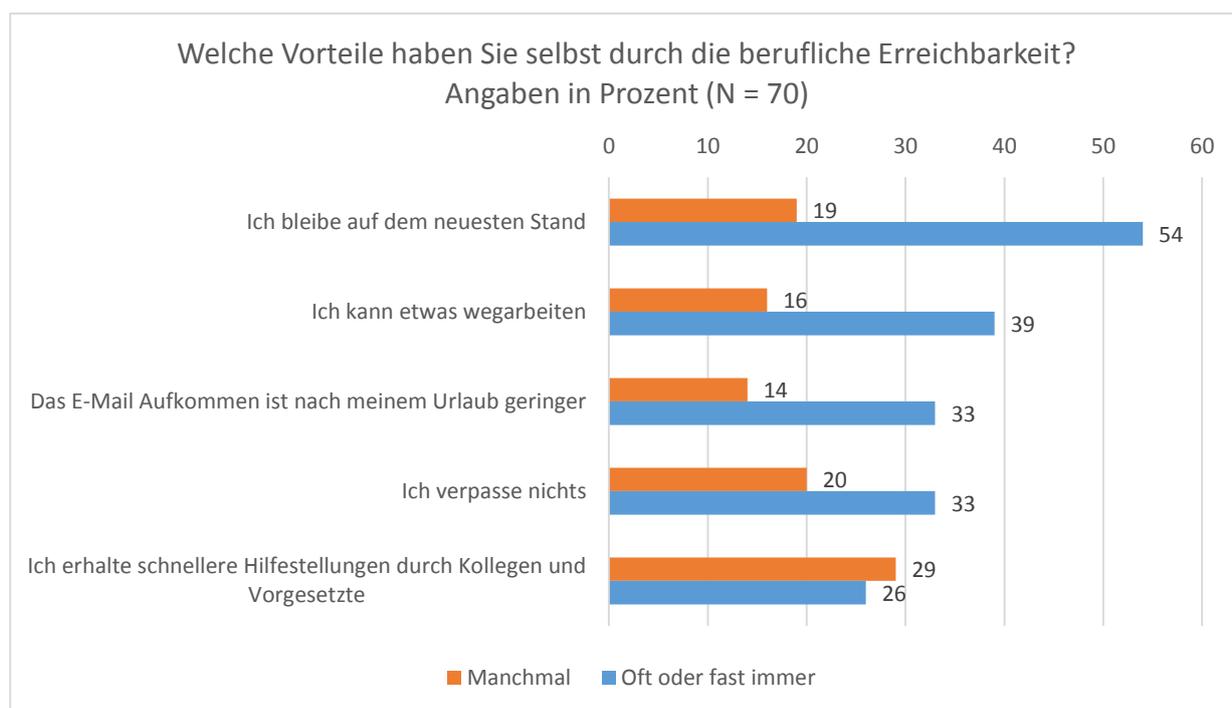


Abbildung 16 Vorteile durch die berufliche Erreichbarkeit

Erneut ist es interessant, den Blick ausschließlich auf die Antworten mit oft oder fast immer zu konzentrieren. Es scheint, dass die Sorge nicht auf dem aktuellen Stand zu sein, einer der Hauptgründe für dieses Verhalten ist. Als Vorteil wird mit 54 % angegeben, dass man durch die berufliche Erreichbarkeit auf dem neuesten Stand bleibt. Hingegen nur 33 % der Befragten geben an, dass sie so nichts verpassen. Anscheinend ist es für die Befragten weniger wichtig jeden Teilschritt zu einer Entscheidung zu erleben, als den Kenntnisstand über den aktuellen Entschluss zu haben. Das Wegarbeiten von hohem Arbeitsaufkommen wird für 39 % der Befragten als Vorteil gesehen. 33 % empfinden es als Vorteil, nach dem Urlaub nicht so viele E-Mails im Postkorb vorzufinden. Eine schnellere Hilfestellung durch Kollegen und Vorgesetzte wurde in 26 % der Fälle angegeben.

2.6 Maßnahmen zur Regelung der beruflichen Erreichbarkeit

Die nächste Fragestellung beschäftigte sich mit den Maßnahmen, die Arbeitnehmer persönlich treffen, um ihre berufliche Erreichbarkeit zu regeln.

