

Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit: Ergebnisse einer quantitativen Fragebogenstudie in Niederösterreich

1. Einleitung	70
2. Die Studie „Flexibles Arbeiten in Niederösterreich“	71
3. Mobile Informations- und Kommunikationstechnologien verändern unsere Arbeitswelt	72
4. (Arbeitsbezogene) erweiterte Erreichbarkeit	73
5. Ständige Erreichbarkeit: In erster Linie eine Erwartung an Führungskräfte?	75
6. E-Mail-Antwortgeschwindigkeit: Eigenes Verhalten versus Erwartung bei anderen	78
7. Schlussfolgerungen und Fazit	79

Silvia Feuchtl

Arbeits- und Organisationspsychologin, Referentin der Abteilung für Wirtschaftspolitik, AK Niederösterreich

Martina Hartner-Tiefenthaler

Universitätsassistentin, Arbeitswissenschaft und Organisation am Institut für Managementwissenschaften, TU Wien

Sabine T. Koeszegi

Professorin für Arbeitswissenschaft und Organisation am Institut für Managementwissenschaften, TU Wien

1. Einleitung

*Umbrüche in
Arbeitswelt durch
technologische
Entwicklungen*

Mobiles Arbeiten, flexible Arbeitszeiten und ständige Erreichbarkeit sind in unserer Arbeitswelt stark im Vormarsch. Vom „Internet der Dinge“ bis zu neuen Arbeitszeit- und Partizipationsmodellen werden große Umbrüche in der Arbeitswelt prophezeit – und sind zum Teil bereits Realität. Der Wandel in der Arbeitswelt ist heute wie auch in der Vergangenheit durch technologische Entwicklungen beeinflusst. Mobile Informations- und Kommunikationsmedien erlauben in vielen Berufen zunehmend ein zeit- und ortsungebundenes Arbeiten.

*ständige Erreich-
barkeit ist Ein-
schränkung oder
Verhinderung
von Erholungs-
prozessen*

Die neuen Arbeitsmöglichkeiten sind einerseits mit Vorteilen und Chancen für die ArbeitnehmerInnen verbunden, indem beispielsweise selbst entschieden werden kann, wann und wo gearbeitet wird,¹ andererseits bergen sie aber mögliche gesundheitliche Gefahren und Risiken der sogenannten „Entgrenzung“ von Arbeit und Privatleben.² Es gibt Hinweise auf negative Auswirkungen auf die Gesundheit wie schlechtere Schlafqualität, Erschöpfung, Konzentrationsstörungen, häufigere familiäre Konflikte, Einschränkung des sozialen Lebens sowie ein höheres Risiko für Depressionen.³ Auch zeigt eine Tagebuchstudie bei ständiger Erreichbarkeit durch Rufbereitschaft, dass „allein die Anforderung, erreichbar und verfügbar zu sein, ausreicht, [um] Beeinträchtigungen hervorzurufen – selbst dann, wenn es zu keinem Arbeitseinsatz kommt“.⁴ Ein wesentliches Problem ständiger Erreichbarkeit ist die Einschränkung oder Verhinderung von Erholungsprozessen.⁵ Erholung ist wichtig, um die eigene Gesundheit⁶ und Arbeitsfähigkeit⁷ zu erhalten.

Durch das rasante Tempo der Entwicklungen stehen Politik, Interessenvertretung sowie Unternehmen und Wissenschaft vor Fragen und Herausforderungen, die es zu beantworten und meistern gilt. Als Grundlage braucht es dazu Wissen über das Ausmaß der Durchdringung unserer Arbeitswelt durch mobile Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) und ihre Nutzung.

*Studie der TU
Wien in Koope-
ration mit der
AK NÖ*

Eine Studie der Technischen Universität (TU) Wien⁸ in Kooperation mit der Arbeiterkammer (AK) Niederösterreich beleuchtet neben flexiblen Arbeitsorten und -zeiten das Thema der Erreichbarkeit: Wer ist wann für wen auch außerhalb der regulären Arbeitszeit

erreichbar? Unsere Ergebnisse werden in diesem Beitrag erstmals im Detail vorgestellt und diskutiert.

2. Die Studie „Flexibles Arbeiten in Niederösterreich“

Die postalische Fragebogenerhebung fand im Erhebungszeitraum von Ende Juli bis Ende September 2015 statt. Der Fragebogen wurde an eine Zufallsstichprobe von rund 10.100 niederösterreichischen ArbeitnehmerInnen aus elf ausgewählten Branchen⁹ versandt. Insgesamt wurden 754 ausgefüllte Fragebögen retourniert. Während für Deutschland bereits Datenmaterial zu Ausmaß und Verbreitung flexibler Arbeitsformen und Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit vorliegt¹⁰, sind für Österreich keine umfassenden und vergleichbaren Zahlen und Studien bekannt. In Anlehnung an die deutsche BITKOM-Studie „Arbeit 3.0 – Arbeiten in der digitalen Welt“¹¹ erfragte die Studie der TU Wien/AK Niederösterreich neben flexiblen Arbeitsorten und -zeiten das E-Mail-Verhalten und die Erreichbarkeit der ArbeitnehmerInnen außerhalb der Arbeitszeit. Demografische Details zu den TeilnehmerInnen der Studie finden sich in Abbildung 1.

