

ARBEITS- WELTEN IM WANDEL 2018

Auswirkungen etablierter
Kommunikationsmittel auf die
Effizienz modernen Arbeitens.

PROFESSOR DR. DANIEL MARKGRAF

Professor Dr. Daniel Markgraf
AKAD University – Hochschule Stuttgart
Heilbronner Str. 86
70191 Stuttgart

Stand: 18.04.2018

daniel.markgraf@akad.de

Inhalt

1	Grundlegende Informationen zur Untersuchung	1
1.1	Einführung und Einordnung der Studie	1
1.2	Informationen zu den teilnehmenden Personen	2
1.3	Informationen zu den Unternehmen	3
2	Allgemeine Arbeitssituation	5
2.1	Arbeitsverträge und Arbeitszeiten	5
2.2	Der Weg zur Arbeit	7
3	Nutzungsgewohnheiten und Umgang mit E-Mails	10
3.1	Umgang mit E-Mails im Arbeitsumfeld	10
3.2	Nutzungsverhalten mit E-Mails	15
3.3	Arbeitsbelastung und -erleichterung durch E-Mails	19
4	Besprechungen, Kollegen und andere Störfaktoren im Arbeitsalltag	23
4.1	Besprechungen	23
4.2	Störungen im Arbeitsfluss	25
4.2.1	Such- und Wartezeiten	26
4.2.2	Probleme in der Zusammenarbeit	27
4.2.3	Probleme in der Unternehmenskommunikation	28
4.2.4	Probleme im Arbeitsumfeld	28
5	Zusammenfassung	30

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verteilung der Geschlechter in der Studie.....	2
Abbildung 2: Einteilung der Befragten in Altersgruppen.....	2
Abbildung 3: Informationen zu Auslandsniederlassungen	4
Abbildung 4: Wochenarbeitsstunden lt. Arbeitsvertrag	5
Abbildung 5: Durchschnittliche tägliche Arbeitsstunden.....	5
Abbildung 6: Arbeitstage laut Arbeitsvertrag	6
Abbildung 7: Überstunden pro Woche	6
Abbildung 8: Entwicklung der Überstunden zwischen 2013 und 2018.....	7
Abbildung 9: Pendeln Sie zu Ihrer Arbeitsstelle?	8
Abbildung 10: Dauer des Arbeitsweges in eine Richtung	8
Abbildung 11: Wie pendeln Sie (überwiegend) zur Arbeitsstelle?.....	8
Abbildung 12: Arbeiten Sie auf Ihrem Arbeitsweg?.....	9
Abbildung 13: Anteil der arbeitenden Personen an den Pendlergruppen	9
Abbildung 14: Anzahl der jährlich versendeten E-Mails (ohne Spam) in Deutschland in den Jahren 2000 bis 2017 sowie eine Prognose für 2018 (in Milliarden) (Quelle: o.V. 2018e).....	10
Abbildung 15: Tägliche Arbeitszeit (in Minuten) für die Bearbeitung von E-Mails	10
Abbildung 16: Anzahl der durchschnittlich am Tag empfangenen E-Mails	11
Abbildung 17: Ich sortiere mein Postfach	11
Abbildung 18: Gesuchte E-Mails finde ich in meinem Postfach auf Anhieb	12
Abbildung 19: Gesuchte E-Mails finde ich in meinem Postfach auf Anhieb (Mittelwerte bei unterschiedlicher Ordnerstruktur)	12
Abbildung 20: Es kommt vor, dass ich die Übersicht in meinem Postfach verliere.....	12
Abbildung 21: Wie werden Sie über den Eingang neuer E-Mails informiert?.....	13
Abbildung 22: Ich rufe meine E-Mails zu folgenden Zeiten ab	13
Abbildung 23: Verlangt Ihr Vorgesetzter das fortlaufende Abrufen von E-Mails?	14
Abbildung 24: Gibt es in Ihrem Unternehmen Regeln zur Reaktionszeit auf E-Mails?	14
Abbildung 25: Gibt es in Ihrem Unternehmen Regeln zur Nichterreichbarkeit?	15
Abbildung 26: Lesen Sie berufliche E-Mails auch außerhalb Ihrer Arbeitszeit?.....	15
Abbildung 27: An welchen Tagen bearbeiten Sie Ihre beruflichen E-Mails?.....	16
Abbildung 28: Bearbeitung von beruflichen E-Mails am Wochenende, getrennt nach Geschlecht	16
Abbildung 29: Auf welchen Geräten bearbeiten Sie Ihre E-Mails (alle Teilnehmer, absolute Werte)	17
Abbildung 30: Auf welchen Geräten bearbeiten Sie Ihre E-Mails? (m/w getrennt, prozentuale Werte).....	17
Abbildung 31: Auf welchem Gerät werden die Mails bevorzugt bearbeitet?	18
Abbildung 32: An welchen Orten haben Sie schon E-Mails gelesen?	18
Abbildung 33: Durch die Benutzung von E-Mails	19
Abbildung 34: Wie viel Prozent Ihrer Arbeitszeit verschwenden Sie aus Ihrer Sicht mit E-Mails?	20
Abbildung 35: Wichtige E-Mails habe ich schon öfter nicht beantwortet, da	20
Abbildung 36: Im Urlaub	21
Abbildung 37: Am Wochenende und am Feierabend	21
Abbildung 38: Ich empfinde den täglichen Umgang mit E-Mails als	22
Abbildung 39: Einschätzung zur Verringerung der Arbeitsbelastung durch E-Mail-Kommunikation	22
Abbildung 40: Belastet es Sie, wenn Sie ungelesene und unbearbeitete E-Mails in Ihrem Postfach haben?	22
Abbildung 41: Wie viel Prozent Ihrer Arbeitszeit verbringen Sie in Besprechungen?	23
Abbildung 42: Anteil umgesetzter To-Dos und protokollierter Besprechungen	24
Abbildung 43: Wie viel Zeit in Besprechungen könnte eingespart werden? (Durchschnitt über alle Unternehmensgrößen und getrennt nach Unternehmensklassen).....	25