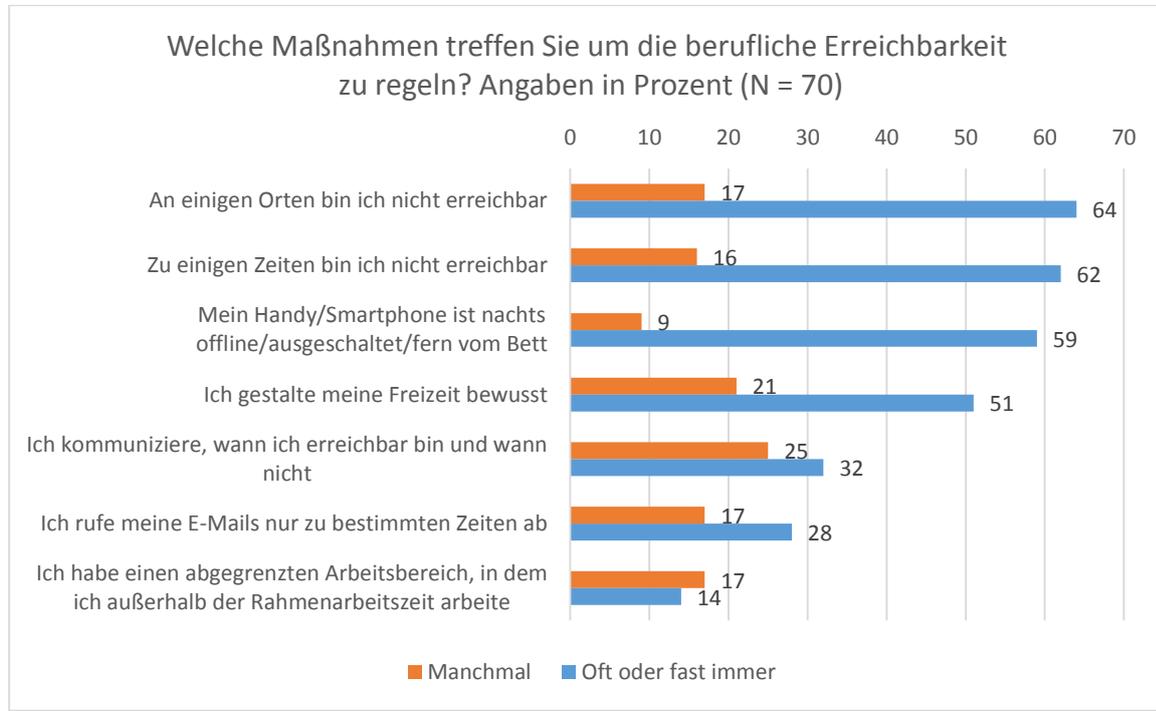


Abbildung 17 Persönliche Maßnahmen, um Erreichbarkeit zu regeln

Hier wird wieder der Fokus auf die Antworten gelegt, die mit oft oder fast immer beantwortet wurden, da man hier davon ausgehen kann, dass es sich um prinzipielle Aktionen handelt, die vielleicht sogar einem Ritual nahe kommen.

Am beliebtesten sind die Maßnahmen, an einigen Orten (64 %) und zu einigen Zeiten nicht erreichbar zu sein (62 %). An einem Ort und zu einer Zeit zugleich mögen viele Befragte auch nicht erreichbar sein: 59 % der Befragten schalten ihr Handy oder Smartphone aus bzw. offline oder legen es bewusst nicht neben das Bett. Von vielen Befragten wird die Freizeit bewusst gestaltet (51 %), das heißt, während als angenehm empfundener Tätigkeiten werden die Kommunikationsmittel nicht benutzt. Weit weniger häufig werden organisatorische Methoden zur beruflichen Erreichbarkeit vollzogen: 32 % geben an, dass sie kommunizieren, wann sie erreichbar sind und wann nicht. 28 % rufen Ihre E-Mails nur zu bestimmten Zeiten ab. Die geringe Prozentzahl derjenigen, die E-Mails nur zu bestimmten Zeiten abzurufen, ist

ein Indiz, dass die meisten Befragten sich selber kein enges Kommunikationskorsett anziehen möchten. Es wird anscheinend bevorzugt, wie in der Frage nach den Vorteilen, auf dem aktuellen Stand zu bleiben. Am seltensten kommt es vor, dass die Arbeitnehmer außerhalb ihres Büros einen abgegrenzten Arbeitsbereich haben, in dem sie außerhalb der Rahmenarbeitszeit arbeiten (14 %).