754 Fragebögen
retourniert

Abbildung 1: Beschreibung der StudienteilnehmerInnen

Beschreibung der StudienteilnehmerInnen	
Geschlecht:	51,6 % Frauen 48,4 % Männer
Alter:	16 bis 68 Jahre 40 Jahre im Durchschnitt
Berufsstand:	1,7 % Lehrlinge 7,3 % ArbeiterInnen 87,3 % Angestellte 3,7 % Freie DienstnehmerInnen, Vertragsbedienstete ...
Betriebszugehörigkeit:	9,8 Jahre im Durchschnitt
Betriebsrat:	51 % in Betrieb mit Betriebsrat 49 % in Betrieb ohne Betriebsrat
Teilzeit (< 36h/Woche):	44,7 % der Frauen 11,6 % der Männer
Leitungsfunktion:	28 % der TeilnehmerInnen

3. Mobile Informations- und Kommunikationstechnologien verändern unsere Arbeitswelt

Durch mobile Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) wie Smartphone, Laptop und Tablet ändern sich die Arbeitsweisen in vielen Branchen und Berufen. Eine aktuelle Erhebung der Statistik Austria aus dem Jahr 2015 gibt Aufschluss über die Verbreitung von Breitbandinternet und mobilen Geräten. Die Befragung betraf 3.050 Unternehmen mit mehr als zehn Beschäftigten und belegte eindrucksvoll, dass der Einsatz von IKT in unserer Arbeitswelt unverzichtbar geworden ist. Computer und Internet sind flächendeckend in österreichischen Unternehmen vorhanden (jeweils 99%), Breitbandinternet hat sich in so gut wie allen Unternehmen durchgesetzt (96%). Mobile Breitbandverbindungen werden von 77% der Unternehmen genutzt.¹² Außerdem hat ein Großteil der Unternehmen (78%) zumindest einen Teil ihrer Beschäftigten mit einem tragbaren Gerät wie Mobiltelefon, Laptop, Netbook oder Tablet mit mobilem Internetzugang ausgestattet. Auf Beschäftigtenebene zeigt sich, dass 22% der Beschäftigten mit tragbaren Geräten, die einen mobilen Internetzugang ermöglichen, ausgestattet sind.¹³

Smartphones haben auf viele magische Anziehung

überwiegender Anteil liest und bearbeitet berufliche E-Mails auch außerhalb der Arbeitsstätte

Neben Verbreitung und Anzahl von mobilen Geräten ist vor allem das Ausmaß und die Häufigkeit ihrer Nutzung von Bedeutung. Smartphones scheinen auf viele von uns eine Art magische Anziehung auszuüben und eine suchtähnliche Wirkung zu haben.¹⁴ In unserer Studie zeigte sich, dass berufliche E-Mails auch außerhalb der Arbeitszeit regelmäßig abgerufen werden. Von jenen 695 StudienteilnehmerInnen, die beruflich mit E-Mails zu tun haben, gab rund jede/r Fünfte an, immer oder fast immer E-Mails vor der Arbeit, in der Mittagspause oder im Krankenstand abzurufen. Weitere rund 20% rufen zumindest manchmal ihre E-Mails außerhalb der Arbeitszeit ab. Berücksichtigt man, dass 26% der TeilnehmerInnen angeben, gar nicht die technische Möglichkeit zu haben, um auf ihre Mails auch außerhalb der Arbeit zuzugreifen, wird deutlich, dass – so die technischen Voraussetzungen gegeben sind – ein überwiegender Anteil der ArbeitnehmerInnen berufliche E-Mails auch außerhalb der Arbeitsstätte liest und/oder bearbeitet.

4. (Arbeitsbezogene) erweiterte Erreichbarkeit

Mobile IKT ermöglichen Erreichbarkeit auch außerhalb der Arbeitszeit. Diese wird im deutschsprachigen wissenschaftlichen Diskurs als (arbeitsbezogene) erweiterte Erreichbarkeit bezeichnet. Darunter wird eine „ständige Erreichbarkeit als weitestgehend unregulierte Form einer erweiterten Verfügbarkeit für dienstliche Belange außerhalb der regulären Arbeitszeit“¹⁵ verstanden. Bei dieser Definition wird bereits ein wesentlicher Aspekt deutlich: Es handelt sich meist um nicht geregelte Formen der Erreichbarkeit, damit ist ein Faktor der Unsicherheit verbunden. Zur Verbreitung dieser Form der Erreichbarkeit gibt es für Deutschland, auch aufgrund unterschiedlicher Fragestellungen, verschiedene Zahlen: Laut BITKOM-Studie aus dem Jahr 2011 sind 88% der Berufstätigen außerhalb ihrer Arbeitszeit für KollegInnen, Vorgesetzte oder KundInnen per Handy, Smartphone oder E-Mail erreichbar. Davon sind 29%, also beinahe jede/r Dritte, jederzeit erreichbar.¹⁶ Dieser Anteil war mit 30%, die 2013 angaben, jederzeit erreichbar zu sein, sehr konstant.¹⁷ Der deutsche Bundesverband der Betriebskrankenkassen¹⁸ berichtete 2010 von 84%, die außerhalb der regulären Arbeitszeit erreichbar sind, 51% davon jederzeit.¹⁹ Im DAK-Gesundheitsreport 2013²⁰ wurde erfasst, ob und wie häufig von einer Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit Gebrauch gemacht wird. Rund ein Drittel gab an, gelegentlich von KollegInnen bzw. Vorgesetzten außerhalb der Arbeitszeit kontaktiert zu werden, während 15,4% mindestens einmal in der Woche kontaktiert werden, knapp 7% mehrmals pro Woche und 2% werden fast täglich oder täglich angerufen.²¹

