



IAG Report 1/2012

Ständige Erreichbarkeit: Wie belastet sind wir?

Ursachen und Folgen ständiger Erreichbarkeit

IAG Report 1/2012

Ständige Erreichbarkeit: Wie belastet sind wir?

Ursachen und Folgen ständiger Erreichbarkeit

Verfasser: Hiltraut Paridon
Institut für Arbeit und Gesundheit der
Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG)

Oliver Heise
Unfallkasse Hessen

Publikationsdatenbank: www.dguv.de/publikationen

Broschürenversand: bestellung@dguv.de

Herausgeber: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV)
Mittelstraße 51, D – 10117 Berlin
Telefon: 030 288763800
Telefax: 030 288763808
Internet: www.dguv.de
E-Mail: info@dguv.de

– September 2012 –

Satz und Layout: Institut für Arbeit und Gesundheit der
Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG)
Bereich Grafik/Layout

Titelbild: [drubig-photo – Fotolia.com](http://drubig-photo.com)

ISBN (print): 978-3-86423-047-9
ISBN (online): 978-3-86423-048-6

Kurzfassung

Ständige Erreichbarkeit: Wie belastet sind wir? Ursachen und Folgen ständiger Erreichbarkeit

Das Thema „Ständige Erreichbarkeit“ wird in der letzten Zeit verstärkt in den Medien aufgegriffen. Allerdings gibt es bisher kaum Untersuchungen zu diesem Thema. Das Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG) hat in Kooperation mit der Unfallkasse Hessen 430 Beschäftigte nach den Gründen und Folgen der Erreichbarkeit gefragt. Es zeigt sich, dass der Großteil der Beschäftigten auch in der Freizeit für dienstliche Belange erreichbar ist. Die meisten fühlen sich hierdurch nicht oder nur wenig belastet. Ungefähr jeder Siebte oft oder immer Erreichbare fühlt sich stark oder sehr stark belastet. Dasselbe gilt für die Arbeitszeit: Auch hier fühlt sich ungefähr jeder Siebte stark oder sehr stark belastet, wenn er oft oder immer im Außendienst oder auf Dienstreisen erreichbar ist. Diejenigen, die nur manchmal oder nicht erreichbar sind, finden, dass viel Unnötiges besprochen wird. Außerdem vertrauen sie darauf, dass die Mitarbeiter und Kollegen auch ohne sie

die richtigen Entscheidungen treffen und in ihrer Freizeit wollen sie abschalten, um Kraft für die weitere Arbeit tanken zu können. Negative Folgen der Erreichbarkeit werden insgesamt eher niedrig eingeschätzt. Am häufigsten wird genannt, dass die Befragten an die Arbeit denken. Für die Personen, die sich stark belastet fühlen, sollten möglichst schnell Maßnahmen ergriffen werden, um ihre Belastung zu reduzieren. Eine schnell durchzuführende Maßnahme, die nach Ansicht der Befragten am meisten helfen würde, besteht in einer eindeutigen Kommunikation. Hier sind sowohl die Vorgesetzten als auch die Mitarbeiter gefordert: Beide Seiten sollten von sich aus die jeweiligen Erwartungen und Bedürfnisse miteinander klären. Auch diejenigen, die sich nicht oder nur wenig belastet fühlen, sollten zeitweise „offline“ gehen, um abschalten und sich erholen zu können. Ruhepausen sind wichtig, um die eigene Gesundheit auch langfristig erhalten zu können.

Abstract

Continual reachability: how much stress are we under?

Causes and effects of permanent reachability

Recently, the media have increasingly been taking up the topic of permanent reachability. To date however, very few studies of this subject have been performed. In conjunction with the German Social Accident Insurance Institution for the public sector in Hesse, the Institute for Work and Health of the German Social Accident Insurance (IAG) questioned 430 employees on the reasons for and effects of reachability. The survey found that the majority of these employees were also reachable in their leisure time for work-related reasons. The majority considered themselves subject to little or no stress as a result of this. Approximately one in seven of the employees who are frequently or always reachable considers themselves subject to strong or very strong stress. The same applies to being reachable during working hours: approximately one employee in seven considers themselves subject to strong or very strong stress when they are often or always reachable on field duty or on business journeys. Those who are reachable only at times or not at all consider much of the

consultation to be unnecessary. They also trust their staff and colleagues to take the right decisions in their absence, and they wish to switch off during their leisure time in order to be able to recharge their batteries. Overall, the negative effects of reachability tend to be regarded as minor. The negative effect most frequently cited is that those surveyed have their minds on work. For the persons who consider themselves subject to strong stress, measures must be taken as quickly as possible in order to reduce their stress. A measure which can be conducted quickly and which in the opinion of those questioned would be the most beneficial is that of clear communication. This applies to superiors and staff alike: both sides should make their respective expectations and needs clear. Even those who consider themselves to be under little or no stress should „go offline“ at times in order to be able to switch off and recuperate. Breaks are important in order for workers to be able to retain their good health over the long term.

Résumé

Accessibilité permanente : Dans quelle mesure sommes-nous sollicités ?

Causes et conséquences de l'accessibilité permanente

Ces derniers temps, les médias s'emparent de plus en plus du thème de l'« accessibilité permanente ». Toutefois, il n'existe encore que très peu d'études sur le sujet. L'Institut du travail et de la santé de l'assurance sociale allemande des accidents (IAG) a interrogé, en collaboration avec la caisse d'assurance Unfallkasse Hessen, 430 employés sur les motifs et les répercussions de l'accessibilité. L'enquête révèle que la majorité des employés sont également joignables durant leur temps libre pour des affaires professionnelles. La plupart ne se sentent pas, ou se sentent peu, sollicités. Près d'une personne sur sept souvent ou toujours joignable se sent beaucoup ou très sollicitée. Les résultats sont les mêmes pendant les heures de travail : dans ce cas aussi, environ un employé sur sept joignable en déplacement ou en voyage d'affaires se sent beaucoup ou très sollicité. Les personnes qui ne sont pas accessibles ou qui ne le sont qu'à de rares occasions pensent que beaucoup de sujets superflus sont abordés. En outre, ils considèrent que les collaborateurs et col-

lègues sont également capables de prendre les bonnes décisions sans leur aide et souhaiteraient s'arrêter pendant leur temps libre, afin de pouvoir recharger les batteries pour reprendre leur travail. D'une manière générale, les répercussions négatives de l'accessibilité sont rarement analysées. Le plus souvent, il est mentionné que les personnes interrogées pensent au travail. Des mesures doivent être mises en œuvre rapidement pour les employés qui se sentent très préoccupés, afin de réduire ces sollicitations. Selon les personnes interrogées, l'outil d'aide le plus efficace consisterait à mettre en place une communication précise. Cette solution impliquerait tant les collaborateurs que leurs supérieurs hiérarchiques : les deux parties devraient se présenter mutuellement leurs attentes et besoins respectifs. Les employés qui ne se sentent pas, ou se sentent peu sollicités, devraient de temps à autre se « déconnecter » pour s'arrêter et pouvoir récupérer. Les pauses sont essentielles pour rester en bonne santé.

Resumen

Estar siempre localizables: ¿Hasta qué punto nos supone una carga a nivel personal?
Causas y consecuencias de estar siempre localizables.

Últimamente, el tema de «estar siempre localizables» está siendo ampliamente comentado en los medios de comunicación. Sin embargo, hasta ahora no existe prácticamente ningún estudio al respecto. El Instituto de trabajo y salud (IAG) de la Asociación alemana de seguros de accidentes, en cooperación con la aseguradora «Unfallkasse Hessen», ha realizado una encuesta a 430 empleados acerca de las causas y consecuencias del «estar siempre localizables». Como se ha podido comprobar, la mayor parte de los empleados se encuentra localizable para asuntos laborales también en su tiempo libre. Para la mayoría de ellos, este hecho les supone muy poca o ninguna carga. De cada siete personas, que están frecuentemente o siempre localizables, sólo una se siente muy cargada o extremadamente cargada. Lo mismo se aplica al horario de trabajo: también en esta área, una de cada siete personas se siente muy cargada o extremadamente cargada, cuando debe estar frecuentemente o siempre localizable durante el trabajo fuera de la oficina o en viajes oficiales. Por otro lado, aquéllos que sólo a veces o nunca están localizables opi-

nan que mucho de lo hablado es totalmente innecesario. Además, confían en que sus colaboradores y compañeros de trabajo tomen las decisiones correctas también sin su intervención, y desean poder desconectar en su tiempo libre y recargar fuerzas para seguir trabajando. Las consecuencias negativas del estar siempre localizable son consideradas, por regla general, menos graves. La afirmación más frecuente es que los encuestados piensan en el trabajo. Para aquellas personas que se sienten muy cargadas, sería conveniente adoptar lo antes posible medidas adecuadas para reducir dicha carga. Según la opinión de los encuestados, una medida rápidamente aplicable, que podría ayudarles realmente, sería establecer una comunicación clara y concisa. Esto requiere la colaboración tanto de los jefes como de los empleados. Ambas partes deberían aclarar entre sí sus expectativas y necesidades. También aquéllos que se sienten muy poco o nada afectados por esta problemática deberían estar «offline» durante algún tiempo, para poder desconectar interiormente y recuperar fuerzas. Los descansos son importantes para conservar la salud a largo plazo.

Inhalt

	Seite
1 Einleitung	11
2 Methode	12
3 Ergebnisse.....	13
3.1 Beschreibung der Stichprobe	13
3.2 Fragen zur Arbeitszeit	14
3.3 Fragen zur Freizeit	19
4 Diskussion.....	25
5 Literatur.....	28
6 Anhang.....	29

1 Einleitung

In den Medien wird in letzter Zeit regelmäßig von den Belastungen durch ständige Erreichbarkeit berichtet. Beschäftigt man sich näher mit dem Thema, so stellt man fest, dass Untersuchungen hierzu bis jetzt allerdings kaum vorliegen.

