

Selbstcheck „Ständige Erreichbarkeit – Ein Thema in meinem Unternehmen?“

Fragebogen zu Ausmaß, Auslösern und Umgangsweisen



Erreichbarkeit – im Sinne arbeitsbezogener Erreichbarkeit in der Freizeit – ist ein aktuelles, häufig informelles Phänomen, bei dem unklar ist, wie viele Personen im Unternehmen in welchem Umfang davon betroffen sind. Es kann Ausdruck von erhöhten Anforderungen wie Arbeits- und Zeitdruck sein, aber auch Aspekte einer Leistungskultur im Unternehmen abbilden. Durch den **Selbstcheck „Ständige Erreichbarkeit“** kann geklärt werden, in welchem Ausmaß Erreichbarkeit im Unternehmen verbreitet ist, welche Auslöser sie hat und ob bereits individuelle oder betriebliche Umgangsstrategien damit bestehen.

Der Selbstcheck wurde im Rahmen des INQA-Projektes **„MASTER-Management ständiger Erreichbarkeit“** durch die Albert-Ludwigs-Universität Freiburg entwickelt.

Die **Initiative Neue Qualität der Arbeit** verfolgt als gemeinsame Initiative von Bund, Ländern, Verbänden und Institutionen der Wirtschaft, Gewerkschaften, Kammern, Unternehmen, Sozialversicherungsträgern und Stiftungen das Ziel, mehr Arbeitsqualität als Schlüssel für Innovationskraft und Wettbewerbsfähigkeit am Standort Deutschland zu verwirklichen. Dazu bietet die im Jahr 2002 vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales ins Leben gerufene Initiative umfassende Beratungs- und Informationsangebote, umfangreiche Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch, inspirierende Beispiele aus der Praxis sowie ein Förderprogramm für Projekte, die neue personal- und beschäftigungspolitische Ansätze auf den Weg bringen.

www.inqa.de

Inhalt

Das Projekt MASTER – Management Ständiger Erreichbarkeit **3**

1 Einleitung

Einleitung zu Inhalten, Einsatzgebieten und Anwendung des Selbstchecks	5
Instruktionsbeispiel zum Selbstcheck	9

2 Fragebogen „Selbstcheck ständige Erreichbarkeit“ **10**

2.1 Zu Ihren Vorlieben der Gestaltung von Arbeits- und Privatleben	11
2.2 Zum Ausmaß Ihrer Erreichbarkeit	12
2.3 Zu Auslösern von Erreichbarkeit	13
2.4 Zum Umgang mit Erreichbarkeit	14
2.5 Zu gemeinsamen Strategien im Umgang mit Erreichbarkeit	16

3 Aufbereitung und Kommunikation der Ergebnisse des Selbstchecks **18**

3.1 Besondere Auswertungshinweise	19
3.2 Allgemeine Hinweise zu Interpretation und Darstellung	20
3.3 Kommunikation der Ergebnisse	22
Literatur	23
Impressum	24

Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen

Abbildung: Exemplarischer Prozess zur Gestaltung von Erreichbarkeit in Unternehmen	6
Abbildung: Beispiel für die Rückmeldung der Antworten auf eine Einzelfrage	20
Abbildung: Beispiel für die Rückmeldung der Antworten auf einen Fragenblock	21
Abbildung: Beispiel für die Darstellung der Antworten auf einen Fragenblock als Säulendiagramm	21
Abbildung: Beispiel für die Darstellung der Antworten als Balkendiagramm	22
Tabelle: Übersicht über den Fragebogen	8

Das Projekt MASTER – Management ständiger Erreichbarkeit

Technische Entwicklungen wie Internet, E-Mail, PC, Mobiltelefone, SMS, Smartphone und WhatsApp haben unser Leben verändert. Gerade mit der Einführung des ersten iPhones im Jahre 2007 kam eine Welle technischer Neuerungen und Auswirkungen in Gang. Heute – nach mehr als 10 Jahren – steht das Smartphone für Information, Austausch und Lifestyle. Gleichzeitig werden Smartphones auch immer häufiger für die Arbeit oder an der Schnittstelle zwischen Arbeit und Privatleben genutzt. Gemäß Daten der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin aus dem Jahre 2017 wird von jedem vierten Erwerbstätigen in Deutschland erwartet, dass er im Privatleben für dienstliche Angelegenheiten erreichbar ist (befragt wurden ca. 8.700 abhängig Beschäftigte; BAuA, 2018). Etwa jeder Zehnte wird nach eigenen Angaben häufig aus arbeitsbezogenen Gründen in seinem Privatleben kontaktiert.

Es gibt vielfache Belege dafür, dass sich die „arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit“ (d. h. Erreichbarkeit für die Arbeit, während der Betroffene sich gerade in einem anderen Lebensbereich aufhält) nachteilig auf das Befinden und die Work-Life-Balance von Beschäftigten auswirkt (Pauls, Schlett, Pangert & Menz, 2019; Pangert, Pauls & Schüpbach, 2016). Im Rahmen des Projekts „MASTER – **M**anagement **s**tändiger **E**rreichbarkeit – Neue Wege zum Umgang mit modernen

Informations- und Kommunikationsmedien“ befasste sich die Arbeitsgruppe Wirtschaftspsychologie der Universität Freiburg in Kooperation mit dem Institut für sozialwissenschaftliche Forschung (ISF München) sowie der Universität Hamburg daher mit der Frage nach einer gesunden Gestaltung der Erreichbarkeit. Das Projekt wurde vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales im Rahmen der Initiative Neue Qualität der Arbeit gefördert und unter fachlicher Begleitung der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin durchgeführt. Zwischen 2014 und 2019 nahmen mehr als 700 Beschäftigte aus Unternehmen der Branchen IT- und Finanzdienstleistungen an Interviews, Befragungen und Workshops teil.

Daraus entstanden Handlungsempfehlungen, wie interessierte Unternehmen selbst einen Prozess zur Gestaltung der arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit durchführen können. In dieser Broschüre ist dargelegt, wie Unternehmen anhand einer schriftlichen Beschäftigtenbefragung feststellen können, ob ihre Mitarbeitenden von ständiger Erreichbarkeit betroffen sind und Gestaltungsbedarf besteht. Diese und weitere Informationen und Produkte des Projekts MASTER finden sich unter www.erreichbarkeit.eu.