*nicht geregelte
Formen der
Erreichbarkeit
ein Faktor der
Unsicherheit*

Für Österreich gibt es bis dato noch keine umfassende Erhebung der erweiterten Erreichbarkeit. Vereinzelt Ergebnisse zum Thema „Arbeiten in der Freizeit“ werden beispielsweise im aktuellen Arbeitsklima Index der AK Oberösterreich angeführt. Hier gibt ein Drittel der Beschäftigten an, in der Freizeit erreichbar zu sein und etwas für die Arbeit zu erledigen.²² Um diese Datenlücke zu schließen, haben wir in der vorliegenden Studie nach der „Erreichbarkeit per Handy bzw. E-Mail auch außerhalb der regulären Arbeitszeit“ gefragt. Um einen genaueren Einblick in das „Erreichbarkeitsverhalten“ der niederösterreichischen ArbeitnehmerInnen zu bekommen, wird nach drei Personengruppen unterschieden. Wir erfassen getrennt die Erreichbarkeit für 1) KollegInnen,

*drei Personen-
gruppen:
1) KollegInnen,
2) Vorgesetzte,
3) KundInnen
bzw. Geschäfts-
partnerInnen*

2) Vorgesetzte und 3) KundInnen bzw. GeschäftspartnerInnen. Nur falls StudienteilnehmerInnen im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit mit der jeweils analysierten Personengruppe auch Kontakt haben, werden ihre Antworten im Detail berücksichtigt (d.h. Personen, die beispielsweise Kontakt mit KollegInnen und Vorgesetzten, aber keinen KundInnenkontakt haben, werden nur für die beiden ersten Personengruppen in der Auswertung berücksichtigt). Da die Größe der betrachteten Personen dadurch schwankt, ist die jeweilige TeilnehmerInnenzahl in den Tabellen angeführt.

Neben der Frage der Erreichbarkeit wurde außerdem für jede der drei Personengruppen abgefragt, in welchem Ausmaß von dieser Erreichbarkeit auch tatsächlich Gebrauch gemacht wird. Diese Inanspruchnahme der erweiterten Erreichbarkeit wurde anhand einer siebenstufigen Skala von 1=nie, 4=manchmal bis 7=immer erhoben. Die Mittelwerte (MW) und Standardabweichungen (SD) finden sich jeweils in der letzten Zeile der Tabelle 1.

*viele außerhalb
der Arbeitszeit
für berufliche
Belange
erreichbar*

Beim Vergleich der einzelnen demografischen Gruppen (siehe Tabelle 1, Seite 76) in Bezug auf ihre Angaben bezüglich der eigenen Erreichbarkeit zeigt sich, dass unabhängig davon, ob Mann oder Frau, Teilzeit oder Vollzeitarbeit, mit oder ohne Leitungsfunktion, sehr viele ArbeiterInnen und Angestellte auch außerhalb ihrer Arbeitszeit für berufliche Belange für ihre KollegInnen, Vorgesetzten oder für ihre KundInnen erreichbar sind. Die Ergebnisse zeigen außerdem, dass zwar kaum ein Unterschied zwischen KollegInnen und Vorgesetzten punkto Erreichbarkeit gemacht wird, jedoch ein deutlicher Unterschied bei der Frage der Erreichbarkeit für KundInnen und GeschäftspartnerInnen besteht. Beim KundInnenkontakt wird die Grenze zum Privaten stärker gezogen, was sich in geringerer Erreichbarkeit widerspiegelt.

Darüber hinaus zeigt sich, dass Männer öfters angeben, erreichbar zu sein, als Frauen. Dieser Befund trifft sowohl auf Teilzeit- als auch auf Vollzeitbeschäftigte zu. Auffallend ist jedoch folgende Ausnahme: Frauen sind über die Gruppen hinweg im Krankenstand öfter erreichbar als Männer.

*ArbeitnehmerInnen
in Führungs-
position deutlich
häufiger erreichbar*

ArbeitnehmerInnen mit Führungsposition sind deutlich häufiger erreichbar. Bei Frauen wird der Unterschied zwischen Beschäftigten mit und ohne Leitungsfunktion besonders deutlich.

Bei einem Vergleich der Mittelwerte bezüglich der tatsächlichen Inanspruchnahme der Erreichbarkeit fällt auf, dass männliche Führungskräfte häufiger von KollegInnen außerhalb der Arbeitszeit kontaktiert werden, während weibliche Führungskräfte häufiger von ihren Vorgesetzten außerhalb der Arbeitszeit beansprucht werden.