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (BITKOM) hat im Jahr 2011 eine Umfrage zur Mediennutzung und dem Informationsverhalten der Gesellschaft in Deutschland mit Personen ab 14 Jahren durchführen lassen. Es zeigt sich, dass 88 Prozent der Berufstätigen außerhalb ihrer Arbeitszeiten per Handy oder E-Mail für Kollegen, Vorgesetzte oder Kunden erreichbar sind. Fast ein Drittel (29 Prozent) ist jederzeit erreichbar, 14 Prozent sind nur in Ausnahmefällen erreichbar und jeder Achte (12 Prozent) ist nicht erreichbar. Nur jeder zwölfte Berufstätige hat ein Diensthandy und gut ein Drittel der Berufstätigen (35 Prozent) nutzt das private Handy auch beruflich. Durch Handy und Internet verschwimmt die Grenze zwischen Arbeit und Freizeit immer mehr. 42 Prozent der Berufstätigen sehen keine Grenze mehr. Die meisten sind sich allerdings nicht sicher, ob dies eher vor- oder nachteilhaft ist (53 Prozent). 31 Prozent der Berufstätigen sehen darin eher Vorteile und 15 Prozent eher Nachteile. So surft beispielsweise die Hälfte der Berufstätigen während der Arbeit auch für private Zwecke im Netz. Mehr als ein Viertel (28 Prozent) tut das täglich. 74 Prozent der Befragten stimmen der Aussage zu, dass

bewusste Kommunikationspausen (zum Beispiel das Aus- oder Stummschalten des Handys) wichtig sind, um sich in der Freizeit zu erholen. Am häufigsten sind 30- bis 49-jährige dieser Meinung (80 Prozent). Auch sind 74 Prozent der Meinung, dass bewusste Kommunikationspausen wichtig sind, um ungestört arbeiten zu können. Knapp die Hälfte der Befragten (47 Prozent) stört es, dass heutzutage erwartet wird, dass man immer per Handy erreichbar ist. Bei der jüngeren Generation unter 30 Jahren sind dies deutlich weniger als bei den 30- bis 49-jährigen (28 gegenüber 55 Prozent).

Eine Umfrage im Rahmen des DGB-Index Gute Arbeit im Jahr 2011 zeigt, dass von 27 Prozent der Befragten erwartet wird, dass sie auch in ihrer Freizeit sehr häufig oder oft für betriebliche Belange erreichbar sind. Am häufigsten wird die Erreichbarkeit von Befragten aus den Branchen „Erziehung und Unterricht“ (43 Prozent) sowie „Gastgewerbe“ (37 Prozent) erwartet. Von weiteren 33 Prozent aller Beschäftigten wird selten erwartet, dass sie erreichbar sind.

Der BKK Bundesverband hat im Jahr 2010 eine Studie zum Zusammenhang zwischen Arbeitsbelastung und Schlaf durchführen lassen. Hierbei wurde unter anderem auch festgestellt, dass 84 Prozent der befragten Berufstätigen im Alter zwischen 18 und 65 Jahren außerhalb ihrer regulären Arbeitszeit für Kunden, Kollegen oder Vorgesetzte per Internet, Festnetzanschluss oder Handy

erreichbar sind. Die Hälfte davon, das heißt insgesamt ca. 40 Prozent ist sogar jederzeit erreichbar. 14 Prozent macht die ständige Erreichbarkeit für berufliche Belange zu schaffen.

Insgesamt zeigt sich also, dass viele Beschäftigte auch außerhalb ihrer Arbeitszeit für dienstliche Belange erreichbar sind. Der größere Teil ist nur selten oder manchmal erreichbar und ungefähr ein Drittel ist oft oder immer erreichbar. Zu den Ursachen,

warum Menschen ständig erreichbar sind und zu den Belastungen, die dadurch entstehen, gibt es kaum Daten.

Um diese Lücke zu schließen und mehr über die Ursachen und Folgen der Erreichbarkeit zu erfahren, hat das Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG) in Kooperation mit der Unfallkasse Hessen eine Umfrage zum Thema „Ständige Erreichbarkeit“ durchgeführt.

2 Methode

Es wurde ein Fragebogen mit folgenden Themenbereichen entwickelt:

- Art und Häufigkeit der Erreichbarkeit
- Gründe für die (Nicht-)Erreichbarkeit
- Fehl-Beanspruchungen aufgrund der Erreichbarkeit
- Präventionsmöglichkeiten

Die Fragen wurden jeweils gesondert für die Arbeitszeit und die Freizeit gestellt. Der Fragebogen wurde in Seminaren der Unfallkasse Hessen und in Seminaren sowie auf Tagungen des Instituts für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG) verteilt. Der Fragebogen befindet sich im Anhang.

3 Ergebnisse

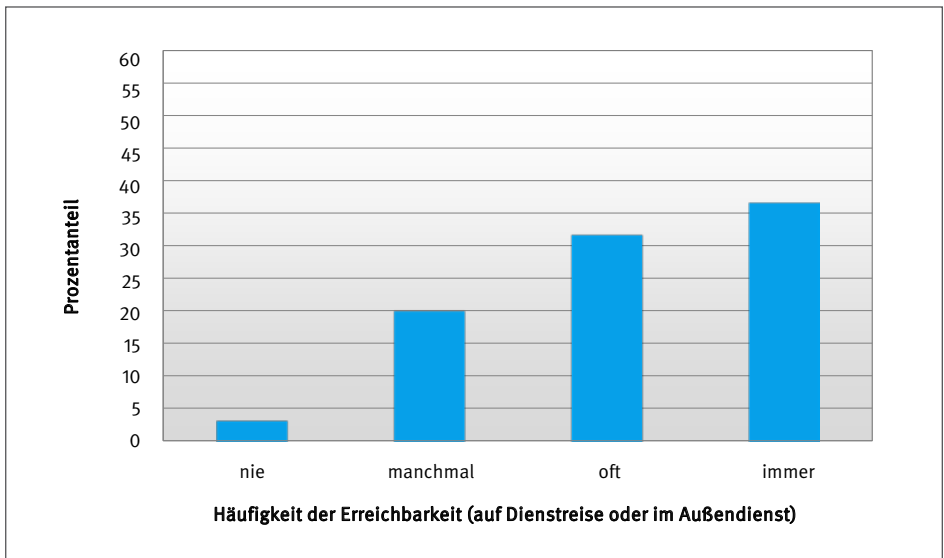
Insgesamt haben 430 Personen den Fragebogen ausgefüllt.

3.1 Beschreibung der Stichprobe

Von den Teilnehmenden waren 62 Prozent männlich und 22 Prozent weiblich (16 Prozent fehlende Angaben). Das Durchschnittsalter lag bei 47 Jahren (Streuung: 9,4 Jahre). Am stärksten vertreten waren die Branchen „Information und Kommunikation“ (25 Prozent), „öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung“ (18 Prozent) sowie „Gesundheits- und Sozialwesen“ (8 Prozent). Jeweils 5 Prozent stammten aus den Branchen

„Baugewerbe“ sowie „Verkehr und Lagerei“. Am wenigsten vertreten waren die Branchen „Erziehung und Unterricht“ sowie „Land/Forst und Fischerei“ (jeweils 1 Prozent). Hinsichtlich der Funktion lässt sich festhalten, dass der überwiegende Teil der Befragten abhängig beschäftigt, das heißt Angestellter oder Arbeiter war (68 Prozent). 4 Prozent der Befragten waren Unternehmer/Inhaber und 2 Prozent waren Honorar- beziehungsweise freiberufliche Mitarbeiter. Niemand war Zeitarbeiter. 44 Prozent übten eine Vorgesetztenfunktion aus und 41 Prozent nicht (19 Prozent fehlende Angaben). Das Verhältnis von Personen mit Vorgesetztenfunktion zu

Abbildung 1:
Häufigkeit der Erreichbarkeit auf einer Dienstreise oder im Außendienst.



Personen ohne Vorgesetztenfunktion ist also ausgewogen. Von denjenigen, die eine Vorgesetztenfunktion ausübten, hatten 30 Prozent bis fünf Mitarbeiter, 21 Prozent hatten sechs bis zehn Mitarbeiter, 13 Prozent hatten elf bis 20 Mitarbeiter, 21 Prozent hatten 21 bis 50 Mitarbeiter, und jeweils 6 Prozent hatten 51 bis 100 beziehungsweise mehr als 100 Mitarbeiter.

3.2 Fragen zur Arbeitszeit

Ausmaß und Art der Erreichbarkeit

Auf die Frage, wie häufig die Befragten auf einer Dienstreise oder im Außendienst erreichbar sind, antworteten 3 Prozent mit nie, 20 Prozent mit manchmal, 32 Prozent mit oft und 37 Prozent mit immer (Abbildung 1).

65 Prozent der Befragten sind über Handy zu erreichen, 40 Prozent per E-Mail, 29 Pro-

zent über Smartphone, 2 Prozent per Instant Messenger und 4 Prozent über sonstiges wie zum Beispiel Festnetz oder per Alarmfunk. Hierbei nutzen 62 Prozent der Befragten ein Dienstgerät und 37 Prozent ein privates Gerät.

Die Häufigkeit der Erreichbarkeit ist abhängig von der Anzahl der Mitarbeiter: Diejenigen, die zwischen 11 und 100 Mitarbeiter haben, sind am häufigsten während der Arbeitszeit zu erreichen. Interessanterweise sind diejenigen, die mehr als 100 Mitarbeiter haben, von allen Befragten mit Vorgesetztenfunktion am wenigsten erreichbar.

Ausmaß der Belastung

Auf einer vierstufigen Skala von 0 (gar nicht belastet) bis 3 (sehr stark belastet) geben die Befragten im Mittel den Wert 0,7 an, das heißt, dass sie sich durch die Erreichbarkeit „etwas“ belastet fühlen. Das Ausmaß der

Abbildung 2:
Ausmaß der Belastung in Abhängigkeit von der Häufigkeit der Erreichbarkeit (Arbeitszeit).