GOOD
VIBES
only



Einleitung zu Inhalten, Einsatzgebieten und Anwendung des Selbstchecks



Diese Handlungshilfe bildet die Grundlage zur Durchführung einer Mitarbeiterbefragung zum Thema ständige Erreichbarkeit.

Eine solche Befragung dient der Analyse von ständiger Erreichbarkeit in Unternehmen. Erreichbarkeit stellt sich häufig als ein informelles Phänomen dar, bei dem unklar ist, wie viele Personen im Unternehmen in welchem Umfang betroffen sind. Erreichbarkeit kann Ausdruck von erhöhten Anforderungen wie Arbeits- und Zeitdruck sein, aber auch Aspekte einer Leistungskultur im Unternehmen abbilden. Durch den vorliegenden Selbstcheck kann geklärt werden, in welchem Ausmaß Erreichbarkeit im Unternehmen verbreitet ist, welche Auslöser sie hat und ob bereits individuelle oder betriebliche Umgangsstrategien damit bestehen. Der Einsatz des Selbstchecks ist als Vollversion sowie in Teilen möglich, dabei sollten Inhaltsbereiche jeweils vollständig erfasst werden (Übersicht der Inhaltsbereiche siehe Tabelle auf Seite 8).

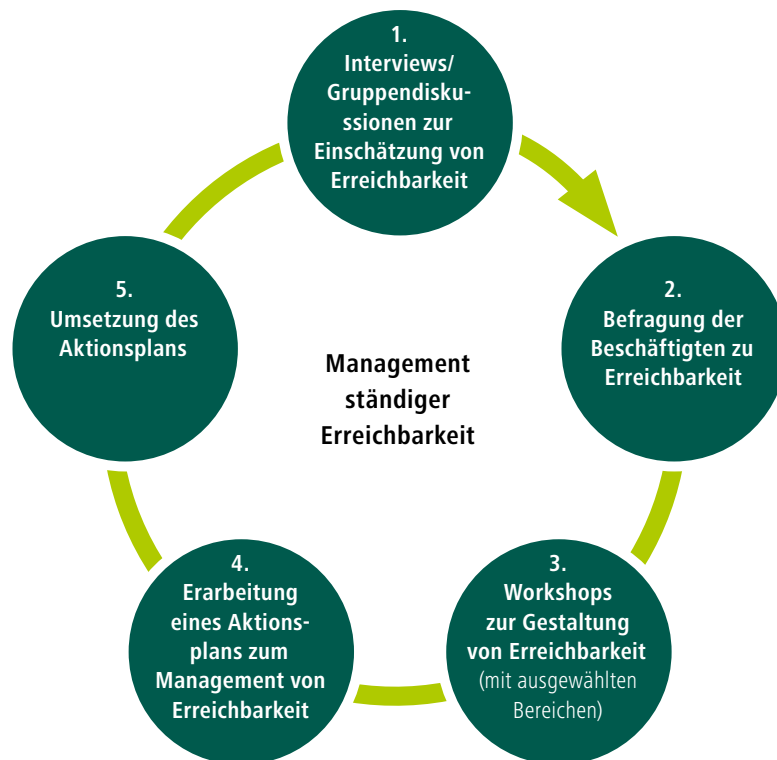
Einsatzgebiete

Der Selbstcheck kann in Form einer unternehmensweiten Mitarbeiterbefragung, aber auch zur Analyse von spezifischen Beschäftigtengruppen mit Erreichbarkeitsanforderungen eingesetzt werden. Ein Einsatz im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung (psychischer Belastungen) ist ebenfalls möglich. Um die Anonymität der Angaben zu wahren, sollte der Selbstcheck bei einer Gruppe von mindestens 20 Personen eingesetzt werden.

Auswertung

Die Auswertung der Befragung benötigt kein statistisches Fachwissen und kann anhand von Häufigkeiten erfolgen (siehe Abschnitt 5). Dabei sind die Mindestkriterien zur Wahrung von Anonymität und Vertraulichkeit zu beachten. Diese beinhalten, eine Auswertung nur über Gruppen von mindestens sieben beantworteten Fragebögen vorzunehmen. Außerdem sollte für die Auswertung nicht mehr als ein personenbezogenes Kriterium (z. B. Geschlecht, Alter, Abteilungszugehörigkeit) gleichzeitig betrachtet werden.

Exemplarischer Prozess zur Gestaltung von Erreichbarkeit in Unternehmen



Vorgehen

Eine nachhaltige Wirkung ist nur dann zu erwarten, wenn die Befragung in einen umfassenden Analyse- und Gestaltungsprozess im Unternehmen eingebunden wird (vgl. Abbildung 1). Beispielhaft kann hier ein Kreislauf – wie er etwa für die Gefährdungsbeurteilung empfohlen wird – als Vorlage dienen.

Die Abbildung oben zeigt exemplarisch das betriebliche Vorgehen aus dem Forschungsprojekt MASTER, welches auch auf weitere Unternehmen angewendet werden kann. Eine Analysephase aus Interviews und/oder Befragung zu ständiger Erreichbarkeit sollte vor und nach der Erarbeitung und Umsetzung von Gestaltungsmaßnahmen zum Management von Erreichbarkeit durchgeführt werden. Für die Umsetzung des Aktionsplanes (Schritt 5) sind etwa sechs bis neun Monate einzuplanen.

Durchführung

Die Befragung kann als Online-Befragung angelegt und als Link an bestimmte Mitarbeitergruppen oder die gesamte Belegschaft verschickt werden. Hierzu kann die Nutzung von etablierten Online-Plattformen hilfreich sein (z. B. LimeSurvey, questback/Globalpark, SurveyMonkey), da diese zahlreiche Tools zur Gestaltung, Verbreitung und Auswertung von Online-Fragebögen bereitstellen. Der Fragebogen kann auch als Papierversion eingesetzt werden, dann ist ein geeignetes Prozedere zur Durchführung und Rücksendung der Fragebögen zu wählen (z. B. Hauspost, Wahlurne) und zu bedenken, dass meist eine manuelle Eingabe der Angaben in ein geeignetes Statistikprogramm (z. B. Excel, R oder SPSS) erforderlich ist.