Im Vergleich zu den Maßnahmen die die Arbeitnehmer selber treffen, sind Maßnahmen von Arbeitgebern oder Vorgesetzten seltener umgesetzt worden:

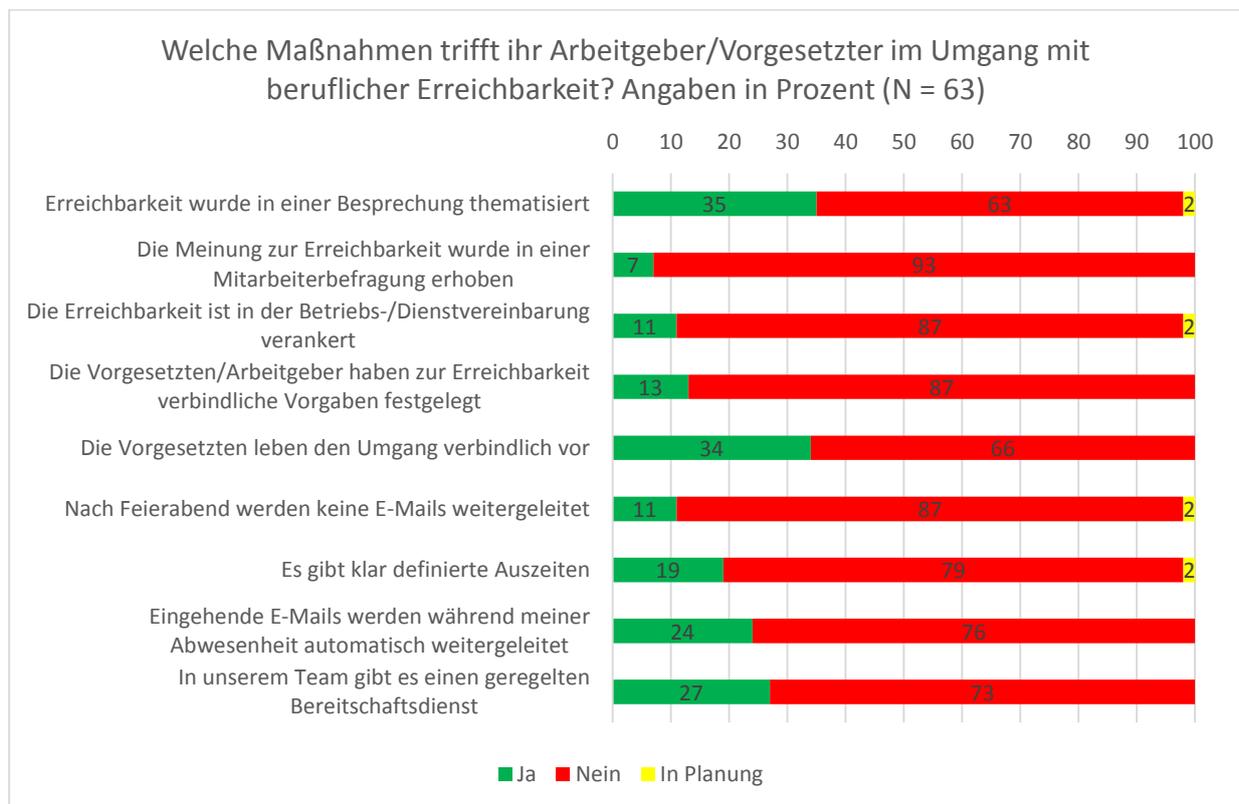


Abbildung 18 Maßnahmen des Arbeitgebers zu beruflicher Erreichbarkeit

Es überwiegen die Arbeitnehmer, die äußern, dass in Ihrem Unternehmen noch keine generellen Maßnahmen zum Umgang mit beruflicher Erreichbarkeit getroffen wurden. Von den Arbeitnehmern, bei denen das Thema berufliche Erreichbarkeit bereits aktuell ist, sind die häufigsten Nennungen, dass die Erreichbarkeit bei einer Besprechung thematisiert wurde (35 %). Das heißt aber nicht, dass aus der Thematisierung automatisch Aktionen oder Regelungen folgen. Doch wird die Thematisierung dicht gefolgt von einem vorgelebten verbind-