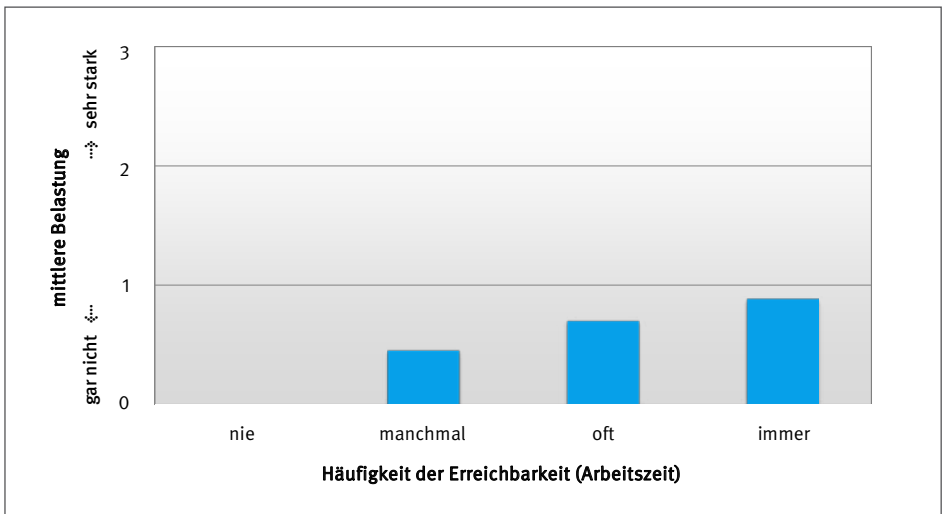
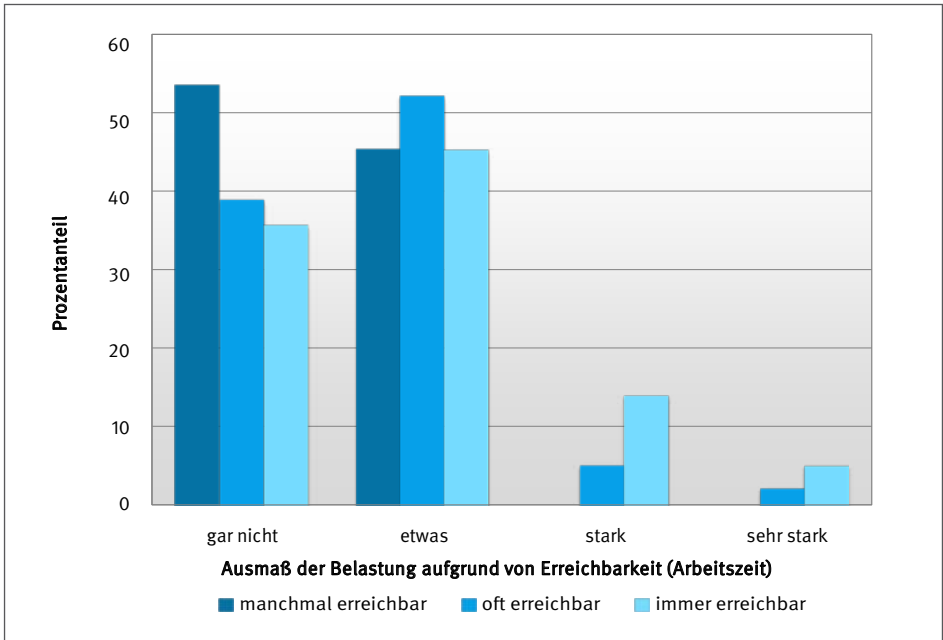


Abbildung 3:
Häufigkeiten unterschiedlich starker Belastung in Abhängigkeit von der Häufigkeit der Erreichbarkeit (Arbeitszeit).



Belastung steigt mit der Häufigkeit der Erreichbarkeit (Abbildung 2). Nie Erreichbare fühlen sich erwartungsgemäß nicht belastet und immer Erreichbare fühlen sich etwas belastet. Der Wert steigt signifikant, bleibt aber insgesamt unter 1 und liegt somit über alle Befragten hinweg auf einem recht niedrigen Niveau. Dies gilt sowohl für Personen ohne und mit Vorgesetztenfunktion.

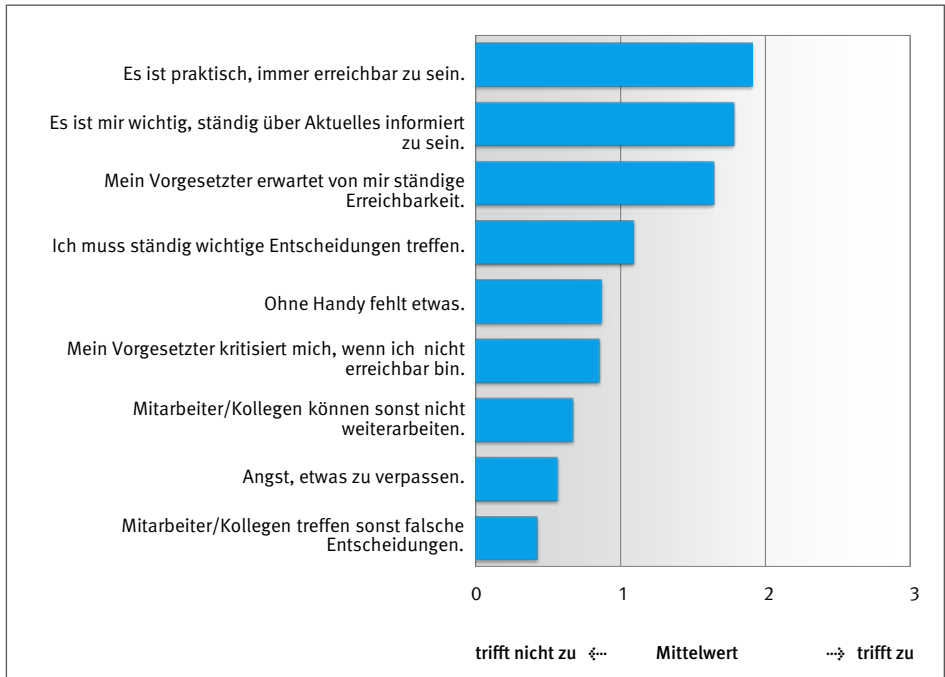
Von denjenigen, die manchmal erreichbar sind, fühlen sich 54 Prozent gar nicht belastet und 45 Prozent etwas belastet. Von den oft Erreichbaren fühlen sich hierdurch 39 nicht belastet, 52 etwas belastet, 5 Prozent stark belastet und 2 Prozent sehr stark belastet. Von denjenigen, die immer erreichbar sind fühlen sich hierdurch 36 Prozent gar

nicht belastet, 45 Prozent etwas belastet, 14 Prozent stark belastet und 5 Prozent sehr stark belastet (Abbildung 3). Insgesamt fühlen sich 13, 7 Prozent der oft und immer Erreichbaren durch die Erreichbarkeit stark oder sehr stark belastet.

Vergleicht man das Ausmaß der Belastung von Personen ohne und mit Vorgesetztenfunktion, so zeigt sich, dass diejenigen mit Vorgesetztenfunktion signifikant stärker durch die Erreichbarkeit belastet sind. Das Ausmaß der Belastung ist abhängig von der Anzahl der Mitarbeiter. Von denjenigen, die eine Vorgesetztenfunktion ausüben, sind diejenigen mit 11 bis 20 Mitarbeitern am stärksten belastet.

3 Ergebnisse

Abbildung 4:
Ausmaß der Zustimmung zu unterschiedlichen Gründen für die Erreichbarkeit (Arbeitszeit).



Gründe für die Erreichbarkeit

Diejenigen, die oft oder immer während einer Dienstreise oder im Außendienst erreichbar sind, sollten verschiedene Aussagen zu den Gründen für die Erreichbarkeit anhand einer vierstufigen Skala von „trifft nicht zu“ bis „trifft zu“ beurteilen. Hier geben die Befragten vor allem an, dass

- sie es praktisch finden, immer erreichbar zu sein,
- es ihnen wichtig ist, ständig über aktuelle Entwicklungen und Prozesse informiert zu sein und
- es der Vorgesetzte erwartet, dass die Person immer erreichbar ist.

Abbildung 4 zeigt das Ausmaß der Zustimmung zu unterschiedlichen Gründen für die Erreichbarkeit.

Diejenigen, die angegeben haben, dass ihr Vorgesetzter erwartet, dass sie oft beziehungsweise immer erreichbar sind wurden gefragt, woher sie die Erwartung kennen. Hier gaben 40 Prozent an, dass sie davon ausgehen, da ihnen ein Dienstgerät zur Verfügung gestellt wurde, 37 Prozent gaben an, dass sie einfach das Gefühl haben, dass der Vorgesetzte es erwartet, 28 Prozent gaben an, dass es eine entsprechende Vorschrift/Anweisung gibt und 22 Prozent gaben an, dass es schließlich alle so machen.

Folgen der Erreichbarkeit

Die Befragten sollten auf einer vierstufigen Skala von „nie“ bis „immer“ das Ausmaß unterschiedlicher Folgen der häufigen beziehungsweise ständigen Erreichbarkeit während der Arbeitszeit angeben. Es zeigt sich, dass die Befragten recht häufig an die Arbeit denken und manchmal auch Informationen vergessen. Abbildung 5 zeigt das Ausmaß unterschiedlicher Folgen.

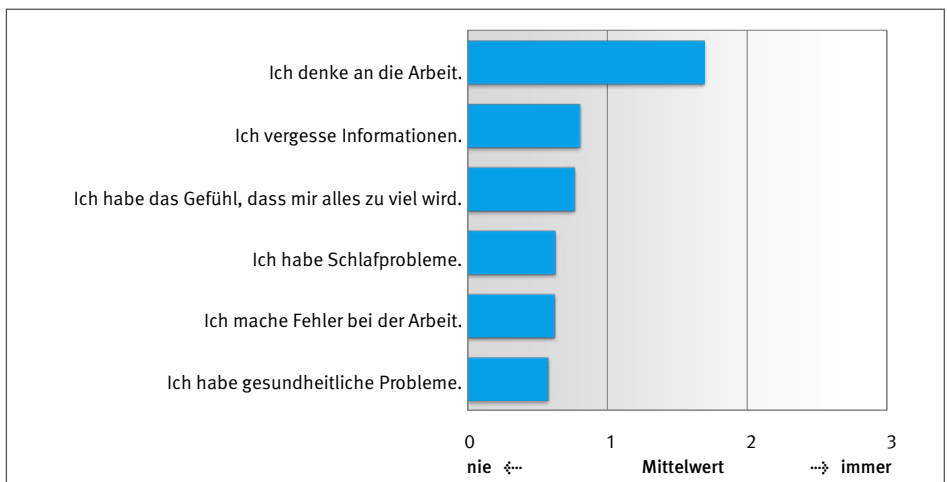
Eine Varianzanalyse der Folgen der Erreichbarkeit in Abhängigkeit von der Häufigkeit der Erreichbarkeit zeigte keine signifikanten Effekte. Zwar nehmen die negativen Folgen mit der Häufigkeit der Erreichbarkeit leicht zu, dieser Anstieg ist jedoch nicht signifikant.