Inhalte

Der Fragebogen umfasst fünf Bereiche, deren Inhalte, Funktionen und Auswirkungen im Folgenden beschrieben werden. Eine Übersicht über die Inhalte bietet die Tabelle auf Seite 8 (ausführliche inhaltliche Erläuterungen finden sich bei Pangert, Pauls, Schlett & Menz, 2017). Eine Frage beinhaltet fünf **Beschäftigtentypen**, die im Umgang mit Erreichbarkeit identifiziert und beschrieben werden konnten (vgl. Abschnitt 3.1 sowie Menz, 2017). Diese Typologie hilft, Unterschiede zwischen den von Erreichbarkeit betroffenen Beschäftigten zu verdeutlichen und Handlungsempfehlungen abzuleiten. Die Erfassung des **Ausmaßes der Erreichbarkeit** im Unternehmen erfragt die Anzahl erhaltener und angenommener Kontaktanfragen außerhalb der eigentlichen Arbeitszeit. Diese Angabe ermöglicht eine erste Standortbestimmung, wie relevant ständige Erreichbarkeit im Unternehmen bzw. in einzelnen Organisationseinheiten ist. Dazu gehört auch der **Zeitaufwand**, der für Erreichbarkeit außerhalb der eigentlichen Arbeitszeit anfällt und der sich als problematisch für die psychische Gesundheit herausgestellt hat (vgl. Pangert et al., 2017). Vor allem Anfragen, die **unerwartet** eintreffen und **unmittelbar bearbeitet** werden müssen, lösen Stress aus und werden daher ebenfalls erfragt.

Im Fragebogen werden **individuelle** und **kollektive** Strategien zum Umgang mit Erreichbarkeit erfasst, die sich als Puffer der negativen Auswirkungen der Erreichbarkeit erwiesen haben. Außerdem werden drei externe Auslöser von Erreichbarkeit erfragt (Notfälle, Kultur und Überlastung), die bei hoher Ausprägung eine hohe Notwendigkeit der Erreichbarkeit bedeuten und sich negativ auf das Befinden der Beschäftigten auswirken (Pauls, Schlett, Pangert & Menz, 2019).

Die Erfassung möglicher **Folgen** der Erreichbarkeit sollte mit bewährten Maßen der psychischen Gesundheit erfolgen. Es ist ratsam, positive (z. B. Work Engagement, Arbeitszufriedenheit) mit negativen Befindensmaßen (z. B. Irritation, Nicht-abschalten-Können) zu kombinieren. Als weitere Facette der Folgen von Erreichbarkeit kommen Maße zur Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben (z. B. Konflikte zwischen Arbeit und Privatleben) in Frage. Solche Maße sind teilweise fre nutzbar, teilweise kostenpflichtig. Die Nutzungsrechte sollten daher im Vorfeld in Erfahrung gebracht und geklärt werden. Einige Beispiele für Skalen zur Messung der Folgen sind in der Tabelle auf Seite 8 aufgeführt.

Über **demografische und berufsbezogene Angaben**, d. h. die Erfassung von Merkmalen der Antwortenden wie Geschlecht, Alter, Führungsverantwortung, Abteilungszugehörigkeit, sollte für jeden Unternehmensfall spezifisch entschieden werden. Dabei ist zu berücksichtigen, welche Unterscheidungen hinsichtlich der Erreichbarkeit interessant und relevant sein könnten.

Übersicht über den Fragebogen

Inhaltsbereich	Facette	Anzahl der Fragen
Erreichbarkeitstypologie		1
Ausmaß von Erreichbarkeit	Häufigkeit der Kontaktaufnahmen	6
	Unerwartete, unmittelbar zu bearbeitende Anfragen	1
	Zeitaufwand	1
Auslöser von Erreichbarkeit	Notfälle	3
	Erreichbarkeitskultur	2
	Überlastung	3
Individueller Umgang mit Erreichbarkeit	Begrenzung des Zugangs	3
	Zeitliche Begrenzung	3
	Priorisierung	4
	Technische Begrenzung	2
	Präventive Vermeidung	2
	Ausgleichsstrategie	1
Gemeinsame Strategien im Umgang mit Erreichbarkeit	Handhabung von Kontaktierung	2
	Handhabung der Reaktion auf Kontaktaufnahmen	4
	Handhabung von Zeitausgleich	1
	Arbeitnehmerorientierte Flexibilisierung	2
Folgen, Beispiele:	Irritation (negatives Befinden), siehe Mohr, Rigotti & Müller, 2007	
	Nicht-abschalten-Können (negatives Befinden), siehe Copley, Michalianou, Pravettoni & Millward, 2012	
	Wohlbefinden (positives Befinden), siehe Brähler, Mühlau, Albani & Schmidt, 2007	
	Arbeits-Engagement (positives Befinden), siehe Schaufeli & Bakker, 2004	
	Konflikte zwischen Arbeit und Privatleben (Work-Life-Balance), siehe Netemeyer, McMurrian & Boles, 1996	
		41 Fragen

► Instruktionsbeispiel zum Selbstcheck

Der Befragung können ein Einladungsschreiben sowie eine Ankündigung im Unternehmen vorangehen. Zur Erläuterung der Zielsetzung und des geplanten Folgeprozesses eignet sich eine persönliche Ansprache, z. B. im Rahmen einer Betriebsversammlung.

Dem eigentlichen Fragebogen sollte schließlich eine Anleitung vorangestellt werden. Diese enthält eine kurze Zusammenfassung der Befragungsinhalte, Dauer der Beantwortung, Abgabebeschluss sowie Hinweise zur Vertraulichkeit und zum Auswertungsprozedere.

Ein Beispiel finden Sie hier:

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

Ziel dieser Befragung ist es, Ausmaß, Auslöser von, Umgangsweisen mit und Auswirkungen ständiger Erreichbarkeit in unserem Unternehmen zu ermitteln und zu gestalten.

Folgendes ist zur Befragung zu sagen:

- Die Beantwortung dauert ca. xx Minuten
- Nehmen Sie sich Zeit, den Fragebogen am Stück zu beantworten
- Bitte antworten Sie bis xx.xx.xxxx

Ihre Angaben werden streng vertraulich behandelt. Die Einzeldaten werden nur zusammengefasst für mindestens sieben Personen zurückgemeldet.

Team (VornameNachname@unternehmen.de)



Fragebogen „Selbstcheck ständige Erreichbarkeit“

2

Die folgenden Überschriften, Hinweise und Fragen dienen als Vorlage zur Erfassung von Ausmaß, Auslösern und Umgangsweisen mit Erreichbarkeit.

Die fett gedruckten Titel der Skalen sind in dieser Übersicht zu Interpretationszwecken für die Verantwortlichen der Befragung angeführt und werden den Befragten üblicherweise nicht vorgelegt.

