

## Ständige Erreichbarkeit

Dr. Stephan Sandrock

### Inhalt

- 1 Ausgewählte Ergebnisse des iga.report 23
- 2 Ausgewählte Ergebnisse aus der DAK Gesundheitsberichterstattung zur ständigen Erreichbarkeit
  - 2.1 Erreichbarkeit durch E-Mail
  - 2.2 Erreichbarkeit durch Telefon
  - 2.3 Zusammenfassung der DAK Studie
- 3 Verwendete Literatur

Das Thema ständige Erreichbarkeit ist seit einiger Zeit Gegenstand medialer und arbeitspolitischer Diskussion. Die Initiative Gesundheit und Arbeit hat sich dem Thema angenommen und in dem iga.report 23 zum aktuellen wissenschaftlichen Stand berichtet. Die DAK hat sich in einer Sonderauswertung des Gesundheitsberichts 2013 ebenfalls dem Thema gewidmet.

Grundsätzlich kann ständige Erreichbarkeit als unregulierte Form einer erweiterten Verfügbarkeit für dienstliche Belange außerhalb der regulären Arbeitszeiten betrachtet werden. Der derzeitige Stand der Forschung kann folgendermaßen benannt werden:

### Zentrale Botschaften

**Die Studien der IGA und der DAK belegen, dass das Phänomen der ständigen Erreichbarkeit nicht in dem hohen Ausmaß, wie durch die Medien verlautet, verbreitet ist. So gibt in der DAK-Studie nur eine Minderheit von 2 % der Befragten an, täglich oder fast täglich mit Anrufen konfrontiert zu werden.**

**Weiterhin besteht noch Forschungsbedarf hinsichtlich Vorkommen und Folgen bei unterschiedlichen Branchen, Beschäftigtengruppen, Führungsebenen, etc.**

**Die Befunde der DAK-Studie legen allerdings nahe, dass es im Betrieb eines vernünftigen, unternehmensspezifischen Umgangs mit dem Thema bedarf.**

## 1 Ausgewählte Ergebnisse des iga.report 23

Die Initiative Gesundheit und Arbeit analysierte Studien zum Thema ständige Erreichbarkeit. Festgestellt wird:

- Der überwiegende Teil der bislang durchgeführten Erhebungen zur ständigen Erreichbarkeit ist nicht repräsentativ, die Ergebnisse bisheriger Studien sind weitgehend nicht vergleichbar.
- Daten über den Einsatz und die Verwendung unterschiedlicher Kommunikationsmittel (Smartphone, email, Telefon, etc.) liegen nicht vor, allgemein scheint die höchste Verwendung bei Smartphones als Allroundmedium zu liegen.
- In der Regel erfolgt in den bisher durchgeführten Studien KEINE Differenzierung, ob Beschäftigte potentiell erreichbar sind, oder es aber tatsächlich zu einer Interaktion mit Kollegen, Kunden und/ oder Vorgesetzten kommt.
- Laut DAK-Bericht ist die tatsächliche Erreichbarkeit viel niedriger, als dies nach anderen medialen Berichterstattungen vermutet werden kann, (s. dazu weiter unten).
- Es existieren wenige Erkenntnisse, inwiefern bestimmte Beschäftigtengruppen, Branchen oder Betriebsgrößen von ständiger Erreichbarkeit betroffen sind.
- Es bestehen keine gesicherten Erkenntnisse über Auswirkungen, da lediglich subjektive Meinungen erhoben werden.
- Als Auswirkungen der ständigen Erreichbarkeit werden beispielsweise genannt
  - Mögliche positive Auswirkungen
    - gerne erreichbar zu sein
    - praktisch, erreichbar zu sein
    - beruhigend, auch während des Urlaubs Emails zu checken
    - Vereinbarkeit von Familie und Beruf
  - Mögliche negative Auswirkungen
    - Leiden unter der Erreichbarkeit
    - Schlafprobleme
    - nicht gestört werden wollen
    - Urlaub kann verdorben werden

## 2 Ausgewählte Ergebnisse aus der DAK Gesundheitsberichterstattung zur ständigen Erreichbarkeit

### 2.1 Erreichbarkeit durch E-Mail

Im Auftrag der DAK hat das IGES-Institut eine Befragung von über 3000 Beschäftigten zur ständigen Erreichbarkeit durchgeführt. Unterschieden wurde dabei u.a. nach der Erreichbarkeit via E-Mail und Telefon. Dabei fällt auf: die Erreichbarkeit ist deutlich geringer, als dies nach medialen Berichterstattungen anzunehmen wäre.