Veränderungswünsche und Präventionsmöglichkeiten

37 Prozent der Befragten wären gerne seltener während ihrer Arbeitszeit erreichbar. 33 Prozent hiervon wären gerne zwei Stunden täglich während der Arbeitszeit nicht erreichbar, 28 Prozent wären gerne drei Stunden nicht erreichbar, 19 Prozent wären gerne eine Stunde nicht erreichbar, 15 Prozent wären gerne vier Stunden nicht erreichbar und lediglich 3 Prozent wären gerne mehr als vier Stunden nicht erreichbar.

Bei der Frage was helfen würde, das Handy, Mailprogramm oder Ähnliches auch mal eine Zeit lang während der Arbeitszeit aususchalten, wurde am stärksten dem Vorschlag zugestimmt, wenn die Vorgesetzten ihren Mitarbeitern mitteilen würden, dass sie nicht immer erreichbar sein müssen. Lediglich 12 Prozent der Befragten glauben nicht, dass

Abbildung 5:
Ausmaß unterschiedlicher Folgen der häufigen beziehungsweise ständigen Erreichbarkeit (Arbeitszeit).



diese Maßnahme helfen würde. Bei einer entsprechenden Betriebs-/Dienstvereinbarung ist die Zustimmung am geringsten. Hier glauben 26 Prozent nicht, dass diese Maßnahme helfen würde. Abbildung 6 zeigt die mittlere Zustimmung zu drei Präventionsmöglichkeiten.

Gründe für geringe Erreichbarkeit

Diejenigen Befragten, die angegeben hatten, dass sie manchmal oder nie erreichbar sind, wenn sie sich auf einer Dienstreise oder im Außendienst befinden, wurden

Abbildung 6: Mittlere Zustimmung zu drei Präventionsmöglichkeiten, das Handy, Mailprogramm oder Ähnliches auch mal eine Zeit lang während der Arbeitszeit auszuschalten.

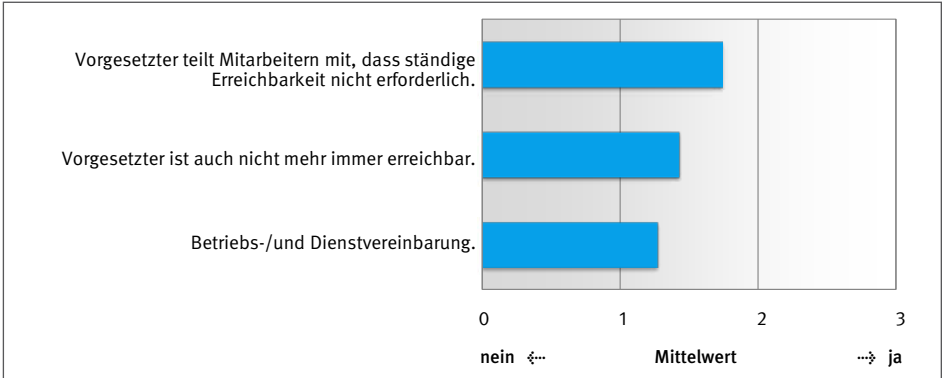


Abbildung 7: Zustimmung zu unterschiedlichen Gründen für geringe beziehungsweise fehlende Erreichbarkeit (Arbeitszeit).

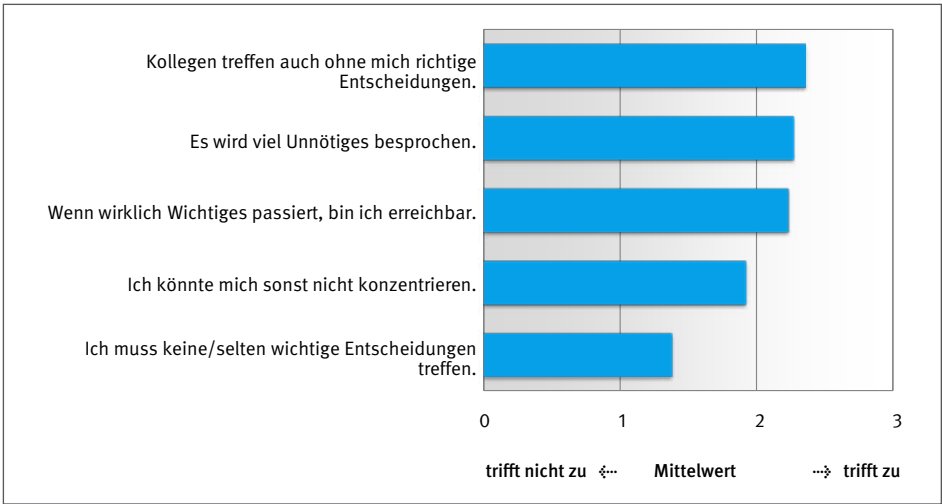
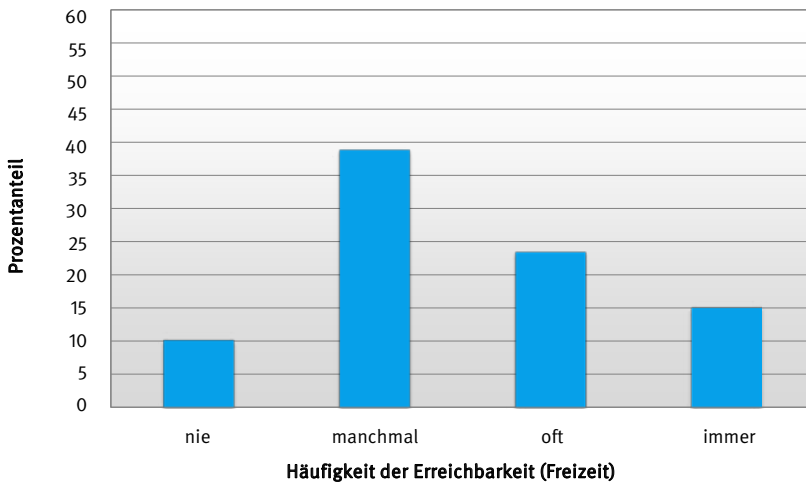


Abbildung 8:
Häufigkeit der Erreichbarkeit für dienstliche Fragen und Belange während der Freizeit.



nach Gründen für die geringe oder fehlende Erreichbarkeit gefragt. Abbildung 7 zeigt die Zustimmung zu unterschiedlichen Gründen. Hier wurde am stärksten der Aussage zugestimmt, dass die Befragten darauf vertrauen, dass die Kollegen und Mitarbeiter auch ohne sie die richtigen Entscheidungen treffen. Darüber hinaus finden die Befragten, dass viel Unnötiges per Handy oder Ähnlichem besprochen wird, wenn man ständig erreichbar ist. Diejenigen, die manchmal erreichbar sind, kann man auch bei wirklich wichtigen Ereignissen erreichen.

3.3 Fragen zur Freizeit

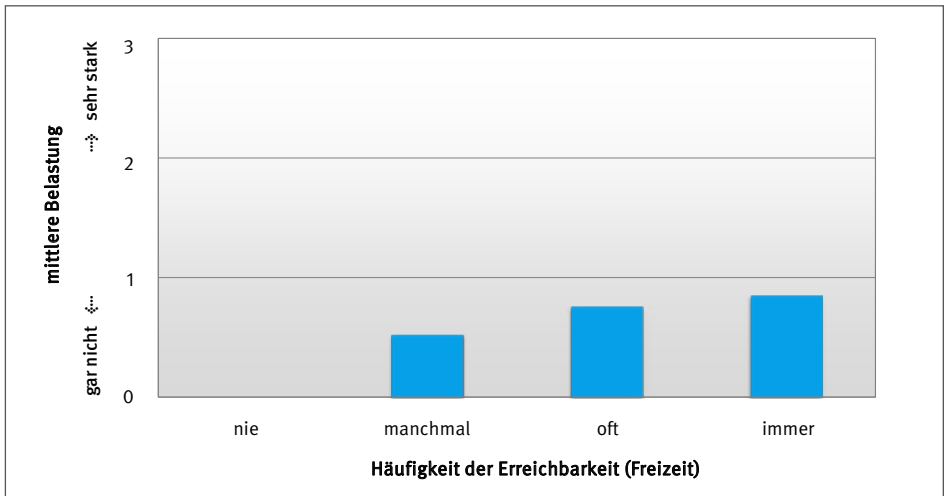
Ausmaß und Art der Erreichbarkeit

Auf die Frage, wie häufig die Befragten in ihrer Freizeit für dienstliche Fragen und Belange

erreichbar sind, antworteten 10 Prozent mit nie, 39 Prozent mit manchmal, 24 Prozent mit oft und 15 Prozent mit immer (Abbildung 8). 57 Prozent der Befragten sind über Handy zu erreichen, 38 Prozent per E-Mail, 26 Prozent über Smartphone, 1 Prozent per Instant Messenger und 5 Prozent über sonstiges wie zum Beispiel Festnetz oder per Alarmfunk. Hierbei nutzen 46 Prozent der Befragten ein Dienstgerät und 45 Prozent ein privates Gerät. Die Art des Kommunikationsmediums ist also ähnlich wie während der Arbeitszeit. Es nutzen aber weniger Personen ein Dienstgerät und mehr Personen ein privates Gerät. Personen mit Vorgesetztenfunktion sind signifikant häufiger erreichbar als diejenigen ohne Vorgesetztenfunktion. Die Häufigkeit der Erreichbarkeit ist abhängig von der Anzahl der Mitarbeiter. Bei denjenigen, die eine Vorgesetztenfunktion ausüben und

3 Ergebnisse

Abbildung 9:
Mittleres Ausmaß der Belastung in Abhängigkeit von der Häufigkeit der Erreichbarkeit (Freizeit).



bis zu 50 Mitarbeitern haben, nimmt die Erreichbarkeit mit der Mitarbeiterzahl zu. Bei mehr Mitarbeitern nimmt die Erreichbarkeit während der Freizeit wieder ab. Dieser Effekt ist signifikant.