Abbildung 44: Störungen im Arbeitsfluss	25
Abbildung 45: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch Störungen (Kollegen, unwichtige Anrufe usw.).....	26
Abbildung 46: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch Such- und Wartezeiten.....	26
Abbildung 47: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch nicht digitalisierte Prozesse und Unterlagen.....	27
Abbildung 48: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch verschiedene Probleme in der Zusammenarbeit	27
Abbildung 49: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch verschiedene Probleme in der Kommunikation	28
Abbildung 50: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch Datenverlust im Arbeitsumfeld ..	28
Abbildung 51: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch technische Schwierigkeiten und Beeinträchtigungen der Gesundheit.....	29
Abbildung 52: Bei meiner täglichen Arbeit bin ich konzentriert und lasse mich nur selten ablenken.....	30
Abbildung 53: Haben Sie manchmal das Gefühl, dass Sie zu viel gearbeitet haben, aber dass es immer noch nicht genug ist?	31

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Einordnung der eigenen Position in die Hierarchie	3
Tabelle 2: Verteilung der Unternehmensklassen in der Untersuchung	3
Tabelle 3: Sitz des Unternehmens der Befragten	4
Tabelle 4: Durchschnittliche Zahl der Überstunden nach Unternehmensklassen.....	6
Tabelle 5: Anteil der Arbeitszeit in Besprechungen nach Unternehmensgrößenklasse.....	23

1 Grundlegende Informationen zur Untersuchung

1.1 Einführung und Einordnung der Studie

In Deutschland waren im Jahr 2017 mehr als 45 Millionen Menschen erwerbstätig (o.V., 2018). Sie arbeiten in kleinen, mittleren oder großen Unternehmen. Sie sind angestellt in Unternehmen oder selbstständig tätig. Sie arbeiten in Vollzeit oder Teilzeit. So unterschiedlich die Arbeitsverhältnisse auch sind, alle erwerbstätigen Menschen stehen dennoch in vielen Bereichen vor denselben Herausforderungen. Immer öfter finden sich Meldungen über fehlende Auszubildende, Fachkräftemangel und die Herausforderungen des demografischen Wandels. Hinzu kommen technologische Entwicklungen und der geänderte Umgang mit technischen und sozialen Medien. Daraus entwickeln sich nicht nur Herausforderungen für die Zukunft, sondern auch geänderte Anforderungen für die Erwerbstätigen im hier und jetzt. Den daraus hervorgehenden Herausforderungen wollen wir uns mit den 2018er Studien zur Arbeitswelt im Wandel widmen. Die erste, hier vorliegende, Studie beleuchtet die Auswirkungen etablierter Kommunikationsmittel- und Wege auf die Effizienz modernen Arbeitens.