► 2.1 Zu Ihren Vorlieben der Gestaltung von Arbeits- und Privatleben

Wenn Sie Ihre aktuelle Situation mit einem Satz beschreiben sollten, welche der folgenden Aussagen wäre am ehesten geeignet?

Bitte entscheiden Sie sich für eine der sechs Aussagen.

Erreichbarkeitstypologie¹

- Ich finde es super, dass ich immer und überall für meinen Job erreichbar bin und jederzeit und von überall aus arbeiten kann.^a

- Es ist ok für mich, in meiner Freizeit für arbeitsbezogene Belange erreichbar zu sein, manchmal stresst es mich aber schon.^b

- Bisher war Erreichbarkeit für arbeitsbezogene Belange in der Freizeit für mich unproblematisch, deshalb brauchte ich mich noch nicht damit zu beschäftigen.^c

- Ich möchte in meiner Freizeit nicht für arbeitsbezogene Belange erreichbar sein und dies gelingt mir auch sehr gut.^d

- Ich möchte in meiner Freizeit nicht für arbeitsbezogene Belange erreichbar sein, aber dies gelingt mir nicht in dem Ausmaß, wie ich es gerne hätte.^e

- Keine der obigen Aussagen beschreibt meine aktuelle Situation auch nur ansatzweise; sie sind alle ähnlich ungeeignet, weshalb ich keine der obigen Aussagen auswählen kann.^f

¹ Erläuterung der Typen bzw. Antworten siehe Abschnitt 3.1

► 2.2 Zum Ausmaß Ihrer Erreichbarkeit

Bitte denken Sie bei den folgenden Fragen an eine typische Arbeitswoche:

Häufigkeit der Kontaktaufnahmen Fragen einzeln auswerten!	Anzahl
Wie viele arbeitsbezogene Anrufe erhalten Sie in Ihrer Freizeit (z. B. vor der Arbeit, auf dem Arbeitsweg, nach der Arbeit, an arbeitsfreien Tagen)?	<input type="text"/>
Wie viele arbeitsbezogene Anrufe nehmen Sie in Ihrer Freizeit entgegen?	<input type="text"/>
Wie viele arbeitsbezogene E-Mails erhalten Sie in Ihrer Freizeit?	<input type="text"/>
Wie viele arbeitsbezogene E-Mails lesen Sie in Ihrer Freizeit?	<input type="text"/>
Wie viele arbeitsbezogene Kurznachrichten (z. B. Chats, WhatsApp, Threema, SMS) erhalten Sie in Ihrer Freizeit?	<input type="text"/>
Wie viele arbeitsbezogene Kurznachrichten lesen Sie in Ihrer Freizeit?	<input type="text"/>

Unerwartete und unmittelbar zu bearbeitende Kontaktanfragen	keine oder sehr wenige	wenige	die Hälfte	viele	sehr viele oder alle
Wie viele dieser arbeitsbezogenen Kontaktaufnahmen erreichen Sie vollkommen überraschend und müssen unmittelbar bearbeitet werden (also noch in Ihrer Freizeit)?	1 <input type="text"/>	2 <input type="text"/>	3 <input type="text"/>	4 <input type="text"/>	5 <input type="text"/>

Zeitaufwand	Stunden pro Woche					
Wenn Sie an alle arbeitsbezogenen Kontaktaufnahmen (Anrufe, E-Mails, Kurznachrichten) denken, die Sie in Ihrer Freizeit entgegennehmen/lesen:						
Wie viel Ihrer Freizeit entfällt in einer typischen Arbeitswoche auf die Bearbeitung dieser arbeitsbezogenen Kontaktaufnahmen (z. B. Führen der Telefonate, Lesen, Weiterleiten, Beantworten von E-Mails, Erledigung von Arbeitsaufträgen)?	0 <input type="text"/>	< 0,5 <input type="text"/>	0,5–1 <input type="text"/>	1–2 <input type="text"/>	2–3 <input type="text"/>	3–4 <input type="text"/>
	4–5 <input type="text"/>	5–6 <input type="text"/>	6–7 <input type="text"/>	7–8 <input type="text"/>	7–8 <input type="text"/>	>8 <input type="text"/>

► 2.3 Zu Auslösern von Erreichbarkeit

Notfälle	völlig unzu- treffend	eher unzu- treffend	teils-teils	eher zu- treffend	völlig zu- treffend
In meinem Job ist es erforderlich, dass ich auch in meiner Freizeit für Probleme beim externen Kunden ² erreichbar bin.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
In meinem Job ist es erforderlich, dass ich auch außerhalb der Arbeitszeit erreichbar bin, falls Probleme in unserem Unternehmen auftreten.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Es gehört zu meinen Aufgaben, dass ich in Notfällen auch in meiner Freizeit verfügbar bin.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Erreichbarkeitskultur	völlig unzu- treffend	eher unzu- treffend	teils-teils	eher zu- treffend	völlig zu- treffend
Wer bei uns was werden will, muss auch außerhalb der Arbeitszeit für den Job zur Verfügung stehen.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Auch ohne wichtigen Grund werde ich in meiner Freizeit oft wegen Arbeitsangelegenheiten kontaktiert.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Überlastung	völlig unzu- treffend	eher unzu- treffend	teils-teils	eher zu- treffend	völlig zu- treffend
Wegen enger Terminvorgaben ist es notwendig, dass ich auch außerhalb der Arbeitszeit für Arbeitsbelange erreichbar bin.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Damit ich meine Arbeit schaffe, lese bzw. bearbeite ich arbeitsbezogene Anrufe, E-Mails oder Kurznachrichten auch in meiner Freizeit.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Wenn ich nur innerhalb meiner Arbeitszeit für Arbeitsangelegenheiten erreichbar wäre, könnte ich die Arbeitsmenge nicht bewältigen.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

² Gemeint sind stets alle Geschlechter und Geschlechteridentitäten. Aus Gründen der Lesbarkeit wird auf die Nennung aller Formen verzichtet.

► 2.4 Zum Umgang mit Erreichbarkeit

Bitte geben Sie für jede Aussage an, inwiefern sie auf Sie zutrifft.