Ausmaß der Belastung

Auf einer vierstufigen Skala von 0 (gar nicht belastet) bis 3 (sehr stark belastet) geben die Befragten im Mittel den Wert 0,6 an, das heißt, dass sie sich durch die Erreichbarkeit wenig belastet fühlen. Das Ausmaß der Belastung steigt mit der Häufigkeit der Erreichbarkeit (Abbildung 9). Nie Erreichbare fühlen sich erwartungsgemäß nicht belastet und immer Erreichbare fühlen sich etwas belastet. Der Wert steigt signifikant, bleibt aber insgesamt unter 1 und somit im Mittel auf einem recht niedrigen Niveau.

Von denjenigen, die in ihrer Freizeit manchmal für berufliche Belange erreichbar sind, fühlen sich 51 Prozent gar nicht belastet und

46 Prozent etwas belastet und 3 Prozent stark belastet. Von den oft Erreichbaren fühlen sich hierdurch 39 Prozent gar nicht belastet, 50 Prozent etwas belastet, 10 Prozent stark belastet und 2 Prozent sehr stark belastet. Von denjenigen, die immer erreichbar sind fühlen sich hierdurch 45 Prozent gar nicht belastet, 34 Prozent etwas belastet, 11 Prozent stark belastet und 9 Prozent sehr stark belastet (Abbildung 10). Insgesamt fühlen sich 15, 2 Prozent der oft und immer Erreichbaren durch die Erreichbarkeit stark oder sehr stark belastet.

Vergleicht man das Ausmaß der Belastung von Personen ohne und mit Vorgesetztenfunktion, so zeigt sich, dass diejenigen mit Vorgesetztenfunktion signifikant stärker durch die Erreichbarkeit während der Freizeit belastet sind.

Das Ausmaß der Belastung ist abhängig von der Anzahl der Mitarbeiter. Bei denjenigen, die eine Vorgesetztenfunktion ausüben,

steigt die Belastung bis zu 20 Mitarbeitern an, bei mehr Mitarbeitern fällt sie wieder ab. Dieser Effekt ist signifikant.

Gründe für die Erreichbarkeit

Diejenigen, die oft oder immer während ihrer Freizeit für dienstliche Fragen und Belange erreichbar sind sollten verschiedene Aussagen zu den Gründen für die Erreichbarkeit anhand einer vierstufigen Skala von „trifft nicht zu“ bis „trifft zu“ beurteilen.

Die Befragten geben vor allem an, dass sie

- gerne arbeiten,
- es praktisch finden, immer erreichbar zu sein, und dass
- es ihnen wichtig ist, ständig über aktuelle

Entwicklungen und Prozesse informiert zu sein.

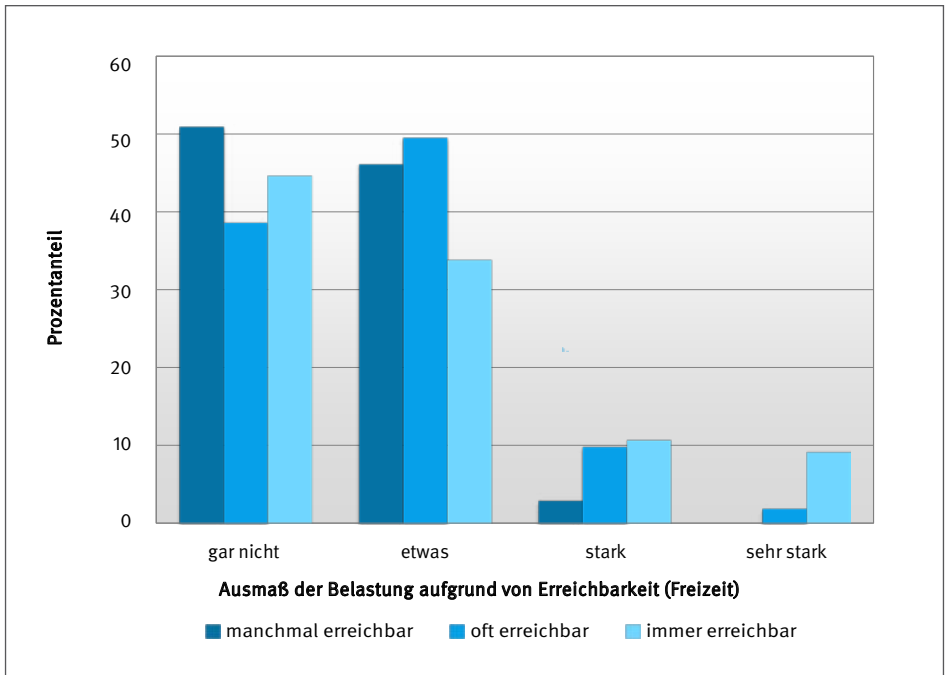
Abbildung 11 zeigt das Ausmaß der Zustimmung zu unterschiedlichen Gründen für die Erreichbarkeit.

Folgen der Erreichbarkeit

Die Befragten sollten auf einer vierstufigen Skala von „nie“ bis „immer“ das Ausmaß unterschiedlicher Folgen der häufigen beziehungsweise ständigen Erreichbarkeit während der Freizeit angeben. Es zeigt sich, dass die Befragten recht häufig an die Arbeit denken und manchmal das Gefühl haben, dass ihnen alles zu viel wird.

Abbildung 10:

Häufigkeiten unterschiedlich starker Belastung in Abhängigkeit von der Häufigkeit der Erreichbarkeit (Freizeit).



3 Ergebnisse

Abbildung 11:
Ausmaß der Zustimmung zu unterschiedlichen Gründen für die Erreichbarkeit (Freizeit).

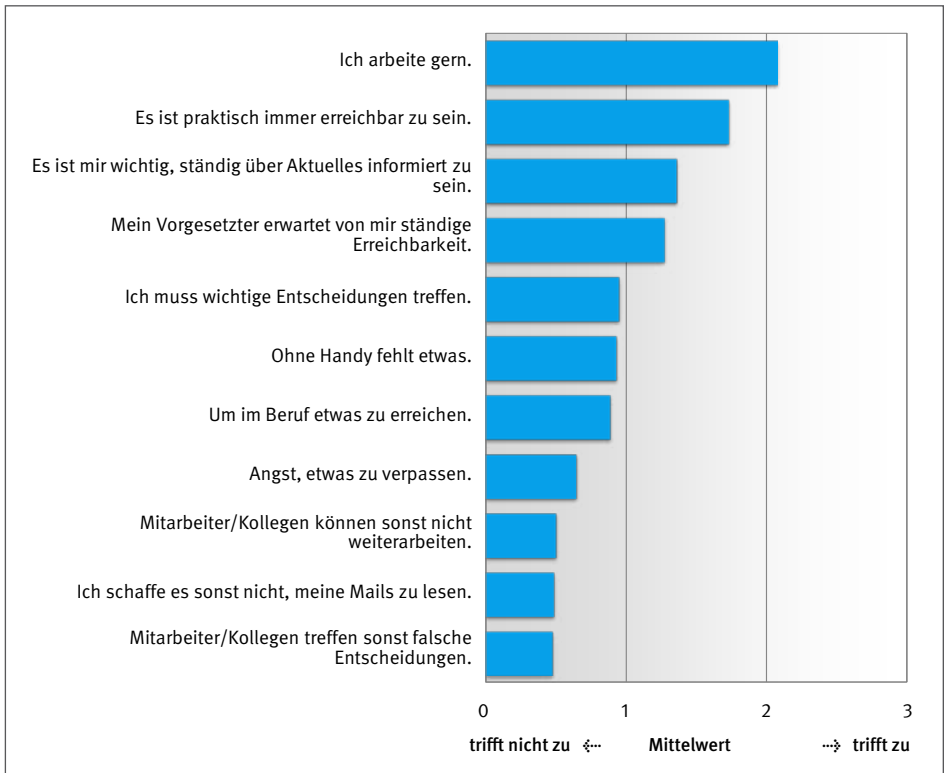


Abbildung 12 zeigt das Ausmaß unterschiedlicher Folgen.

Eine Varianzanalyse der Folgen der Erreichbarkeit in Abhängigkeit von der Häufigkeit der Erreichbarkeit zeigte keine signifikanten Effekte.

Veränderungswünsche und Präventionsmöglichkeiten

36 Prozent der Befragten wären gerne seltener während ihrer Freizeit erreichbar. 58 Prozent hiervon wären gerne mehr als vier

Stunden nicht erreichbar, jeweils 15 Prozent wären gerne zwei beziehungsweise vier Stunden nicht erreichbar, 9 Prozent wären gerne drei Stunden nicht erreichbar und 2 Prozent wären gerne eine Stunde täglich während der Freizeit nicht erreichbar. Bei der Frage was helfen würde, das Handy, Mailprogramm oder Ähnliches auch mal eine Zeit lang während der Freizeit auszu-schalten, wurde am stärksten dem Vorschlag zugestimmt, wenn die Vorgesetzten ihren Mitarbeitern mitteilen würden, dass sie nicht immer erreichbar sein müssen. Allerdings glauben auch 19 Prozent der Befragten nicht,

dass diese Maßnahme helfen würde. Die Zustimmung ist am geringsten, wenn sich der Vorgesetzte entsprechend verhalten

würde, das heißt, nicht immer erreichbar wäre oder wenn das Mailprogramm vom Betrieb abgeschaltet würde. Abbildung 13 zeigt die

Abbildung 12:

Ausmaß unterschiedlicher Folgen der häufigen beziehungsweise ständigen Erreichbarkeit (Freizeit).