So hat ein Viertel der Befragten gar keine dienstlichen Mails, knapp 1300 der Befragten lesen nie oder fast nie dienstliche Mails außerhalb der Arbeitszeit. Dennoch geben fast 12 % der Befragten an, täglich oder fast täglich dienstliche Emails zu lesen (s. Abbildung 1).

Obwohl die gefühlte Belastung in Abhängigkeit der Häufigkeit der Nutzung leicht ansteigt, ist das Niveau insgesamt eher niedrig. Nur 4,3 % der Befragten, die angeben, täglich oder fast täglich außerberuflich dienstliche E-Mails zu lesen, fühlen sich dadurch stark belastet. Die überwiegende Mehrheit (> 60 %) ist nicht belastet.

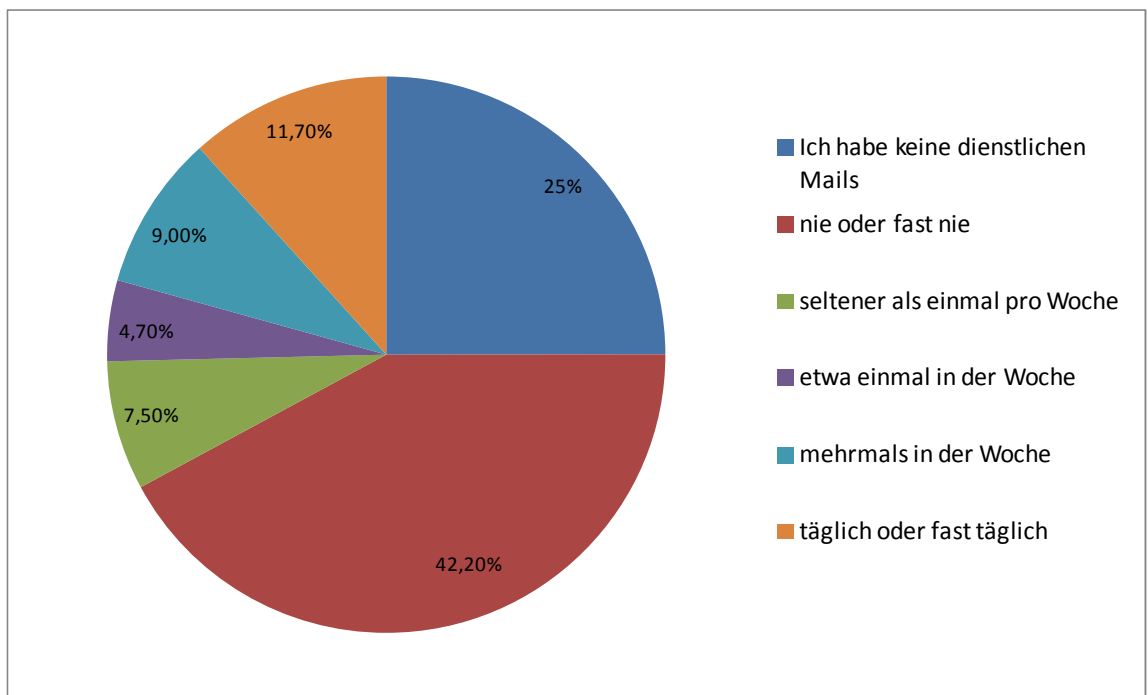


Abbildung 1: Beschäftigtenbefragung zur Erreichbarkeit via email, N=3078, Fragewortlaut: "Wie häufig lesen Sie außerhalb der Arbeitszeit dienstliche E-Mails?" (Quelle: DAK 2013)

## 2.2 Erreichbarkeit durch Telefon

Neben der Erreichbarkeit per Email ist auch die telefonische Erreichbarkeit von Beschäftigten erfragt worden. Eine telefonische Erreichbarkeit war in ungleich höherem Maße gegeben als die per E-Mail. Knapp 13% der Befragten gaben an, dass sie weder per Mobiltelefon noch per Festnetztelefon erreichbar seien. Bei knapp einem Drittel (32,4 %) der Erwerbstätigen ist die Handy-Nummer den Kollegen und Vorgesetzte bekannt, 16,2 Prozent haben ihre Festnummer angegeben und 38,7 Prozent sind per Festnetz und Mobiltelefon erreichbar. Diese Daten geben allerdings keinen Aufschluss über die tatsächliche Nutzung. Daher wurde erhoben, wie oft die Befragten auch angerufen würden (s. Abbildung 2).