5. Ständige Erreichbarkeit: In erster Linie eine Erwartung an Führungskräfte?

Wir sind der Frage nachgegangen, ob sich ArbeitnehmerInnen, die außerhalb der Arbeitszeit für Vorgesetzte erreichbar sind, von jenen ArbeitnehmerInnen unterscheiden, die strikt zwischen Berufs- und Privatleben trennen, und stellen einen Gruppenvergleich anhand des Ausmaßes der erweiterten Erreichbarkeit für Vorgesetzte mit folgenden drei Gruppen an:

Gruppe 1 „nie erreichbar“: zu keinem abgefragten Zeitpunkt außerhalb der Arbeitszeit für Vorgesetzte erreichbar

Gruppe 2 „gelegentlich erreichbar“: für Vorgesetzte zu einem oder mehreren Zeitpunkten (z.B. morgens vor der Arbeit, am Wochenende oder im Krankenstand, etc.) erreichbar

Gruppe 3 „immer erreichbar“: für Vorgesetzte zu jedem abgefragten Zeitpunkt per Handy oder E-Mail erreichbar

In Tabelle 2 finden sich demografische und berufliche Merkmale dieser drei Gruppen. Zunächst fällt die unterschiedliche Verteilung nach Geschlecht auf: Während in der Gruppe „nie erreichbar“ mit knapp 60% Frauen überwiegen, ist die Verteilung in der Gruppe „immer erreichbar“ genau umgekehrt, hier sind es knapp 60% Männer. TeilnehmerInnen in der Gruppe „immer erreichbar“ haben allerdings deutlich öfter Führungspositionen inne, sind tendenziell etwas kürzer im Betrieb, haben einen All-In-Vertrag und leisten im Schnitt drei Mal so viele Überstunden wie TeilnehmerInnen der Gruppe „nie erreichbar“. Außerdem haben sie im Falle von Urlaub oder Krankenstand etwas seltener Vertretungsregeln im Unternehmen. Die unterschiedliche Geschlechterverteilung in den beiden Gruppen ist somit zum Teil auch darauf zurückzuführen, dass Frauen deutlich weniger oft in Führungspositionen sind. Interessanterweise finden sich bezüglich des Alters kaum Unterschiede zwischen der Verteilung in den drei Gruppen. Das

*drei Gruppen
im Vergleich*

*Gruppe „immer
erreichbar“ sind
in Führungsposi-
tionen, haben
All-In-Vertrag
und leisten viele
Überstunden*

Tabelle 1: Erreichbarkeit für KollegInnen, Vorgesetzte sowie KundInnen und GeschäftspartnerInnen außerhalb der Arbeitszeit nach Geschlecht, Arbeitszeitausmaß und Führungsfunktion; MW=Mittelwert; SD=Standardabweichung

Erreichbarkeit per Handy oder E-Mail	Gesamt						Frauen			Männer					
	Für KollegInnen		Für Vorgesetzte		Für KundInnen		Für KollegInnen		Für KundInnen	Für Vorgesetzte		Für KundInnen			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Abends an Wochentagen	66,5%	61,5%	32,3%	66,5%	61,4%	32,3%	66,5%	61,4%	32,3%	66,5%	67,0%	35,2%	42,6%		
Am Wochenende	53,8%	49,5%	21,6%	53,8%	49,3%	21,6%	53,8%	49,3%	21,6%	53,8%	54,8%	27,5%	17,4%		
Im Urlaub	49,0%	44,3%	14,8%	49,0%	48,2%	14,8%	49,0%	48,2%	14,8%	49,0%	57,7%	22,0%	15,1%		
Im Krankenstand	59,6%	59,3%	19,9%	59,6%	61,1%	20,1%	59,6%	60,1%	17,5%	59,6%	24,9%	23,6%	22,0%		
Nachts	19,5%	18,6%	10,6%	19,5%	14,2%	10,6%	19,5%	13,7%	5,7%	19,5%	74,1%	52,5%	3,06 (1,76)		
Am Weg von und zur Arbeit	70,2%	67,7%	42,5%	70,2%	64,4%	42,5%	70,2%	61,5%	32,0%	70,2%	3,64 (1,44)	3,43 (1,49)	3,06 (1,76)		
Inanspruchnahme MW (SD)	3,59 (1,40)	3,35 (1,56)	2,78 (1,71)	3,59 (1,40)	3,53 (1,36)	2,99 (1,62)	3,59 (1,40)	3,28 (1,62)	2,49 (1,61)	3,64 (1,44)	3,43 (1,49)	3,06 (1,76)	3,06 (1,76)		
Erreichbarkeit per Handy oder E-Mail	Frauen Vollzeit			Frauen Teilzeit			Frauen Vollzeit Führungskraft			Frauen Vollzeit KEINE Führungskraft					
	Für KollegInnen		Für Vorgesetzte		Für KundInnen		Für KollegInnen		Für KundInnen	Für KollegInnen		Für Vorgesetzte		Für KundInnen	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Abends an Wochentagen	63,9%	58,7%	21,6%	63,9%	58,2%	21,6%	63,9%	58,2%	21,6%	63,9%	67,4%	31,7%	56,0%	18,6%	
Am Wochenende	50,7%	44,2%	16,4%	50,7%	47,5%	16,4%	50,7%	45,1%	13,7%	50,7%	52,2%	29,3%	41,5%	12,4%	
Im Urlaub	51,2%	41,7%	12,3%	51,2%	44,9%	12,3%	51,2%	43,2%	11,3%	51,2%	71,7%	29,3%	16,3%	9,3%	
Im Krankenstand	66,3%	64,6%	19,3%	66,3%	54,4%	19,3%	66,3%	54,3%	14,5%	66,3%	26,1%	7,3%	14,6%	3,9%	
Nachts	16,6%	15,5%	4,7%	16,6%	11,4%	4,7%	16,6%	11,7%	7,3%	16,6%	71,7%	48,8%	30,2%	1,73	
Am Weg von und zur Arbeit	65,4%	62,6%	34,5%	65,4%	62,7%	34,5%	65,4%	59,3%	28,2%	65,4%	3,73 (1,18)	3,27 (1,34)	3,21 (1,62)	3,03 (1,90)	
Inanspruchnahme MW (SD)	3,53 (1,36)	3,35 (1,65)	2,54 (1,69)	3,53 (1,36)	3,52 (1,37)	2,39 (1,50)	3,53 (1,36)	3,18 (1,58)	2,39 (1,50)	3,73 (1,18)	3,47 (1,41)	3,21 (1,62)	3,03 (1,90)		
Erreichbarkeit per Handy oder E-Mail	Männer Vollzeit			Männer Teilzeit			Männer Vollzeit Führungskraft			Männer Vollzeit KEINE Führungskraft					
	Für KollegInnen		Für Vorgesetzte		Für KundInnen		Für KollegInnen		Für KundInnen	Für KollegInnen		Für Vorgesetzte		Für KundInnen	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Abends an Wochentagen	71,4%	66,8%	42,9%	71,4%	74,4%	42,9%	71,4%	69,2%	36,1%	71,4%	78,8%	50,0%	59,8%	38,3%	
Am Wochenende	57,8%	53,9%	27,1%	57,8%	64,1%	27,1%	57,8%	59,0%	25,0%	57,8%	60,2%	31,8%	50,3%	24,0%	
Im Urlaub	49,7%	46,1%	17,3%	49,7%	51,3%	17,3%	49,7%	48,7%	16,7%	49,7%	54,2%	20,9%	41,8%	14,9%	
Im Krankenstand	58,1%	58,1%	22,6%	58,1%	59,0%	22,6%	58,1%	59,0%	16,7%	58,1%	66,1%	55,1%	54,0%	21,4%	
Nachts	25,3%	23,9%	15,4%	25,3%	23,1%	15,4%	25,3%	17,9%	11,1%	25,3%	22,9%	16,4%	24,9%	14,9%	
Am Weg von und zur Arbeit	76,0%	74,8%	54,1%	76,0%	74,4%	54,1%	76,0%	66,7%	36,1%	76,0%	84,2%	70,8%	69,3%	48,1%	
Inanspruchnahme MW (SD)	3,63 (1,45)	3,39 (1,49)	3,05 (1,76)	3,63 (1,45)	3,69 (1,36)	2,94 (1,80)	3,63 (1,45)	3,56 (1,48)	2,94 (1,80)	3,85 (1,41)	3,62 (1,38)	3,49 (1,47)	3,24 (1,55)	3,03 (1,90)	