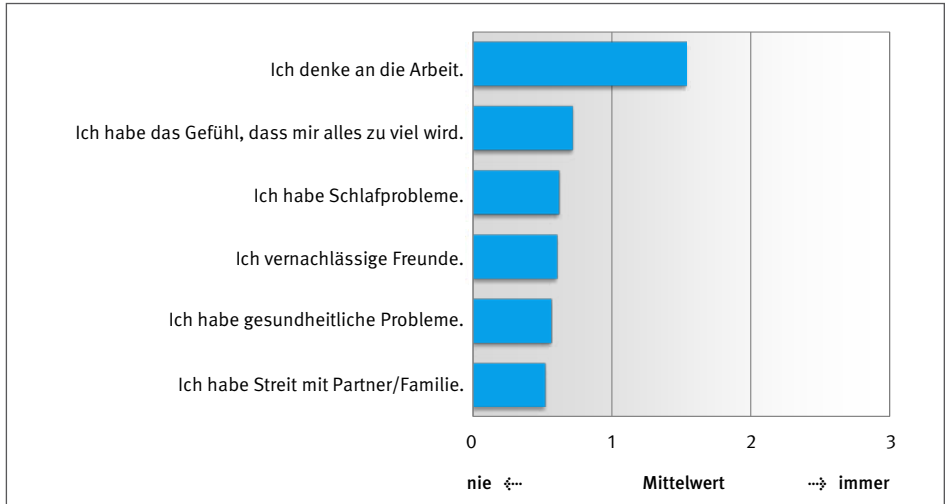
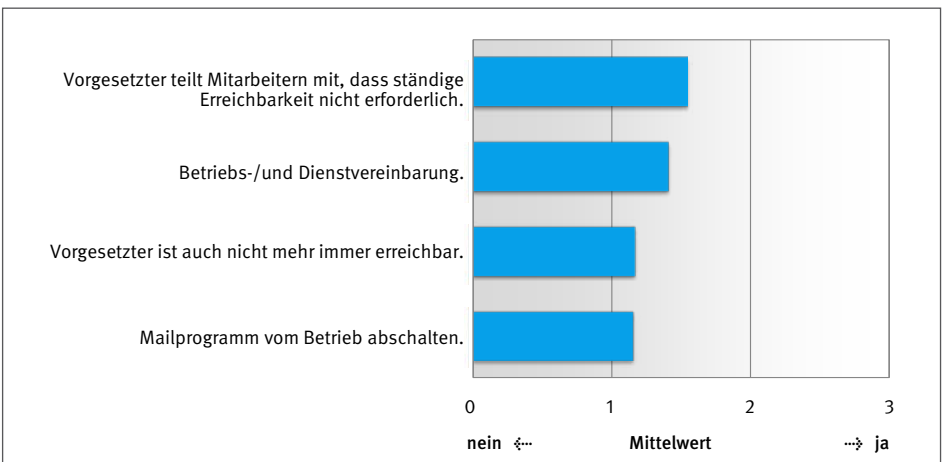


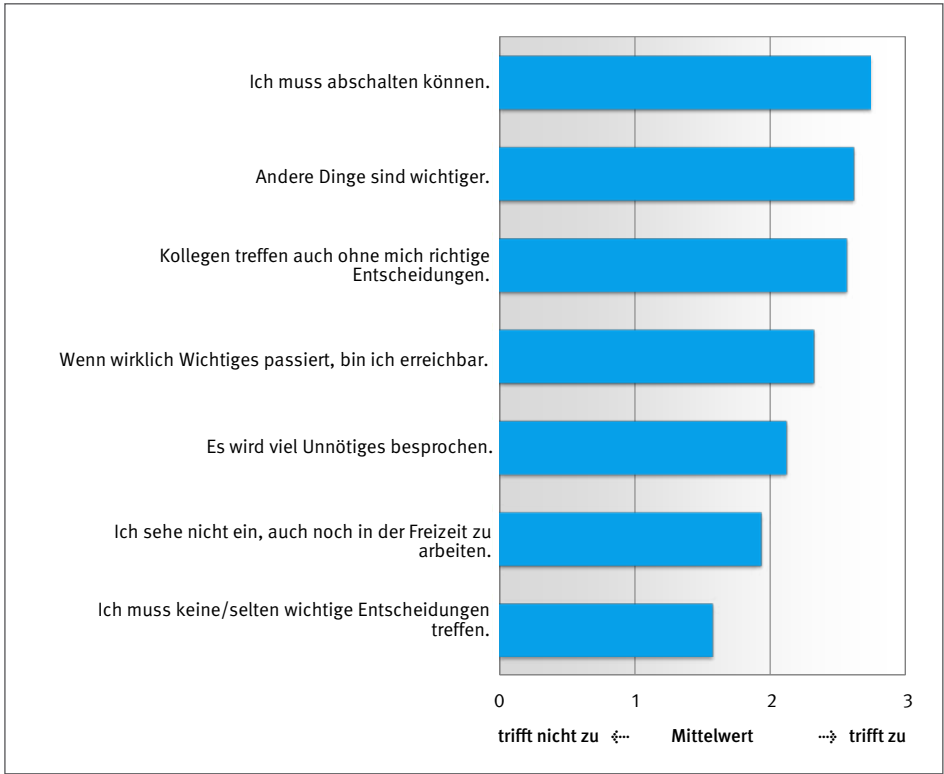
Abbildung 13:

Mittlere Zustimmung zu drei Präventionsmöglichkeiten, das Handy, Mailprogramm oder Ähnliches auch mal eine Zeit lang während der Freizeit auszuschalten.



3 Ergebnisse

Abbildung 14:
Zustimmung zu unterschiedlichen Gründen für geringe beziehungsweise fehlende Erreichbarkeit (Freizeit).



mittlere Zustimmung zu vier Präventionsmöglichkeiten.

Gründe für geringe Erreichbarkeit

Diejenigen Befragten, die angegeben hatten, dass sie manchmal oder nie während ihrer Freizeit erreichbar sind, wurden nach Gründen für die geringe beziehungsweise

fehlende Erreichbarkeit gefragt. Abbildung 14 zeigt die Zustimmung zu unterschiedlichen Gründen. Hier wurde am stärksten der Aussage zugestimmt, dass die Befragten in ihrer Freizeit abschalten können müssen, um Kraft für die weitere Arbeit zu tanken. Außerdem sind den Befragten in ihrer Freizeit andere Dinge wichtiger.

4 Diskussion

In der vorliegenden Studie wurde untersucht, welche Ursachen und Folgen ständige Erreichbarkeit hat. Hierzu wurde ein Fragebogen entwickelt, in dem – getrennt nach Arbeitszeit und Freizeit – nach der Art und Häufigkeit der Erreichbarkeit gefragt wurde sowie den Gründen für die (Nicht-) Erreichbarkeit, den Fehl-Beanspruchungen aufgrund der Erreichbarkeit und den Präventionsmöglichkeiten. 430 Personen haben den Fragebogen ausgefüllt. Die meisten Befragten kamen aus den Branchen „Information und Kommunikation“, „öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung“ sowie „Gesundheits- und Sozialwesen“. Den Daten des DGB-Index Gute Arbeit lässt sich entnehmen, dass man in diesen Branchen zusammen genommen von einer durchschnittlichen Erreichbarkeit ausgehen kann. Weit über die Hälfte der Teilnehmer war männlich und der überwiegende Teil der Befragten war abhängig beschäftigt. Das Verhältnis von Personen mit Vorgesetztenfunktion zu Personen ohne Vorgesetztenfunktion war ausgewogen.

Über zwei Drittel der Befragten sind oft oder immer erreichbar, wenn sie sich während ihrer Arbeitszeit auf einer Dienstreise oder im Außendienst befinden. Die Belastung steigt mit der Häufigkeit der Erreichbarkeit, bleibt aber im Mittel auf einem recht niedrigen Niveau. 13, 7 Prozent der oft und immer Erreichbaren fühlen sich durch die Erreichbarkeit stark oder sehr stark belastet. Diejenigen mit Vorgesetztenfunktion sind stär-

ker belastet als die ohne Vorgesetztenfunktion, wobei die Belastung bis zu 20 Mitarbeitern steigt und bei mehr Mitarbeitern wieder abnimmt. Dieses Ergebnis korrespondiert mit der sogenannten schwierigen „Sandwich-Position“ des mittleren Managements (Hölterhoff et al., 2011).

Die Befragten sind vor allem erreichbar, da sie es praktisch finden, immer erreichbar zu sein, es ihnen wichtig ist, ständig über aktuelle Entwicklungen und Prozesse informiert zu sein und der Vorgesetzte es erwartet, dass die Person immer erreichbar ist. Hierbei gehen viele davon aus, dass der Vorgesetzte dies erwartet, da sie über ein Dienstgerät verfügen und viele haben einfach das Gefühl, dass der Vorgesetzte die Erreichbarkeit erwartet. Diejenigen Befragten, die manchmal oder nie erreichbar sind, wenn sie sich auf einer Dienstreise oder im Außendienst befinden geben an, dass sie darauf vertrauen, dass die Kollegen und Mitarbeiter auch ohne sie die richtigen Entscheidungen treffen und dass ihrer Meinung nach viel Unnötiges per Handy besprochen wird, wenn man ständig erreichbar ist.

Die Befragten, die oft oder immer erreichbar im Außendienst oder auf Dienstreisen sind, denken recht häufig an die Arbeit und vergessen manchmal auch Informationen. Allerdings werden die negativen Folgen eher als selten eingestuft. Das Ausmaß der Folgen nimmt nicht signifikant mit der Häufigkeit der Erreichbarkeit zu.

Gut ein Drittel der Befragten wäre gerne seltener während der Arbeitszeit im Außendienst oder auf Dienstreise erreichbar. Allerdings wären hiervon über die Hälfte lediglich bis zu zwei Stunden nicht erreichbar und nur sehr wenige Personen wären gerne mehr als vier Stunden nicht erreichbar. Bei der Frage was helfen würde, das Handy, Mailprogramm oder Ähnliches auch mal eine Zeit lang während der Arbeitszeit auszuschalten, wurde am stärksten dem Vorschlag zugestimmt, wenn die Vorgesetzten ihren Mitarbeitern mitteilen würden, dass sie nicht immer erreichbar sein müssen.

In ihrer Freizeit sind immerhin noch 40 Prozent der Befragten oft oder immer für dienstliche Belange erreichbar. 10 Prozent der Befragten sind in ihrer Freizeit nicht für dienstliche Belange erreichbar. Dieses Ergebnis entspricht der Umfrage von BITKOM. Personen mit Vorgesetztenfunktion sind häufiger erreichbar als ohne und Vorgesetzte mit bis zu 50 Mitarbeitern sind häufiger erreichbar als diejenigen mit mehr Mitarbeitern. Ähnliches zeigt sich für das Ausmaß der Belastung: Diejenigen mit Vorgesetztenfunktion fühlen sich stärker belastet als diejenigen ohne. Die Belastung steigt bis zu 20 Mitarbeitern und fällt bei mehr Mitarbeitern wieder ab. 15,2 Prozent der während der Freizeit oft und immer Erreichbaren fühlen sich durch die Erreichbarkeit stark oder sehr stark belastet.