Begrenzung des Zugangs	völlig unzutreffend	eher unzutreffend	teils-teils	eher zutreffend	völlig zutreffend
Ich gebe meine Handynummer nicht gleich jedem, mit dem ich zusammenarbeite.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Dienstliche IT-Geräte (z. B. Handy, Smartphone, Laptop) kommen bei mir nicht mit in den Urlaub.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Ich lasse Dienstliches keinen Einzug in mein Privatleben halten (z. B. Laptop im Büro lassen, Smartphone daheim ausschalten, Mailbenachrichtigungen abstellen).	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Zeitliche Begrenzung	völlig unzutreffend	eher unzutreffend	teils-teils	eher zutreffend	völlig zutreffend
Ich begrenze die Zeit, in der ich für Arbeitsangelegenheiten erreichbar bin (z. B. nur bis 20:00 Uhr).	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Ich beschränke mich darauf, höchstens einmal am Abend nachzusehen, ob ich wichtige arbeitsbezogene Anrufe, E-Mails oder Kurznachrichten erhalten habe.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Ich achte darauf, dass es Zeiten gibt, in denen ich für Arbeitsangelegenheiten nicht erreichbar bin.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Priorisierung	völlig unzutreffend	eher unzutreffend	teils-teils	eher zutreffend	völlig zutreffend
In meiner Freizeit lese ich zwar Arbeits-E-Mails/ Kurznachrichten, antworte aber im Normalfall nicht darauf.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
In meiner Freizeit reagiere ich nur im Notfall auf arbeitsbezogene Anrufe, E-Mails oder Kurznachrichten.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
In meiner Freizeit bin ich nur für bestimmte Personen für Arbeitsangelegenheiten erreichbar.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Ich spreche mit meinen Kollegen/Vorgesetzten ab, wann ich in meiner Freizeit erreichbar bin.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Technische Begrenzung

völlig unzu- treffend	eher unzu- treffend	teils-teils	eher zu- treffend	völlig zu- treffend
-----------------------------	---------------------------	-------------	-------------------------	---------------------------

Ich weiß gut darüber Bescheid, welche technischen Möglichkeiten mir zur Begrenzung der Erreichbarkeit zur Verfügung stehen (z. B. zeitverzögertes Versenden von E-Mails, Filtermöglichkeiten für E-Mails oder Anrufe, Deaktivierung von Benachrichtigungen) und wie man diese einsetzt.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ich nutze die mir zur Verfügung stehenden technischen Möglichkeiten, um meine Erreichbarkeit zu begrenzen.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Präventive Vermeidung

völlig unzu- treffend	eher unzu- treffend	teils-teils	eher zu- treffend	völlig zu- treffend
-----------------------------	---------------------------	-------------	-------------------------	---------------------------

Ich nehme mir während der Arbeitszeit genug Zeit für Absprachen mit Arbeitspartnern, so dass ich in meiner Freizeit nicht erreichbar sein muss.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ich plane bei meiner Arbeitsplanung ausreichend Zeitpuffer ein, damit ich nicht noch in meiner Freizeit auf Arbeitsangelegenheiten reagieren muss.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ausgleichsstrategie

völlig unzu- treffend	eher unzu- treffend	teils-teils	eher zu- treffend	völlig zu- treffend
-----------------------------	---------------------------	-------------	-------------------------	---------------------------

Wenn ich abends oder am Wochenende arbeitsbezogene Kontaktanfragen bearbeite, gleiche ich die geleisteten Zeiten aus (z. B. kürzer arbeiten, Tag frei machen, Privates während der Arbeitszeit erledigen).

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

► 2.5 Zu gemeinsamen Strategien im Umgang mit Erreichbarkeit

Bitte geben Sie für jede Aussage an, inwiefern sie auf Ihr Arbeitsumfeld zutrifft.

Handhabung von Kontaktierung Fragen einzeln auswerten!	völlig unzu-treffend	eher unzu-treffend	teils-teils	eher zu-treffend	völlig zu-treffend
Bei uns gibt es klare Absprachen, in welchen Fällen andere in ihrer Freizeit wegen Arbeitsbelangen gestört werden dürfen.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Bei uns gibt es klare Absprachen, wer zu welchen Zeiten in seiner Freizeit wegen Arbeitsbelangen gestört werden darf.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Handhabung der Reaktion auf Kontaktaufnahmen Fragen einzeln auswerten!	völlig unzu-treffend	eher unzu-treffend	teils-teils	eher zu-treffend	völlig zu-treffend
Bei uns gibt es klare Regelungen , in welchen Fällen man auf arbeitsbezogene Anrufe, E-Mails oder Kurznachrichten in der Freizeit reagieren muss (z. B. nur bei Anrufen, nicht bei E-Mails / nur wenn Hinweis „dringend“).	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Ich weiß genau, ob mein Chef erwartet , dass ich auf arbeitsbezogene Anrufe, E-Mails oder Kurznachrichten in meiner Freizeit reagiere.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Ich weiß genau, ob meine Kollegen erwarten , dass ich auf arbeitsbezogene Anrufe, E-Mails oder Kurznachrichten in meiner Freizeit reagiere.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Ich weiß genau, ob externe Ansprechpartner (z. B. Kunden) erwarten , dass ich auf arbeitsbezogene Anrufe, E-Mails oder Kurznachrichten in meiner Freizeit reagiere.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Handhabung von Zeitausgleich Fragen einzeln auswerten!	völlig unzu-treffend	eher unzu-treffend	teils-teils	eher zu-treffend	völlig zu-treffend
Bei uns gibt es klare Regelungen, aus denen hervorgeht, dass und wie ein Ausgleich der Arbeitszeit für Erreichbarkeit erfolgen soll.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Arbeitnehmerorientierte Flexibilisierung Fragen einzeln auswerten!	völlig unzu- treffend	eher unzu- treffend	teils-teils	eher zu- treffend	völlig zu- treffend
Ich kann über die Lage meiner Arbeitszeit selbst entscheiden.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Ich kann selbst entscheiden, wo ich arbeite.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Zu Folgen der Erreichbarkeit

Siehe Vorschläge in der Tabelle auf Seite 8.

Als Unterstützung bei der Programmierung bzw. Erstellung des Fragebogens stehen Ihnen die Fragen in einer Textvorlage zur Verfügung:

<http://erreichbarkeit.eu/produkte> > „Vorlage zur Erstellung des Fragebogens“



3

Aufbereitung und Kommunikation der Ergebnisse des Selbstchecks

Die Fragen werden – soweit unter Abschnitt 2 nicht anders angegeben – zu Blöcken zusammengefasst ausgewertet. Die Blöcke sind im Fragebogen unter Abschnitt 2 gesondert voneinander dargestellt und mit einem entsprechenden Titel (z. B. Notfälle) versehen. Es wird blockweise das arithmetische Mittel aus den angekreuzten Werten ermittelt. Dazu sollten mindestens zwei Drittel aller in einem Block enthaltenen Fragen beantwortet worden sein.