ist angesichts der anhaltenden Diskussion über ein anderes Arbeiten der „Digital Natives“ oder vielzitierten „Generation Y“ ein spannendes Ergebnis. Besonders auffallend ist jedoch der anteilmäßige Unterschied in den drei Gruppen bezüglich der Frage nach der Befürchtung von beruflichen Nachteilen. Hier antworten knapp 42% der Gruppe „immer erreichbar“ mit „eher ja“ oder „ja“. Zum Vergleich: Der Anteil in der Gruppe „erreichbar“ liegt bei 29,30% und in der Gruppe „nie erreichbar“ bei nur 8,2%.

*Befürchtungen
von beruflichen
Nachteilen*

Tabelle 2: Gruppenvergleich zur Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit

Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit für VORGESETZTE	Nie erreichbar n=149 (20,6%)	Gelegentlich erreichbar n=482 (66,6%)	Immer erreichbar n=93 (12,8%)
Weiblich	59,7%	50,7%	40,9%
Männlich	40,3%	49,3%	59,1%
<25 Jahre	12,20%	9,40%	10,80%
26-35 Jahre	29,70%	27,80%	33,30%
36-45 Jahre	27,70%	26,10%	28,00%
46-55 Jahre	27,00%	28,40%	18,30%
>55 Jahre	3,40%	8,40%	9,70%
Betriebszugehörigkeit (in Jahren)	9,61	10,02	8,89
Mit Leitungsfunktion	16,10%	29,90%	39,80%
Mit All-In Vertrag	12,00%	24,60%	30,70%
Anzahl Überstunden / Woche	2,08	4,24	6,29
Anzahl E-Mails / Tag	18	24	28
Befürchtung beruflicher Nachteil	8,20%	29,30%	41,90%
Es gibt Vertretungsregel (Urlaub, Krankenstand)	54,40%	59,70%	51,60%

„Nie erreichbar“: ArbeitnehmerInnen, die angeben, zu keinem abgefragten Zeitpunkt außerhalb der Arbeitszeit erreichbar zu sein; „Gelegentlich erreichbar“: Beschäftigte, die zu einem oder mehreren Zeitpunkten erreichbar sind, und „Immer erreichbar“: ArbeitnehmerInnen, die angeben, zu jedem abgefragten Zeitpunkt erreichbar zu sein.