Die Befragten denken auch in ihrer Freizeit an die Arbeit und haben manchmal das Gefühl, dass ihnen alles zu viel wird.

Diejenigen, die oft oder immer während ihrer Freizeit für dienstliche Fragen und Belange erreichbar sind, arbeiten gerne, finden es

praktisch, immer erreichbar zu sein, und es ist ihnen wichtig, ständig über aktuelle Entwicklungen und Prozesse informiert zu sein. Denjenigen Befragten, die nur manchmal oder nie während ihrer Freizeit erreichbar sind, ist es wichtig, in ihrer Freizeit abschalten zu können, um Kraft für die weitere Arbeit zu tanken. Außerdem sind ihnen in ihrer Freizeit andere Dinge wichtiger.

Gut ein Drittel der Befragten wäre gerne seltener während der Freizeit für dienstliche Fragen und Belange erreichbar. Der überwiegende Teil hiervon wäre gerne mehr als vier Stunden täglich nicht erreichbar und nur sehr wenige wären gerne nur eine Stunde nicht erreichbar. Wie bei der Arbeitszeit fänden es die Befragten auch bezüglich der Freizeit am hilfreichsten, wenn die Vorgesetzten ihnen mitteilen würden, dass sie nicht immer erreichbar sein müssten.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse in Übereinstimmung mit anderen Untersuchungen, dass der Großteil der Berufstätigen auch außerhalb der Arbeitszeit für dienstliche Belange erreichbar ist. Der überwiegende Teil der Befragten fühlt sich hierdurch nicht oder etwas belastet. In etwa jeder siebte oft oder immer Erreichbare fühlt sich stark oder sehr stark belastet. Dies entspricht der Erhebung des BKK Bundesverbandes.

Die Untersuchung macht deutlich, dass die Frage nach einer ständigen Erreichbarkeit nicht nur die Freizeit sondern auch die Arbeitszeit betrifft. In beiden Lebensbereichen fühlen sich in etwa gleich viele Personen stark oder sehr stark dadurch belastet, dass sie oft oder immer erreichbar sind. Interessant ist, dass über ein Drittel derjenigen, bei denen der Vorgesetzte Erreichbarkeit

erwartet „einfach das Gefühl hat“, dass es erwartet wird und gut ein Fünftel ist erreichbar, weil es alle so machen. Hier würde vermutlich eine klare Kommunikation helfen, um mögliche Wahrnehmungsfehler zu korrigieren. Hierzu passt auch, dass bei der Frage nach Präventionsmöglichkeiten am stärksten dem Vorschlag zugestimmt wird, dass die Vorgesetzten ihren Mitarbeitern mitteilen sollen, dass sie nicht immer erreichbar sein müssen. Sowohl die Vorgesetzten sollten von sich aus ihre Erwartungen deutlich kommunizieren, aber auch die Mitarbeiter sollten nachfragen, was konkret von ihnen erwartet wird. Auch sollte man prüfen, inwieweit ein privates Gerät für dienstliche Zwecke genutzt werden sollte. Immerhin verwendet über ein Drittel der Befragten während der Arbeitszeit ein privates Gerät und fast die Hälfte nutzt ein privates Gerät während der Freizeit.

Auch wenn viele Befragte sich nicht oder nur wenig belastet fühlen, sollten sie ihr eigenes Verhalten überprüfen und nicht ständig auf „stand-by“ sein. Dies kann helfen, die eigene Gesundheit und Belastbarkeit auch langfristig zu erhalten. Auch wenn die Personen gerne arbeiten, sollten sie noch andere Aktivitäten in ihrer Freizeit realisieren beziehungsweise sich Ruhepausen gönnen, da eine angemessene Erholung auf lange Sicht wichtig ist. Auch sollten sich die oft und immer Erreichbaren fragen, wie wichtig es

tatsächlich ist, immer über aktuelle Entwicklungen und Prozesse informiert zu sein.

Bei denjenigen, die sich belastet fühlen, sollten möglichst kurzfristig Maßnahmen ergriffen werden, um die Erreichbarkeit zu reduzieren. Dies gilt sowohl für die Arbeitszeit als auch für die Freizeit. Hierzu können abgesprochene Zeiten der Nicht-Erreichbarkeit genauso gehören wie eine Klärung der unterschiedlichen Erwartungen. Während der Arbeitszeit reichen in der Regel ein bis zwei Stunden täglich, in denen man nicht erreichbar ist. Man sollte vor allem auf das mittlere Management in einer Sandwich-Position achten, da diese Personen besonders häufig erreichbar und hierdurch auch am stärksten belastet sind. Auch ist zu bedenken, dass die erwartete Erreichbarkeit in unterschiedlichen Branchen unterschiedlich stark ausgeprägt ist, wie es der DGB-Index Gute Arbeit zeigt. Welche Maßnahmen in den Branchen mit überdurchschnittlich hoher Erreichbarkeit helfen können, wäre zu prüfen.

Inwiefern eine Betriebs- beziehungsweise Dienstvereinbarung zum Thema Erreichbarkeit oder eine zeitweise Abschaltung des Servers tatsächlich nützlich ist, sollte in einer weiteren Untersuchung überprüft werden.

5 Literatur

BKK Bundesverband (2010). Pressemitteilung vom 25.11.2010. Verfügbar unter <http://www.bkk.de/presse-politik/presse/bkk-pressemitteilungen/itemId/57> (16.07.2012)

Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (2011). Netzgesellschaft. Eine repräsentative Untersuchung zur Mediennutzung und dem Informationsverhalten der Gesellschaft in Deutschland. Verfügbar unter: http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM_Publikation_Netzgesellschaft.pdf (16.07.2012)

DGB-Index Gute Arbeit (2011). Arbeitshetze, Arbeitsintensivierung, Entgrenzung. Verfügbar unter: http://www.dgb-index-gute-arbeit.de/downloads/publikationen/data/arbeitshetze_arbeitsintensivierung_entgrenzung_-_ergebnisse_der_repraesentativumfrage_2011.pdf (16.07.2012)

Hölterhoff, M., Edel, F., Münch, C. und Jetzke, T. (2011). Das mittlere Management. Die unsichtbaren Leistungsträger. Verfügbar unter: http://www.juergen-meyer-stiftung.de/stiftung-ethik-pdf/DMM_Prozent20Die_Prozent20unsichtbaren_Prozent20Leistungsstraeger.pdf (16.07.2012)

6 Anhang

Fragebogen

**UKH**
Unfallkasse Hessen

**Fragebogen zum
Thema Erreichbarkeit**

**IAG**
Institut für Arbeit und Gesundheit der
Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung

Markieren Sie so: ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ Verwenden Sie einen Kugelschreiber! Dieser Fragebogen wird maschinell erfasst. Bitte beachten Sie im
Korrektur: ☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐ Interesse einer optimalen Datenerfassung die links gegebenen Hinweise beim Ausfüllen.

Im Folgenden möchten wir von Ihnen wissen, wie oft und warum Sie für dienstliche Fragen/ Belange erreichbar sind. Dabei ist es
egal, ob es sich um Fragen oder Informationen von Vorgesetzten, Mitarbeitern oder Kollegen handelt.
Im Fragebogen unterscheiden wir, ob Sie sich
A) bei der Arbeit oder
B) außerhalb der Arbeitstätigkeit, d.h. in der Freizeit befinden.
Denken Sie bei der Beantwortung immer daran, dass es entweder um die Arbeitszeit oder um die Freizeit geht. Die meisten Fragen
sind gleich oder ähneln sich.
Bitte beantworten Sie die Fragen auch, wenn Sie nicht oder nur selten erreichbar sind. Wenn Sie keine Dienstreisen machen oder
sich nie im Außendienst befinden, beginnen Sie bitte mit den Fragen in Block B.

Block A: Fragen zur Arbeitszeit

A1. Wenn Sie sich auf einer Dienstreise oder im Außendienst befinden: nie manchmal oft immer
Wie häufig sind Sie erreichbar? ☐ ☐ ☐ ☐
gar nicht etwas stark sehr stark

A2. Fühlen Sie sich dadurch belastet? ☐ ☐ ☐ ☐

A3. Wie sind Sie erreichbar? (Mehrfachnennung möglich)
☐ per Handy ☐ per Smartphone (z.B. iPhone, Blackberry) ☐ per E-Mail ☐ per Instant Messenger (z.B. Skype, MSN, ICQ)
☐ Sonstiges:

A4. Ich nutze... ☐ ein Dienstgerät ☐ ein privates Gerät
☐ anderes, und zwar:

--> Wenn Sie angekreuzt haben, dass Sie nie oder manchmal erreichbar sind, gehen Sie bitte zu Frage A10.