► 3.1 Besondere Auswertungshinweise

Besondere Auswertungshinweise werden im Folgenden für die einzelnen Inhaltsbereiche des Fragebogens ausgewiesen:

Erreichbarkeitstypologie:

Bei dieser Frage gibt es sechs Antwortmöglichkeiten. Fünf davon ermöglichen die Zuordnung zu jeweils einem Erreichbarkeitstyp. Die letzte Kategorie beinhaltet Personen, die keine Zuordnung vornehmen wollten bzw. konnten (siehe 2.1). Den Beschreibungen der fünf Erreichbarkeitstypen liegt einerseits die Idee zugrunde, dass Beschäftigte bestimmte Vorstellungen davon entwickeln, wie das Zusammenspiel von Arbeit und Privatleben gestaltet sein sollte. Dies kann entweder im Sinne einer klaren Begrenzung von

Lebensbereichen oder mit der Vorstellung einer Verschmelzung der Lebensbereiche (keine Trennung von Arbeit und Privatleben) erfolgen. Andererseits wird die Realität der gelebten Grenzziehungspraxis von Beschäftigten betrachtet und bewertet. Für **Belastete Grenzzieher** und **Getriebene Entgrenzte** stimmen die persönlichen Wünsche nach (Nicht-)Erreichbarkeit nicht mit der tatsächlich erlebten Erreichbarkeit überein. Vor allem die Gruppe der **Belasteten Grenzzieher** weist in Studien Befindensbeeinträchtigungen und Konflikte zwischen Arbeit und Privatleben auf. Für weitere Erläuterungen und Handlungsimplicationen siehe Menz (2017).

a Zufriedene Entgrenzte

Leitbild der Entgrenzung und positive Bewertung der Grenzziehungspraxis.

b Getriebene Entgrenzte

Leitbild tendenziell Entgrenzung, Bewertung der Grenzziehungspraxis ist eher kritisch.

c Unproblematische

kein klares Leitbild, positive Bewertung der Grenzziehungspraxis.

d Erfolgreiche Grenzzieher

Leitbild der Begrenzung und positive Bewertung der Grenzziehungspraxis.

e Belastete Grenzzieher

Leitbild der Begrenzung, Bewertung der Grenzziehungspraxis ist eher kritisch.

f Keine Angabe

Ausmaß der Erreichbarkeit:

Für die Fragen nach der Häufigkeit der Kontaktaufnahmen ist es sinnvoll, Ränge zu bilden, anstatt die absoluten Angaben zu verwenden. Dies hat den Vorteil, dass sich die Medien (Anrufe, E-Mails, Kurznachrichten) miteinander vergleichen lassen (man erhält normalerweise deutlich weniger Anrufe als E-Mails/Kurznachrichten). Schließlich sind die absoluten Angaben heranzuziehen, wenn man einschätzen möchte, wie viele der eingehenden Kontaktforderungen tatsächlich angenommen werden. Um den Prozentsatz angenommener Anfragen zu erhalten, ist die Anzahl der angenommenen Kontaktforderungen durch die Anzahl der eingehenden Kontaktforderungen zu teilen.

► 3.2 Allgemeine Hinweise zu Interpretation und Darstellung

Die meisten der Fragen im Fragebogen weisen ein fünfstufiges Antwortformat auf. Hohe Werte spiegeln normalerweise eine hohe Ausprägung der jeweiligen Facette wider. Für die Rückmeldung kann es daher sinnvoll sein, die obersten zwei Antwortstufen einer einzelnen Frage oder einer Skala zusammenzufassen, um eine erhöhte Ausprägung abzubilden. Für einzelne Fragen sind dies folglich die Antwortstufen 4 („eher zutreffend“) und 5 („völlig zutreffend“), wie in der Abbildung unten verdeutlicht. Die Darstellung anhand von Ampelfarben kann die Interpretation

erleichtern. So sind in der Abbildung die beiden obersten und untersten Antwortstufen jeweils zusammengefasst dargestellt, die mittlere Kategorie (teils-teils, gelb eingefärbt) steht alleine. Die Ampelfarben sind so zu interpretieren, dass rote Färbung Handlungsbedarf – beispielsweise im Rahmen eines Workshops zur Erarbeitung von Umgangsregeln mit Erreichbarkeit – anzeigt. Die grüne Farbe zeigt keinen erhöhten Handlungsbedarf an, die gelbe Kategorie ist im Unternehmen zu diskutieren. So könnten etwa im Themenfeld der psychischen Belastungen bereits mittlere Einschätzungen Implikationen für die Gestaltung aufzeigen, während dies bei (vorübergehender) erhöhter Erreichbarkeit nicht der Fall sein muss.

Es ist außerdem möglich, zusammenfassende Aussagen über ganze Inhaltsbereiche zu treffen. Dazu wird ein Durchschnitt über die Antworten der Befragten zu den Fragen eines ganzen Inhaltsbereiches (siehe Fragenblöcke in Abschnitt 2) gebildet. Es ist sinnvoll, die Anzahl an Personen anzugeben, die auf diese Fragen durchschnittlich Werte oberhalb der Mitte der Antwortskala angibt. Bei einer fünfstufigen Antwortskala sind Mittelwerte, die 3,5 oder mehr betragen, als erhöht zu bezeichnen. Es ist dann eine Aussage möglich, wie viel Prozent der Befragten auf oder über diesem Wert liegen, wie in folgendem Beispiel verdeutlicht (siehe Abbildung gegenüber). Für die Außendarstellung der Ergebnisse lassen sich zusammenfassende Sätze formulieren, wie in der Abbildung auf Seite 21 oben als „Schlussfolgerung“ dargestellt.