6. E-Mail-Antwortgeschwindigkeit: Eigenes Verhalten versus Erwartung bei anderen

Um die Hintergründe der erweiterten Erreichbarkeit zu verstehen, wurden die StudienteilnehmerInnen gebeten, Angaben zu ihrer Antwortgeschwindigkeit bei beruflichen E-Mails zu machen. Neben dem eigenen Antwortverhalten wurde gefragt, wie schnell von KollegInnen, Vorgesetzten und KundInnen bzw. GeschäftspartnerInnen eine E-Mail-Antwort erwartet wird. Um das Ergebnis nicht durch das Setzen von einem Anker durch das Antwortformat zu beeinflussen, wurde ganz offen nach Minuten, Stunden und Tagen gefragt. Für einen einfacheren Vergleich wurden die Antworten für die Auswertung einheitlich auf eine Angabe in Stunden umgerechnet.

Tabelle 3: Berufliche E-Mail-Antwortgeschwindigkeit: Eigene versus von anderen erwartet

Antwortgeschwindigkeit bei beruflichen E-Mails in Stunden	Gesamt	Frauen	Männer
	n=695	n=362	n=331
Eigene Antwortgeschwindigkeit MW (SD)	11,16 (15,21)	10,58 (15,70)	11,78 (14,67)
Von anderen erwartete Antwortgeschwindigkeit MW (SD)	19,79 (21,54)	19,24 (21,78)	20,38 (21,36)

Antwortgeschwindigkeit bei beruflichen E-Mails in Stunden	Frauen Vollzeit	Frauen Teilzeit	Frauen Vollzeit Führungskraft	Frauen Vollzeit KEINE FK
	n=202	n=160	n=41	n=156
Eigene Antwortgeschwindigkeit MW (SD)	8,76 (15,91)	12,93 (15,15)	13,01 (25,72)	7,56 (11,44)
Von anderen erwartete Antwortgeschwindigkeit MW (SD)	16,89 (20,71)	22,25 (22,78)	23,35 (27,42)	15,13 (18,07)

Antwortgeschwindigkeit bei beruflichen E-Mails in Stunden	Männer Vollzeit	Männer Teilzeit	Männer Vollzeit Führungskraft	Männer Vollzeit KEINE FK
	n=290	n=41	n=115	n=173
Eigene Antwortgeschwindigkeit MW (SD)	11,46 (13,82)	14,04 (19,69)	12,66 (12,59)	10,59 (14,63)
Von anderen erwartete Antwortgeschwindigkeit MW (SD)	18,83 (15,81)	30,86 (41,99)	19,51 (14,10)	18,38 (17,01)

Beruflich haben 695 der StudienteilnehmerInnen mit E-Mails zu tun. Im Durchschnitt werden über alle TeilnehmerInnen mit E-Mail-Kontakt hinweg Mails in 11,16 Stunden (SD = 15,21 Stunden) beantwortet. Von anderen erwartet man eine Antwort

in rund 20 (19,79 Stunden, SD = 21,54) Stunden. Bei einem Median-Vergleich fallen die Unterschiede besonders radikal aus: Während der Median bei eigenen Antworten bei nur drei Stunden liegt – das bedeutet, die Hälfte der TeilnehmerInnen, die E-Mails beruflich verwenden, sagen, sie antworten selbst innerhalb von nur drei Stunden – liegt der Median bezüglich der Erwartung einer Beantwortung beruflicher E-Mails durch KollegInnen, Vorgesetzte bzw. KundInnen bei 24 Stunden. Die Antworten schwanken dabei von wenigen Minuten bis maximal sieben Tage für die eigene Antwortgeschwindigkeit und von wenigen Minuten bis 10,5 Tage bei der Erwartung einer Antwort. Über alle Gruppen hinweg ist die eigene Antwortgeschwindigkeit in etwa doppelt so hoch wie der Zeitraum, in dem eine Antwort von anderen erwartet wird. Führungskräfte antworten weniger rasch als TeilnehmerInnen ohne Leitungsfunktion und erwarten eine Antwort von KollegInnen auch in einem längeren Zeitraum.

eigene Antwortgeschwindigkeit in etwa doppelt so hoch wie von anderen erwartet

Diese Diskrepanz zwischen eigenem Verhalten und dem erwarteten Verhalten zeigt sich auch in der deutschen BITKOM-Studie.²³ Befragungen von PersonalerInnen zeigen eine geringere Erwartung an die ArbeitnehmerInnen, als von ihnen geleistet wird.

7. Schlussfolgerungen und Fazit

Die vorliegende Studie erlaubt einen differenzierten Einblick in das Thema der erweiterten Erreichbarkeit, da sie erstmals repräsentative Zahlen in ausgewählten Branchen zur tatsächlichen Verbreitung der Erreichbarkeit für Niederösterreich liefert. Wir können zeigen, dass das Thema erweiterte Erreichbarkeit alle ArbeitnehmerInnen-Gruppen betrifft, aber insbesondere Personen in Führungspositionen stärker mit diesem Thema konfrontiert sind. Dennoch machen Detailergebnisse deutlich, dass die Befürchtung von beruflichen Nachteilen eine wichtige Rolle für die Bereitschaft zur erweiterten Erreichbarkeit spielen dürfte.

betrifft insbesondere Personen in Führungspositionen

Sich etablierende und gängige Praktiken und Normen zu E-Mail-Kommunikation und Antwortverhalten sind nicht einfach durch Weisungen von Unternehmensleitungen und Führungskräften veränderbar. Vielmehr bedarf dies eines bewussten, ganzheitlichen Reflexionsprozesses in den Unternehmen über Arbeitspraktiken und implizite Erwartungen an andere. Mit der eigenen

ganzheitlicher Reflexionsprozess über Arbeitspraktiken und implizite Erwartungen notwendig