lichen Umgang durch Vorgesetzte (34 %). Die nächsthäufige Nennung betrifft den geregelten Bereitschaftsdienst im Team (27 %). Als Arbeitnehmer kann man sich folglich darauf verlassen, dass man selber nicht kontaktiert wird, wenn ein Kollege die Bereitschaft für das Wochenende oder den Feiertag übernimmt. Ein ebenfalls gern praktiziertes Vorgehen ist, dass E-Mails die man in seiner Abwesenheit erhält, sei es durch Urlaub oder Krankheit oder Dienstreisen, automatisch an Kollegen weitergeleitet werden. So bleibt der Arbeitnehmer zwar nicht, wie zum großen Teil gewünscht, auf dem neuesten Stand, er kann aber davon ausgehen, dass wichtige Anliegen durch die weitergeleitete E-Mail von seinen Kollegen bearbeitet werden. Die Möglichkeiten der Nicht-Erreichbarkeit werden in Unternehmen eher gering ausgeschöpft. 19 % der Arbeitnehmer antworten, dass es feste Auszeiten im Unternehmen gibt, bei denen es keine Erwartungshaltung zur beruflichen Erreichbarkeit gibt. Verbindliche Vorgaben durch Vorgesetzte werden nur von 13 % aller Arbeitgeber getroffen. Relativ gering ausgeprägt ist die Maßnahme, die berufliche Erreichbarkeit in einer Betriebs- oder Dienstvereinbarung schriftlich zu regeln. Ebenso wenig wird davon Gebrauch gemacht, wie es bei einigen Großunternehmen bereits der Fall ist, E-Mails nach Feierabend nicht mehr weiterzuleiten (beides 11 %). Die geringste Anzahl Nennungen gab es bei der Erhebung der eigenen Meinung zum Thema berufliche Erreichbarkeit mittels einer Mitarbeiterbefragung (7 %). Dieses Instrument scheint vielen Arbeitgebern zu aufwändig.

2.7 Mitteilungen der Befragten zur beruflichen Erreichbarkeit

Die Befragten erhielten im Fragebogen die Gelegenheit, sich in zwei Fragestellungen frei zu der Thematik berufliche Erreichbarkeit zu äußern. Die Chance sich offen zu dem Thema zu äußern wurde nur von 19 Befragten genutzt. Trotz der geringen Antwortzahl ist eine generelle Tendenz in Richtung Vorstellungen zu beruflichen Erreichbarkeit der Arbeitnehmer erkennbar. Die erste Fragestellung lautete: „Haben Sie Vorschläge, wie die berufliche Erreichbarkeit besser geregelt werden könnte?“ Nach Kategorien sortiert ist die beliebteste Maßnahme für die Befragten eine klare Vereinbarung zu der beruflichen Erreichbarkeit bzw. festgelegte Zeiten zu denen sie erreichbar sein müssen (69 %). Die Arbeitnehmer scheinen die Notwendigkeit der Erreichbarkeit zu akzeptieren, möchten aber dazu klare Regeln haben, auf die man sich verlassen kann. Jeweils nur einmal vorgeschlagen wurden folgende Ideen:

- Mehr Personal, insbesondere jüngeres Personal.
- Während der Arbeitszeit mit beruflichen Kommunikationsmitteln arbeiten, und nur im äußersten Notfall auf privaten Kommunikationsmitteln.
- Die Vorgesetzten und höheren Führungsebenen sollten es vorleben, dass man Themen am Wochenende auch ruhen lassen kann.
- Die Mitarbeiter sollen einen Kurs zu Zeit- und Selbstmanagement erhalten.

Die zweite offene Frage war: „Was möchten Sie uns noch zum Thema berufliche Erreichbarkeit mitteilen?“. Die Antworten sind hier sehr unterschiedlich. Sie beginnen bei näheren Erläuterungen zu der eigenen persönlichen Situation bis hin zu konkreten Vorschlägen wie mit der beruflichen Erreichbarkeit umzugehen ist. Die untenstehende Tabelle gibt die Antworten nach Themengebieten wieder:

Themengebiet	Aussage
Branchen- und berufsbedingte Zustände	<ul style="list-style-type: none"> • In der IT-Branche muss man immer erreichbar sein. • Regelungen sind abhängig von Branche, Aufgaben und Verantwortung. Dies gewerkschaftlich zu regeln ist schwierig. • Der Job lebt von Aktualität und Schnelligkeit. • Als Produktionsleiter im Schichtbetrieb gibt es immer wichtige Fragen. • Betrifft nur einen Kollegen im Unternehmen (wenn er krank ist). • Werde nur bei personellen Engpässen, verursacht z. B. durch Krankheit, kontaktiert.
Folgen der beruflichen Erreichbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Permanente Erreichbarkeit demotiviert und die Leistung lässt nach, da keine positive Grundhaltung mehr vorhanden ist. • Beeinträchtigung der Freizeit durch den Beruf, insbesondere nachts, ist ein sicherer Weg zur Krankheit, wenn nicht gar zu verfrühtem Tod. • Ein Gespräch ist unter Umständen schnell geführt, daraus resultiert möglicherweise aber noch viel Arbeit.

Themengebiet	Aussage
Arbeitszeit und Freizeit trennen	<ul style="list-style-type: none"> • Während der Arbeitszeit erreichbar zu sein ist in Ordnung, außer in der Pause. Aber wenn die Arbeitszeit vorbei ist, will ich nur privat bleiben. • Arbeitgeber und -nehmer sollten darauf achten, dass Freizeit „freie Zeit bedeutet“ um Krankheiten wie Burnout zu vermeiden.
Verhalten oder Verhaltensvorschläge von/für Personen	<ul style="list-style-type: none"> • In der Regel ist nichts so wichtig, dass es nicht bis zum nächsten Tag Zeit hätte. Richtige Notfälle die keinen Aufschub dulden gibt es nicht oft. • Man muss mit den eingesetzten Medien sehr bewusst umgehen. Es gibt Zeiten in denen die Abgrenzung gut funktioniert. Dann gibt es Zeiten an denen sich Freizeit und Arbeitszeit bewusst vermischt. • Mein Chef hat die Work-Life-Balance zum Lieblingsforschungsthema ernannt. Deshalb lebt er ein sehr gutes Vorbild vor. • Es gibt eine Diskrepanz zwischen den Anforderungen der Führungskräfte und der verbalen Ablehnung permanenter Erreichbarkeit durch die Führung. • Es liegt teilweise auch am Verhalten eines Einzelnen, erreichbar sein zu wollen. Im Rahmen eines Risikomanagements sind Verhalten- und Verhältnisprävention ins Auge zu fassen. • Vorsicht bei Menschen, die den Beruf über alles stellen.

Abbildung 19 Tabelle mit Äußerungen zur beruflichen Erreichbarkeit

Die Befragten machen sich also sowohl Gedanken über die Folgen der beruflichen Erreichbarkeit als auch über Maßnahmen, die den Zustand grundlegend verändern könnten.

2.8 Parallelen zu Fremdstudien und -befragungen

In diesem Abschnitt werden Parallelen der durchgeführten Studie zu den Fremdstudien gezogen.

Der iga.Report 23 gibt an, dass 84 % aller Befragten außerhalb der regulären Arbeitszeit für dienstliche Befläge erreichbar sind (Strobel, 2013, S. 9). Diese Aussage wird durch die eigene Befragung mit der Fragestellung „In welchem Umfang sind Sie beruflich erreichbar?“ bestätigt. 91,3 % geben an, dass sie wochentags nach Feierabend für berufliche Belange generell erreichbar sind. Die Swisscom Lifebalance Studie zeigt auf, dass an Feiertagen noch 48 % der Arbeitnehmer erreichbar sind (Swisscom, 2012, S. 29). Das heißt, ungeachtet der tatsächlich durchgeführten Kontaktaufnahme, stehen die Arbeitnehmer generell zur Verfügung. Dies wird ebenfalls durch die Fragestellung „In welchem Umfang sind Sie beruflich erreichbar?“ erhoben. 43,1 % der Antworten stimmten zu, dass sie an Feiertagen generell beruflich erreichbar sind. Damit weist die vorliegende Studie ähnliche Prozentzahlen wie die Swisscom Studie aus und kann als bestätigt angesehen werden.