Frageblock für oft oder immer Erreichbare (Arbeitszeit)

A5. Bitte kreuzen Sie jeweils an, wie stark die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen. trifft trifft trifft trifft Aussage
nicht etwas ziemlich zu mich nicht
zu zu zu zu relevant

Wenn ich nicht erreichbar bin, können meine Mitarbeiter/ Kollegen nicht weiterarbeiten. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ich muss ständig wichtige Entscheidungen treffen. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Wenn ich nicht erreichbar bin, treffen meine Mitarbeiter/Kollegen die falschen
Entscheidungen. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Mir ist es wichtig, ständig über aktuelle Entwicklungen und Prozesse informiert zu sein. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Mein Vorgesetzter erwartet von mir, dass ich immer erreichbar bin. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Mein Vorgesetzter kritisiert mich, wenn ich nicht erreichbar bin. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ohne Handy o.ä. fehlt mir etwas. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Wenn ich nicht ständig erreichbar bin, habe ich Angst etwas zu verpassen. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ich finde es praktisch immer erreichbar zu sein, weil ich dann auch kurzfristig etwas planen
oder besprechen kann. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

A6. Wenn Ihr Vorgesetzter erwartet, dass Sie ständig oder meistens erreichbar sind: stimmt stimmt Aussage
nicht nicht für
Woher wissen Sie das? ☐ ☐ mich nicht
relevant

Es gibt eine entsprechende Vorschrift/Anweisung. ☐ ☐ ☐

Ich gehe davon aus, da er mir ein Dienstgerät zur Verfügung gestellt hat. ☐ ☐ ☐

Ich habe einfach das Gefühl, dass er es erwartet. ☐ ☐ ☐

Es machen schließlich alle so. ☐ ☐ ☐

Sonstiges:

A7. Welche Folgen hat die häufige bzw. ständige Erreichbarkeit für Sie?	nie	manchmal	oft	immer	Aussage für mich nicht relevant
Ich denke an die Arbeit.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich mache Fehler bei meiner Arbeit.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich vergesse Informationen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich habe Schlafprobleme.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich habe das Gefühl, dass mir alles zu viel wird.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich habe gesundheitliche Probleme.	☐	☐	☐	☐	☐
Sonstige Folgen:					

A8. Wären Sie gerne seltener erreichbar? ☐ ja ☐ nein

wenn ja: Wie lange wären Sie gerne täglich während der Arbeitszeit **nicht** erreichbar? ☐ 1 Stunde ☐ 2 Stunden ☐ 3 Stunden ☐ 4 Stunden ☐ mehr als 4 Stunden

A9. Was würde Ihnen helfen, das Handy/Mailprogramm o.ä. auch mal eine Zeit lang während der Arbeitszeit auszuschalten?	nein	etwas	ziemlich	ja	Aussage für mich nicht relevant
Eine Betriebs-/Dienstvereinbarung zum Thema "Erreichbarkeit".	☐	☐	☐	☐	☐
Wenn die Vorgesetzten ihren Mitarbeitern mitteilen würden, dass sie nicht immer erreichbar sein müssen.	☐	☐	☐	☐	☐
Wenn die Vorgesetzten ein entsprechendes Verhalten zeigen würden, also auch nicht immer erreichbar wären.	☐	☐	☐	☐	☐

Sonstiges:

--> Bitte gehen Sie nun zu Frageblock B.

Frageblock für nie/manchmal Erreichbare (Arbeitszeit)

A10. Bitte kreuzen Sie jeweils an, wie stark die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen.	trifft nicht zu	trifft etwas zu	trifft ziemlich zu	trifft zu	Aussage für mich nicht relevant
Ich vertraue darauf, dass meine Kollegen/Mitarbeiter die richtigen Entscheidungen auch ohne mich treffen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich finde, dass viel Unnötiges und Unwichtiges per Handy o.ä. besprochen wird, wenn man ständig erreichbar ist.	☐	☐	☐	☐	☐
Wenn wirklich wichtige Dinge passieren, kann man mich erreichen, z.B. über Festnetz.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich muss keine oder nur selten wichtige Entscheidungen treffen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich muss mich auf meine Arbeit konzentrieren. Wenn ich ständig telefonieren oder Mails schreiben würde, könnte ich mich hierauf nicht konzentrieren.	☐	☐	☐	☐	☐

Block B: Fragen zur Freizeit

B1. Wie häufig sind Sie in Ihrer Freizeit auch für dienstliche Fragen/Belange erreichbar?	nie	manchmal	oft	immer
	☐	☐	☐	☐
	gar nicht	etwas	stark	sehr stark

B2. Fühlen Sie sich dadurch belastet?

☐ ja ☐ nein

B3. Wie sind Sie erreichbar? (Mehrfachnennung möglich)

☐ per Handy ☐ per Smartphone (z.B. iPhone, Blackberry) ☐ per E-Mail ☐ per Instant Messenger (z.B. Skype, MSN, ICQ)

☐ Sonstiges:

B4. Ich nutze... ☐ ein Dienstgerät ☐ ein privates Gerät

☐ anderes, und zwar

--> Wenn Sie angekreuzt haben, dass Sie nie oder manchmal erreichbar sind, gehen Sie bitte zu Frage B9.

Frageblock für oft oder immer Erreichbare (Freizeit)**B5. Bitte kreuzen Sie jeweils an, wie stark die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen.**

	trifft nicht zu	trifft etwas zu	trifft ziemlich zu	trifft zu	Aussage für mich nicht relevant
Wenn ich in der Freizeit nicht regelmäßig meine Mails lese, schaffe ich es nicht, sie in der regulären Arbeitszeit zu bearbeiten.	☐	☐	☐	☐	☐
Wenn ich nicht erreichbar bin, können meine Mitarbeiter/Kollegen nicht weiterarbeiten.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich muss ständig wichtige Entscheidungen treffen.	☐	☐	☐	☐	☐
Wenn ich nicht erreichbar bin, treffen meine Mitarbeiter/ Kollegen die falschen Entscheidungen.	☐	☐	☐	☐	☐
Mir ist es wichtig, ständig über aktuelle Entwicklungen und Prozesse informiert zu sein.	☐	☐	☐	☐	☐
Mein Vorgesetzter erwartet von mir, dass ich immer erreichbar bin.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich arbeite einfach gerne.	☐	☐	☐	☐	☐
Ohne Handy o.ä. fehlt mir etwas.	☐	☐	☐	☐	☐
Wenn ich nicht ständig erreichbar bin, habe ich Angst etwas zu verpassen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich finde es praktisch immer erreichbar zu sein, weil ich dann auch kurzfristig etwas planen oder besprechen kann.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich kann im Beruf nur etwas erreichen, wenn ich immer erreichbar bin.	☐	☐	☐	☐	☐

B6. Welche Folgen hat die häufige bzw. ständige Erreichbarkeit für Sie?

	nie	manch- mal	oft	immer	Aussage für mich nicht relevant
Ich denke an die Arbeit.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich habe Streit mit meinem Partner/meiner Familie.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich vernachlässige meine Freunde.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich habe Schlafprobleme.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich habe das Gefühl, dass mir alles zu viel wird.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich habe gesundheitliche Probleme.	☐	☐	☐	☐	☐

Sonstige Folgen:

B7. Wären Sie in Ihrer Freizeit gerne seltener erreichbar? ☐ ja ☐ nein

wenn ja: Wie lange wären Sie gerne täglich während Ihrer Freizeit nicht erreichbar? ☐ 1 Stunde ☐ 2 Stunden ☐ 3 Stunden ☐ 4 Stunden ☐ mehr als 4 Stunden

B8. Was würde Ihnen helfen, das Handy/Mailprogramm o.ä. auch mal eine Zeit lang in der Freizeit auszuschalten?

	nein	etwas	ziemlich	ja	Aussage für mich nicht relevant
Eine Betriebs-/Dienstvereinbarung zum Thema "Erreichbarkeit".	☐	☐	☐	☐	☐
Wenn die Vorgesetzten ihren Mitarbeitern mitteilen würden, dass sie nicht immer erreichbar sein müssen.	☐	☐	☐	☐	☐
Wenn die Vorgesetzten ein entsprechendes Verhalten zeigen würden, also auch nicht immer erreichbar wären.	☐	☐	☐	☐	☐
Wenn das Mailprogramm vom Betrieb abgeschaltet würde.	☐	☐	☐	☐	☐

Sonstiges:

--> Bitte gehen Sie nun zu Frage C1.

Frageblock für nie/manchmal Erreichbare (Freizeit)**B9. Bitte kreuzen Sie jeweils an, wie stark die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen.**

	trifft nicht zu	trifft etwas zu	trifft ziemlich zu	trifft zu	Aussage für mich nicht relevant
In meiner Freizeit sind mir andere Dinge wichtiger.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich vertraue darauf, dass meine Kollegen/Mitarbeiter die richtigen Entscheidungen auch ohne mich treffen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich finde, dass viel Unnötiges und Unwichtiges per Handy o.ä. besprochen wird, wenn man ständig erreichbar ist.	☐	☐	☐	☐	☐
In meiner Freizeit muss ich auch abschalten können, um Kraft für die weitere Arbeit zu tanken.	☐	☐	☐	☐	☐
Wenn wirklich wichtige Dinge passieren, kann man mich erreichen, z.B. über Festnetz.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich muss keine oder nur selten wichtige Entscheidungen treffen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich sehe nicht ein, auch noch in meiner Freizeit zu arbeiten.	☐	☐	☐	☐	☐

C1. Gibt es sonst noch etwas, was Sie uns zum Thema "Erreichbarkeit" mitteilen möchten?

Abschließend möchten wir Ihnen noch ein paar Fragen zu Ihrer Person stellen:**D1. In welcher Branche sind Sie tätig?**

- | | |
|--|---|
| ☐ Land-/Forstwirtschaft und Fischerei | ☐ Finanz- und Versicherungsdienstleistungen |
| ☐ Verarbeitendes Gewerbe | ☐ Grundstücks- und Wohnungswesen |
| ☐ Baugewerbe | ☐ Erbringung von wirtschaftlichen Dienstleistungen |
| ☐ Bergbau, Energie- und Wasserversorgung, Versorgungswirtschaft | ☐ Öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung |
| ☐ Verkehr und Lagerei | ☐ Erziehung und Unterricht |
| ☐ Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kfz | ☐ Gesundheits- und Sozialwesen |
| ☐ Gastgewerbe | ☐ Kunst, Unterhaltung und Erholung |
| ☐ Information und Kommunikation | |
| ☐ Sonstige | <input type="text"/> |

D2. Welche Funktion üben Sie in Ihrem Unternehmen aus?

- ☐ Unternehmer/Inhaber
 ☐ Angestellter/Arbeiter
 ☐ Honorar-/Freiberuflicher Mitarbeiter
 ☐ Zeitarbeiter
- ☐ Sonstige

D3. Führen Sie eine Vorgesetztenfunktion aus? ☐ ja ☐ nein

wenn ja: Wie viele Mitarbeiter sind Ihnen unterstellt? ☐ bis 5 ☐ 6 bis 10 ☐ 11 bis 20 ☐ 21 bis 50 ☐ 51 bis 100 ☐ mehr als 100

D4. Wie alt sind Sie? Jahre**D5. Welches Geschlecht haben Sie?** ☐ männlich ☐ weiblich

Wenn Sie eine Rückmeldung zu den Gesamtergebnissen der Untersuchung haben möchten, teilen Sie uns hier Ihre E-Mail-Adresse mit:

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

**Deutsche Gesetzliche
Unfallversicherung e.V. (DGUV)**

Mittelstraße 51
10117 Berlin
Telefon: 030 288763800
Fax: 030 288763808
E-Mail: info@dguv.de
Internet: www.dguv.de