Beispiel für die Rückmeldung der Antworten auf eine Einzelfrage (siehe 2.5)

„Ich weiß genau, ob meine Kollegen erwarten, dass ich auf arbeitsbezogene Anrufe, E-Mails oder Kurznachrichten in meiner Freizeit reagiere.“

Ablehnung

Zustimmung



Beispiel für die Rückmeldung der Antworten auf einen Fragenblock (siehe 2.4)

Bildung eines Mittelwertes

über die Fragen eines Inhaltsbereiches, z. B. Zeitliche Begrenzung:

„Ich begrenze die Zeit, in der ich für Arbeitsangelegenheiten erreichbar bin (z. B. nur bis 20:00 Uhr).“

„Ich beschränke mich darauf, höchstens einmal am Abend nachzusehen, ob ich wichtige arbeitsbezogene Anrufe, E-Mails oder Kurznachrichten erhalten habe.“

„Ich achte darauf, dass es Zeiten gibt, in denen ich für Arbeitsangelegenheiten nicht erreichbar bin.“

Mittelwerte	Anzahl der Befragten	Prozent
1	13	6,8 %
1,33	8	4,2 %
1,67	8	4,2 %
2	21	10,9 %
2,33	21	10,9 %
2,67	24	12,5 %
3	14	7,3 %
3,33	24	12,5 %
3,67	14	7,3 %
4	15	7,8 %
4,33	12	6,3 %
4,67	10	5,2 %
5	8	4,2 %
Gesamtsumme	192	100 %

Schlussfolgerung:

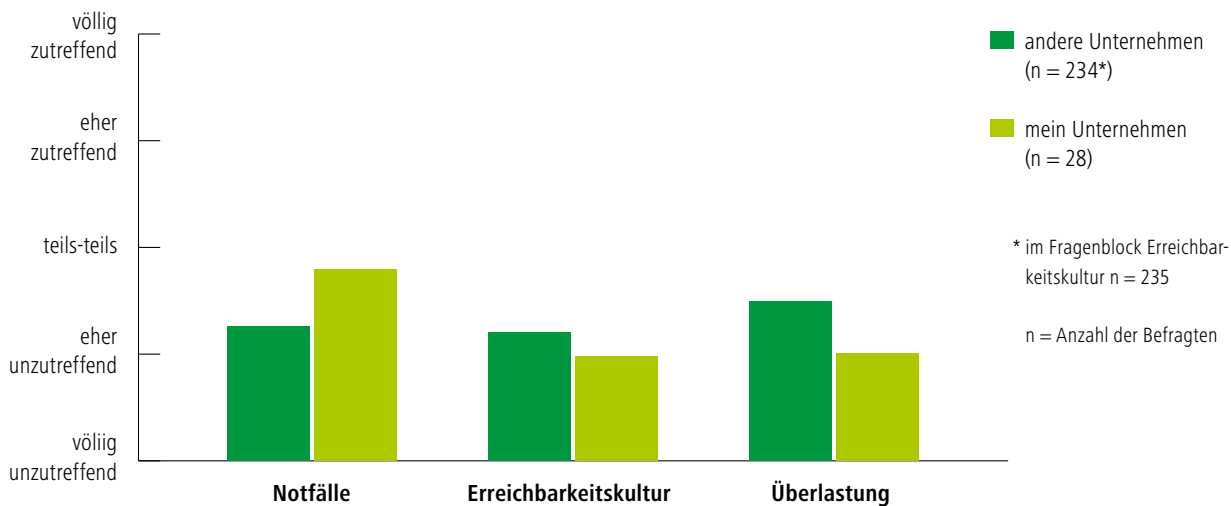
31% aller Befragten berichten, dass sie zeitliche Begrenzung als Strategie zur Minderung von Erreichbarkeit einsetzen.

Eine weitere Form der Darstellung für die Kommunikation im Unternehmen sind Säulen- oder Balkendiagramme. Dabei sind Säulendiagramme besonders dann geeignet, wenn etwa Vergleiche zu anderen Abteilungen, dem Rest der Stichprobe oder anderen Unternehmen gezogen werden sollen (siehe Abbildung unten).

Balkendiagramme sind im Falle des Erreichbarkeit-Fragebogens ein gut geeignetes Mittel, das Ausmaß der Erreichbarkeit zu beschreiben (vgl. Abbildung auf Seite 22), sind aber auch eine geeignete Darstellungsform, wenn alle Antwortstufen oder die Zusammenfassung einzelner Antwortstufen verdeutlicht werden sollen (siehe Abbildung auf Seite 20). Balken- sowie Säulendiagramme lassen sich mit Software-Programmen zur Tabellenkalkulation oder Datenanalyse erstellen.

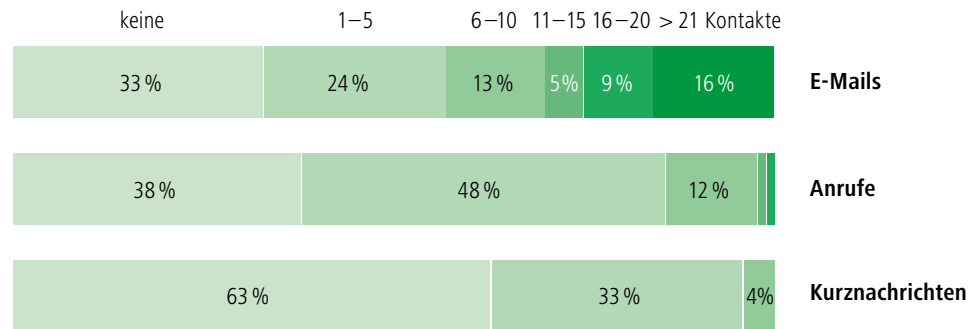
Auslöser und asynchrone Arbeitszeit

Beispiel für die Darstellung der Antworten auf einen Fragenblock als Säulendiagramm (siehe 2.3)



Beispiel für die Darstellung der Antworten als Balkendiagramm (siehe 2.2)

Anzahl der angenommenen Kontaktaufnahmen pro Woche außerhalb der eigentlichen Arbeitszeit



Ab wann eine kritische Masse betroffener Befragter erreicht ist und Handlungsbedarf besteht, kommt auf den Inhaltsbereich an und lässt sich nicht pauschal sagen. Gerade bei psychischen Auswirkungen und Folgen können bereits wenige Betroffene Handlungsbedarf anzeigen. Sollte auch nur einer von mehreren Beschäftigten mittelfristig krankheitsbedingt ausfallen, zieht dies immense Kosten nach sich. Auch viele Befragte mit geringen Ausprägungen im Bereich des Umgangs mit Erreichbarkeit zeigen an, dass hier Gestaltungs- und Trainingsbedarf vorliegt. Die Auslöser von Erreichbarkeit hingegen sollten vor allem dann intensiver betrachtet werden, wenn sich auf einem oder mehreren Auslösern (z. B. Überlastung) auffallend hohe Werte abzeichnen.