In der Pressemitteilung des Wissenschaftlichen Instituts der AOK wird davon gesprochen, dass 33,8 % der Arbeitnehmer während ihrer Freizeit häufig Anrufe oder E-Mails erhalten (WidO - Wissenschaftliches Institut der AOK, 2012, S. 1). Dies bedeutet, dass sie nicht nur generell erreichbar sind, sondern tatsächlich eine Kontaktaufnahme stattfand. Dies kann durch die Antworten der Fragestellung „Wie oft wird Ihre berufliche Erreichbarkeit von Kollegen, Kunden, Vorgesetzten tatsächlich in Anspruch genommen?“ als bestätigt angesehen werden: 38 % Prozent der Befragten geben an, wochentags nach Feierabend tatsächlich kontaktiert worden zu sein. Die Studie von Emnid gibt an, dass 63 % aller Männer und 39 % aller Frauen geschäftliche E-Mails während des Urlaubs lesen (Lehky, 2011, S. 44). Diese hohe Prozentzahl wird durch die zuvor genannte Fragestellung nicht bestätigt, dennoch scheint es generell eine Tendenz zu geben, E-Mails im Urlaub zu lesen (19 %).

In der Studie von Zok und Damasch wird von 48 % der Befragten erwähnt, dass es eine grundsätzliche Absprache mit dem Arbeitgeber gäbe, außerhalb der Arbeitszeit erreichbar zu sein (Zok & Damasch, 2012, S. 40). Die grundsätzlichen Regelungen werden in der eigenen Befragung durch die Fragestellung „Welche Maßnahmen trifft ihr Arbeitgeber/Vorgesetzter im Umgang mit beruflicher Erreichbarkeit?“ erhoben. Selbst wenn man die beiden Antwortkategorien „Die Erreichbarkeit ist in der Betriebs-/Dienstvereinbarung verankert“

und „Die Vorgesetzten/Arbeitgeber haben zur Erreichbarkeit verbindliche Vorgaben festgelegt“ zusammenfasst, wird diese hohe Prozentzahl von Zok und Damasch nicht erreicht (Zusammen: 24 %). Diese These kann also nur teilweise bestätigt werden. Es könnte sich folglich der Verdacht ergeben, dass diese von Zok und Damasch erwähnte grundsätzliche Absprache eher einer informellen Absprache gleichkommt.

In der eigenen Befragung wird mit der Fragestellung „Warum sind Sie außerhalb Ihrer Arbeitszeit beruflich erreichbar?“ nach den Gründen gefragt. Die Hauptgründe sind interessanterweise überwiegend intrinsischer Motivation. Doch auch die Erwartungshaltung der Kollegen bzw. das Vorleben der Erreichbarkeit durch Kollegen wird mit 53 % aller Antworten angegeben. Laut Swisscom Lifebalance Studie wird als Hauptgrund die Verantwortung gegenüber Kollegen (57 %) angegeben (Swisscom, 2012, S. 30). Diese These kann damit ebenfalls als bestätigt angesehen werden.

In der Swisscom Lifebalance Studie wünschen sich viele Befragte eine Einschränkung der beruflichen Erreichbarkeit nach Orten und Zeiten. Hierzu gibt es sehr detaillierte Angaben von dem Wunsch, während des Urlaubs nicht erreichbar zu sein mit 73 % aller Antworten, bis hin zu dem Wunsch, zu ausgewählten Zeiten nicht erreichbar zu sein mit 29 % aller Antworten (Swisscom, 2012, S. 30). So detailliert wurde es in der eigenen Befragung nicht erhoben, jedoch äußerten in der offenen Fragestellung am Ende des Fragebogens 69 % der Befragten den Wunsch nach klaren Regeln und festen Zeiten der Erreichbarkeit. Hier sind also Parallelen erkennbar.

Die nachfolgende Tabelle stellt den Vergleich der Thesen mit den unterschiedlichen Thesen übersichtlich dar:

These	Studie	Ergebnis Fremdstudie	Durch eigene Studie bestätigt?	Ergebnis Eigene Studie
Generell während Freizeit beruflich erreichbar?	Iga.Report 23	84 %	Bestätigt	91,3 %

Ergebnisse der Befragung und Abgleich der Ergebnisse mit Fremdstudien

These	Studie	Ergebnis Fremdstudie	Durch eigene Studie bestätigt?	Ergebnis Eigene Studie
Generell während Feiertagen beruflich erreichbar?	Swisscom Lifebalance Studie	48 %	Bestätigt	43,1 %
Häufig Anrufe oder E-Mails erhalten?	Wissenschaftliches Institut der AOK	33,8 %	Bestätigt	38 %
Im Urlaub geschäftliche E-Mails gelesen?	Emnid	63 % Männer 39 % Frauen	Teilweise bestätigt (signifikant geringerer Prozentsatz)	19 %
Während der Autofahrt E-Mails lesen?	Lehky	37 %	Teilweise bestätigt (signifikant geringerer Prozentsatz)	25 %
Es gibt eine grundsätzliche Absprache mit dem Arbeitgeber außerhalb der Arbeitszeit erreichbar zu sein?	Zok & Damasch	48 %	Teilweise bestätigt (signifikant geringerer Prozentsatz)	24 %
Erreichbar wegen Verpflichtung gegenüber Kollegen.	Swisscom Lifebalance Studie	57 %	Bestätigt	53 %
Wunsch nach zeitlicher oder örtlicher Einschränkung.	Swisscom Lifebalance Studie	73-29 %	Bestätigt	69 %