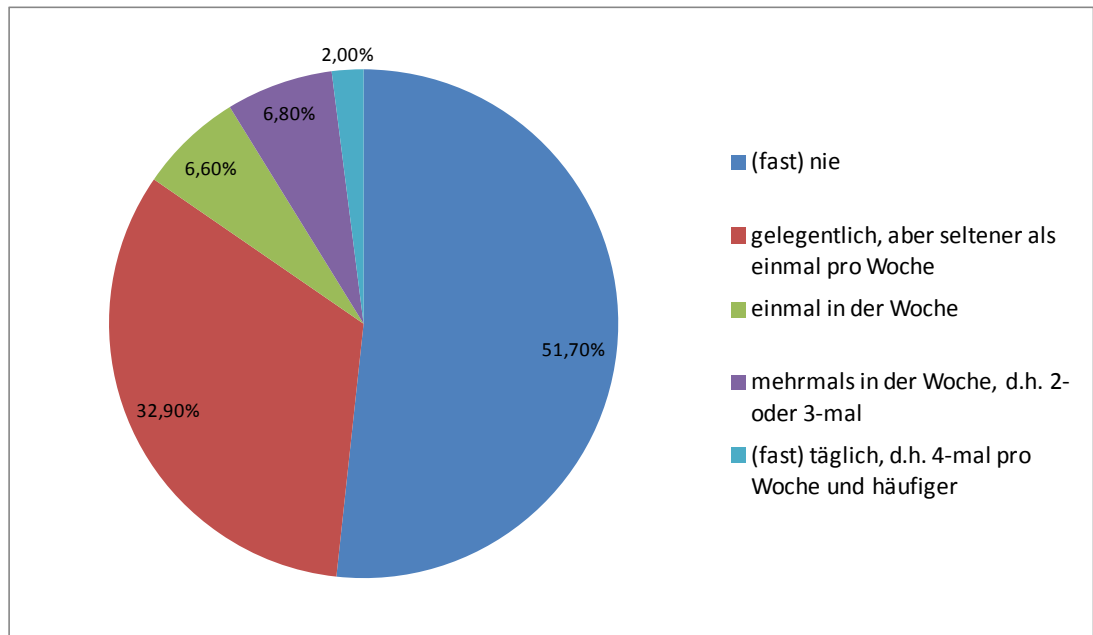


Abbildung 2: Beschäftigtenbefragung zur tatsächlichen Kontaktaufnahme außerhalb der Arbeitszeit über das Telefon. (Nur Beschäftigte, deren Handy- und oder Festnummer Kollegen und Vorgesetzten bekannt ist. N=2.661). Fragewortlaut: "Wie häufig machen Vorgesetzte oder Kollegen davon [von Ihrer Erreichbarkeit] Gebrauch?" (Quelle: DAK 2013).

Mehr als die Hälfte gab an, nie oder fast nie angerufen zu werden. Knapp 30 % gaben an, nur sehr selten von Kollegen oder Vorgesetzten kontaktiert zu werden.

Eine Minderheit von 2 % gibt an täglich oder fast täglich mit Anrufen konfrontiert zu werden.

### 2.3 Zusammenfassung der DAK Studie

Damit ist klar: Eine umfassende ständige Erreichbarkeit ist für den weitaus größten Teil der Beschäftigten keinesfalls gegeben. Allerdings fühlt sich ein größerer Teil der Befragten eher durch die telefonische als durch die Erreichbarkeit via E-Mail belastet.

In der Studie wurde ferner der Zusammenhang zwischen ständiger Erreichbarkeit und psychischen Störungen untersucht. Dabei wurde festgestellt, dass Beschäftigte mit höherer Erreichbarkeit auch in höherem Maße an psychischen Störungen leiden.

### 3 Verwendete Literatur

Initiative Gesundheit und Arbeit 2013, iga.Report23, [www.iga-info.de](http://www.iga-info.de)

DAK 2013, Gesundheitsreport 2013, [www.dak.de](http://www.dak.de)