*für ein positives
Arbeitserleben
ist Autonomie
wichtig*

*Vereinbarungen
und Regeln im
Umgang mit
neuen Medien
erforderlich*

Antwortgeschwindigkeit beeinflusst man auch das Verhalten anderer: Führungskräfte haben „Vorbildfunktion“ und setzen dadurch Maßstäbe für ihre MitarbeiterInnen. Wenn Erwartungen an andere nicht explizit ausgesprochen werden, kann eine E-Mail von KollegInnen oder Vorgesetzten um Mitternacht oder am Wochenende als „dringend“ verstanden und damit implizit als Aufforderung zu einer raschen Reaktion interpretiert werden. Aber selbst wenn der Inhalt dieser E-Mail als nicht dringend eingestuft wird, wird mit ihr deutlich, dass andere offensichtlich trotzdem abends und am Wochenende arbeiten. Es entsteht der Eindruck, dass diese KollegInnen und Vorgesetzten „permanent“ verfügbar sind und dass dies – will man seine Arbeit nicht verlieren – auch von einem selbst erwartet wird. Es ist daher von immanenter Bedeutung, Erwartungen über Erreichbarkeit explizit zu formulieren, um Missverständnisse und unnötigen Stress zu vermeiden. Diese Erwartungen müssen offen und transparent im Unternehmen kommuniziert werden und es sollten – innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen – Regeln zur erweiterten Erreichbarkeit bzw. zur räumlichen und örtlichen Flexibilisierung von Arbeit vereinbart werden. Für ein positives Arbeitserleben ist Autonomie wichtig: Grundsätzlich ist es positiv, wenn ArbeitnehmerInnen ihre Arbeit selbst steuern und mit ihren persönlichen Bedürfnissen abstimmen können. Immer dann, wenn erweiterte Erreichbarkeit notwendig oder gewünscht ist, ist es wichtig, mögliche negative Konsequenzen ständiger Erreichbarkeit im Blickfeld zu haben, um individuell geeignete Strategien im Umgang mit mobilen Informations- und Kommunikationsmedien zu erlernen und dadurch gesundheitliche Beeinträchtigungen zu minimieren.²⁴ Es bedarf demnach sowohl unternehmensweiter Vereinbarungen und Regeln, um falsche Erwartungen auf beiden Seiten (ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen) zu verhindern, als auch der Aneignung von individuellen Kompetenzen im Umgang mit neuen Medien sowie in den Bereichen der Selbststeuerung und Selbstregulierung. Beide Maßnahmenpakete ermöglichen den ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen, Arbeit nach Bedarf flexibel zu gestalten und dennoch Erholung außerhalb der Arbeit sicherzustellen.

In der vorliegenden Studie konnten nicht alle Branchen berücksichtigt werden. Aufgrund der gefundenen Relevanz für ArbeitnehmerInnen ist es wichtig, künftig verstärkt Informationen zur

Verbreitung im Produktionsbereich zu erhalten. Eine laufende Studie der Bundesarbeitskammer kann hier bald mehr Aufschluss geben. Wichtig für zukünftige Studien ist es zu erfahren, ob es Unterschiede in den Auswirkungen gibt, je nachdem, ob die Erreichbarkeit freiwillig, implizit erwartet oder explizit angeordnet wird. Darüber hinaus muss unterschieden werden, ob die Erreichbarkeit, einen direkten Arbeitseinsatz zur Folge hat, sowie ob diese Arbeitszeiten auch abgegolten werden.

Anmerkungen

1. Demerouti / Derks / ten Brummelhuis & Bakker (2014)
2. z.B. Voß & Pongratz (1998) bzw. für eine aktuelle Besprechung dieses Themas siehe z.B. Derks / van Duin / Tims & Bakker (2015)
3. Für eine Zusammenfassung und einen Überblick über die Auswirkungen siehe z.B. Strobel (2013) oder Pangert & Schüpbach (2013); aktuelle Ergebnisse finden sich z.B. bei Dettmers, Vahle-Hinz et al. (2016); höheres Depressionsrisiko: DAK-Gesundheitsreport (2013)
4. Dettmers et al. (2012)
5. Dettmers et al. (2012)
6. z.B. Kivimäki et al. (2006)
7. z.B. Sonnentag et al. (2010)
8. Institut für Managementwissenschaften – Arbeitswissenschaft und Organisation
9. Freiberuf/Wissenschaft, Erziehung und Unterricht, Energie und Wasserversorgung, Informatik, Großhandel, Führung/Verwaltung/Unternehmensberatung, Architektur, Forschung und Entwicklung, Werbung und Marketing, Arbeitskräfteüberlassung, Finanz- und Versicherungsdienstleistung
10. Siehe z.B. BITKOM (2011; 2013)
11. BITKOM (2013)
12. Statistik Austria (2015)
13. Statistik Austria (2015)
14. Dery et al. (2014)
15. Strobel (2013, S.8)
16. BITKOM (2011)
17. BITKOM (2013)
18. Der BKK Bundesverband wurde 2014 durch den BKK Dachverband ersetzt.
19. BKK Bundesverband (2010)
20. DAK-Gesundheitsreport (2013)
21. DAK-Gesundheitsreport (2013)
22. Arbeitsklima Index der AK OÖ (2016)
23. BITKOM (2013)
24. siehe Dettmers / Bamberg / Seffzek (2016) für erste Ansätze über Anforderungen und Ressourcen, die negative Effekte „abschwächen“ bzw. „puffern“.