Abbildung 20 Parallelen eigene Studie zu Fremdstudien

3 Literaturverzeichnis

Faltermaier, T. (2009). Männliche Identität und Gesundheit: Bedarf, theoretische Perspektiven und Ansätze für eine mänderspezifische Gesundheitsförderung. In B. f. BZgA, *Gesundheit von Jungen und Männern* (S. 29-44). Köln: BZgA, Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung.

Focus. (15. 01 2014). *Konzentration - Unfallgefahr durch Zuhören*. Von http://www.focus.de/wissen/mensch/konzentration_aid_264044.html abgerufen

Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung. (2012). *IAG-Report 1/2012 - Ständige Erreichbarkeit: Wie belastet sind wir?* Berlin: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV).

Lehky, M. (2011). *Leadership 2.0 - Wie Führungskräfte die neuen Herausforderungen im Zeitalter von Smartphone Burn-out & Co managen*. Frankfurt New York: Campus.

Strobel, H. (2013). *iga.Report 23: Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit und Präventionsmöglichkeiten*. Berlin: Initiative Gesundheit und Arbeit.

Swisscom. (2012). *Swisscom Lifebalance-Studie*. <http://www.swisscom.ch/solutions/de/start/landingpages/lifebalance.html?campID=shortcut-lifebalance>: Swisscom.

WidO - Wissenschaftliches Institut der AOK. (2012). *Zu viel berufliche Flexibilität schadet der Psyche*. Berlin: WidO - Wissenschaftliches Institut der AOK.

Zok, K., & Dammasch, H. (2012). Flexible Arbeitswelt - Ergebnisse einer Beschäftigtenbefragung. In B. Badura, A. Ducki, H. Schröder, J. Klose, & M. Meyer, *Fehlzeiten-Report 2012 - Gesundheit in der flexiblen Arbeitswelt: Chancen nutzen - Risiken minimieren* (S. 39-52). Berlin Heidelberg: Springer.

4 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Art der Arbeit	5
Abbildung 2 Generelle Nutzung von Kommunikationsmedien	6
Abbildung 3 Berufliche Nutzung der Kommunikationsmedien	7
Abbildung 4 Zufriedenheit mit der beruflichen Erreichbarkeit	8
Abbildung 5 Beweggründe für berufliche Erreichbarkeit	9
Abbildung 6 Bereitschaft zur beruflichen Erreichbarkeit	10
Abbildung 7 Festgelegte Zeiten der Erreichbarkeit	11
Abbildung 8 In Anspruch genommene Erreichbarkeit	12
Abbildung 9 Unterschiede zwischen Bereitschaft zur und tatsächlich in Anspruch genommener Erreichbarkeit	14
Abbildung 10 Nutzung von Kommunikationsmitteln während der Steuerung eines Fahrzeugs	15
Abbildung 11 Tätigkeiten während der Autofahrt nach Geschlecht	16
Abbildung 12 Zeitpunkt der Nutzung der Kommunikationsmedien	17
Abbildung 13 Zeitpunkte der Kommunikationstätigkeiten nach Geschlecht	18
Abbildung 14 Negative Auswirkungen durch berufliche Erreichbarkeit	19
Abbildung 15 Negative Auswirkungen durch berufliche Erreichbarkeit nach Geschlecht	20
Abbildung 16 Vorteile durch die berufliche Erreichbarkeit	21
Abbildung 17 Persönliche Maßnahmen, um Erreichbarkeit zu regeln	22
Abbildung 18 Maßnahmen des Arbeitgebers zu beruflicher Erreichbarkeit	23
Abbildung 19 Tabelle mit Äußerungen zur beruflichen Erreichbarkeit	26
Abbildung 20 Parallelen eigene Studie zu Fremdstudien	29