► 3.3 Kommunikation der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Befragung sollten flächendeckend im Unternehmen kommuniziert werden. Handlungsempfehlungen lassen sich „top-down“, also ausgehend von der Geschäftsführung bzw. Personalabteilung, ableiten und umsetzen oder – was zu favorisieren ist – „bottom-up“, d. h. unter Beteiligung der Beschäftigten und aufbauend auf den Befragungsergebnissen, beispielsweise im Rahmen eines oder mehrerer Gestaltungsworkshops.

Zur Ergebnisdarstellung und -verbreitung sollten zunächst die oberen Führungsebenen sowie der Betriebs- bzw. Personalrat einbezogen werden. Eine kurze Präsentation der Ergebnisse durch den/die Befragungsverantwortlichen bietet in der Regel eine gute Diskussionsgrundlage für Implikationen und das weitere Gestaltungsvorgehen. Zentral ist die Kommunikation der Ergebnisse sowie des weiteren Vorgehens an die Beschäftigten, die ja mit ihren Antworten wesentlich beigetragen haben. Diese Mitteilung kann und sollte über verschiedene Kanäle erfolgen, z. B. Betriebsversammlung, Intranet, Mitarbeiterzeitschrift, aber auch (erneut) im Rahmen möglicher Beschäftigtenworkshops.

Zur Gestaltung von Workshops zum Management von Erreichbarkeit bietet das Projekt MAS-TER einen Leitfaden an. Dieser ist zu finden unter <http://erreichbarkeit.eu/produkte>.

Literatur

BAuA (2018). BAuA-Arbeitszeitbefragung: Vergleich 2015-2017. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Verfügbar unter www.baua.de/dok/8752798.

Brähler, E., Mühlhan, H., Albani, C. & Schmidt, S. (2007). Teststatistische Prüfung und Normierung der deutschen Versionen des EUROHIS-QOL Lebensqualität-Index und des WHO-5 Wohlbefindens-Index. *Diagnostica*, 53, 83–96.

Cropley, M., Michalianou, G., Pravettoni, G. & Millward, L. J. (2012). The Relation of Postwork Ruminative Thinking with Eating Behaviour. *Stress and Health*, 28 (1), 23–30.

Menz, W. (2017). Erweiterte arbeitsbezogene Erreichbarkeit – Ausprägungen, Belastungen, Handlungsstrategien. Ergebnisse der qualitativen Beschäftigtenbefragung des Projekts MASTER – Management ständiger Erreichbarkeit. München: Institut für sozialwissenschaftliche Forschung (ISF). Verfügbar unter http://erreichbarkeit.eu/images/Erweiterte_arbeitsbezogene_Erreichbarkeit_Quali-Bericht.pdf.

Mohr, G., Rigotti, T. & Müller, A. (2007). Irritations-Skala zur Erfassung arbeitsbezogener Beanspruchungsfolgen (1. Auflage). Göttingen: Hogrefe.

Netemeyer, R. G., McMurrian, R. & Boles, J. S. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 400–410.

Pangert, B., Pauls, N., Schlett, C. & Menz, W. (2017). Ständige Erreichbarkeit – Ursachen, Auswirkungen, Gestaltungsansätze. Ergebnisse aus dem Projekt MASTER – Management ständiger Erreichbarkeit. Freiburg i. Br.: Albert-Ludwigs-Universität. Verfügbar unter http://erreichbarkeit.eu/images/Ergebnisbroschuere_250817.pdf.

Pangert, B., Pauls, N. & Schüpbach, H. (2016). Die Auswirkungen arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit auf Life-Domain-Balance und Gesundheit (2. Auflage). Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Verfügbar unter <http://www.baua.de/dok/4580542>.

Pauls, N., Schlett, C., Pangert, B. & Menz, W. (2019). Den Umgang mit arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit gesund gestalten. In: J. Rump & S. Eilers (Hrsg.), *Arbeitszeitpolitik. Zielkonflikte in der betrieblichen Arbeitszeitgestaltung lösen* (S. 197–211). Berlin: Springer Gabler.

Schaufeli, W. & Bakker, A. B. (2004). Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary manual, Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University. Verfügbar unter http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf.

IMPRESSUM**Selbstcheck „Ständige Erreichbarkeit – Ein Thema in meinem Unternehmen?“**

Fragebogen zu Ausmaß, Auslösern und Umgangsweisen

Die vorliegende Broschüre wurde erarbeitet im Projekt



„MASTER – Management ständiger Erreichbarkeit“ – Neue Wege zum gesunden Umgang mit modernen Informations- und Kommunikationsmedien gefördert vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales im Programm „Unternehmen der Zukunft – Neue Qualität der Arbeit“
www.erreichbarkeit.eu

Herausgeber

Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA)
 Geschäftsstelle
 c/o Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)
 Nöldnerstraße 40-42
 10317 Berlin
 Telefon 030 51548-4000
 E-Mail info@inqa.de
 Internet www.inqa.de

Konzept und Text

Dr. Nina Pauls, Dr. Barbara Pangert, Dr. Christian Schlett, Eberhard Thörel, Cathrin Becker
 (Albert-Ludwigs-Universität Freiburg, Abteilung Wirtschaftspsychologie)

Projektbeteiligte

Professur Wirtschaftspsychologie der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg, Institut für sozialwissenschaftliche Forschung (ISF) München, Fachbereich Sozialökonomie der Universität Hamburg

Fachliche Begleitung

Frank Brenscheidt, BAuA

Redaktion

Ute Gräske (INQA/BAuA)

Gestaltung

eckedesign, Berlin

Fotos

Titel: [Stockphoto.com/oatawa](https://www.stockphoto.com/oatawa), S. 4: [Stockphoto.com/Kerkez](https://www.stockphoto.com/Kerkez), S. 10: stock.adobe.com/kupicoo,
 S. 19: stock.adobe.com/eternalcreative

Herstellung

Druckerei Kettler, Bönen
 2. überarbeitete und aktualisierte Auflage, Juli 2019
 ISBN: 978-3-88261-257-8

Sie können den Selbstcheck „Ständige Erreichbarkeit – Ein Thema in meinem Unternehmen?“ über www.inqa.de/Publikationen bestellen.

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit vorheriger Zustimmung der Initiative Neue Qualität der Arbeit.