Literatur

- Arbeitsklima Index der AKOÖ (2016): UnsitteAll-In. Freizeit wird immer häufiger zur Arbeitszeit. https://media.arbeiterkammer.at/ooe/publikationen/arbeitsklima-index/AKI_2016_1_Maerz_Praesentation.pdf (abgerufen am 28.4.2016).
- BITKOM (2011): Netzgesellschaft. Eine repräsentative Untersuchung zur Mediennutzung und dem Informationsverhalten der Gesellschaft in Deutschland. <https://www.bitkom.org/Publikationen/2011/Studie/Studie-Netzgesellschaft/BITKOM-Publikation-Netzgesellschaft.pdf> (abgerufen am 9.2.2016).
- BITKOM (2013): Arbeit 3.0 - Arbeiten in der digitalen Welt. http://www.bitkom.org/files/documents/Studie_Arbeit_3.0.pdf (abgerufen am 23.11.2013).

- BKK Bundesverband (2010): BKK Faktenspiegel Arbeit und Schlaf. http://www.stellenanzeigen.de/artikel/2010/11/25/Berufstaetigen_auf_standby.htm (abgerufen am 22.4.2016).
- DAK-Gesundheitsreport (2013): DAK-Gesundheitsreport 2013. Update psychische Erkrankungen – sind wir heute anders krank? In: Hamburg: DAK-Gesundheit. https://www.dak.de/dakonline/live/dak/download/Vollstaendiger_bundesweiter_Gesundheitsreport_2013-1318306.pdf (abgerufen am 9.2.2016).
- Demerouti, Evangelia / Derks, Daantje / Ten Brummelhuis, Lieke L. / Bakker, Arnold B. (2014): New ways of working: impact on working conditions, work-family balance, and well-being: In Christian Korunka & Peter Hoonakker (Hrsg.): The impact of ICT on quality of working life (pp. 123-141). Berlin: Springer.
- Derks, Daantje / van Duin, Desiree / Tims, Maria / Bakker, Arnold B. (2015): Smartphone use and work-home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement. In: Journal of Occupational and Organizational Psychology, 88(1), 155-177.
- Dery, Kristine / Kolb, Darl / MacCormick, Judith (2014): Working with connective flow: How smartphone use is evolving in practice. In: European Journal of Information Systems, 23(5), 558-570.
- Dettmers, Jan / Vahle-Hinz, Tim / Friedrich, Niklas / Keller, Monika / Schulz, Anika / Bamberg, Eva (2012): Entgrenzung der täglichen Arbeitszeit – Beeinträchtigungen durch ständige Erreichbarkeit bei Rufbereitschaft. In: Fehlzeiten-Report 2012 (S. 53-60). Springer Berlin Heidelberg.
- Dettmers, Jan / Vahle-Hinz, Tim / Bamberg, Eva / Friedrich, Niklas / Keller, Monika (2016): Extended work availability and its relation with start-of-day mood and cortisol. In: Journal of Occupational Health Psychology, 21(1), 105.
- Dettmers, Jan / Bamberg, Eva / Seffzek, Kathleen (2016): Characteristics of Extended Availability for Work: The Role of Demands and Resources. In: International Journal of Stress Management.
- Kivimäki, Mika / Leino-Arjas, Päivi / Kaila-Kangas, Leena / Luukkonen, Ritva / Vahtera, Jussi / Elovainio, Marko / Härmä, Mikko / Kirjonen, Juhani (2006): Is incomplete recovery from work a risk marker of cardiovascular death? In: Prospective evidence from industrial employees. Psychosomatic Medicine, 68(3), 402-407.
- Pangert, Barbara / Schüpbach, Heinz (2013): Die Auswirkungen arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit auf Life-Domain-Balance und Gesundheit. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. http://www.baua.de/de/Publikationen/Fachbeitraege/Gd76.pdf;jsessionid=EC3640EA82CC6C19C956C8812AD34108.1_cid343?__blob=publicationFile&v=5 (aufgerufen am 9.2.2016).
- Sonnentag, Sabine / Binnewies, Carmen / Mojza, Eva J. (2010): Staying well and engaged when demands are high: the role of psychological detachment. In: Journal of Applied Psychology, 95(5), 965.
- Strobel, Hannes (2013): Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit und Präventionsmöglichkeiten. IGA Report 23 http://www.iga-info.de/fileadmin/redakteur/Veroeffentlichungen/iga_Reporte/Dokumente/iga-Report_23_Staendige_Erreichbarkeit_Teil1.pdf (aufgerufen am 17.3.2016).
- Statistik Austria (2015): IKT-Einsatz in Unternehmen 2015. http://www.statistik.at/web_de/statistiken/energie_umwelt_innovation_mobilitaet/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_unternehmen/index.html (aufgerufen am 28.4.2016).
- Voß, Günter G. / Pongratz, Hans J. (1998): Der Arbeitskraftunternehmer. Eine neue Grundform der Ware Arbeitskraft? In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, H. 1, S. 131-158.