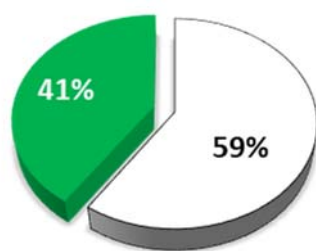
Mittlerweile nutzen mehr als 93% aller deutschen Unternehmen das Internet. Damit ist die Internetnutzung eher Regelfall als Ausnahme im Arbeitsverhältnis (o.V., 2017). In diesem Zusammenhang hatten wir bereits im Jahr 2013 in unserer ersten Studie verschiedene Trends aufgezeigt, die sich auf die Arbeitsumwelt auswirken werden. McKinsey benannte damals im Global Survey 2012 unter anderem Big Data Analysis, Cloud-Computing und Social Media als wichtigste technologische Trends in Unternehmen (Brown & Sikes, 2012). Diese haben mittlerweile den Status eines Trends, den es zu beobachten gilt verlassen und finden den Weg in die alltägliche Arbeitswelt. Parallel hat sich aber auch der Trend zur zunehmenden Mobilität – sowohl in der persönlichen Mobilität als auch in der arbeitsbezogenen Mobilität verstärkt. Die Menschen pendeln mehr, sind immer stärker auch außerhalb der üblichen Arbeitszeiten erreichbar und arbeiten zunehmend mobiler. Daher stellen uns bereits die etablierten Kommunikationsmittel und -wege, wie die E-Mail und persönliche Abstimmungsmeetings, vor fortlaufende Herausforderungen in der Arbeitsorganisation. Neben den etablierten Medien bilden die neuen Medien mittlerweile einen elementaren Bestandteil unseres Lebens (Koch & Frees, 2017). Dabei beeinflussen sie nicht nur unser privates Leben, sondern bestimmen in immer mehr Bereichen auch Abläufe in unserem beruflichen Leben. Wir haben uns daher entschlossen die sozialen Netzwerke und Herausforderungen der digitalen Transformation in einer separaten Studie zu untersuchen und fokussieren uns in dieser auf die etablierten Kommunikationswege. Ziel ist es zu überprüfen, wie sich die etablierten Kommunikationswege auf unser Arbeitsleben, die Arbeitsorganisation und die Arbeitsbelastung auswirken.

Um grundlegende Aussagen zu diesen Auswirkungen und Beeinflussungen treffen zu können wurde eine Studie durchgeführt, die auf der Befragung und den Ergebnissen aus dem Jahr 2013 aufbaut. Die Studie hier vorliegende Studien untersucht Auswirkungen der etablierten Kommunikationswege auf die Arbeitsbelastung und Arbeitsorganisation.

Die hier dargestellten Ergebnisse basieren dabei auf einer Erhebung, die im Februar und März 2018 online durchgeführt wurde. Insgesamt wurden knapp 20.000 berufstätige Personen angeschrieben um an der Befragung teilzunehmen. Die Befragung erfolgte über einen Onlinefragebogen und wurde anonym durchgeführt. Insgesamt haben 1.290 Personen an der Umfrage teilgenommen, wovon allerdings nur 1.131 Fragebögen auswertbar waren. Um die Ergebnisse einordnen zu können und später auch gruppierte Auswertungen durchzuführen, sollen nachfolgend einige deskriptive Informationen zu den teilnehmenden Personen und den Unternehmen, in denen sie arbeiten dargestellt werden.

1.2 Informationen zu den teilnehmenden Personen

Im ersten Schritt wollen wir einige deskriptive Informationen zu den teilnehmenden Personen darstellen. Sowohl das Alter als auch das Geschlecht können später mögliche Grundlagen für



□ männlich ■ weiblich

Abbildung 1: Verteilung der Geschlechter in der Studie

eine gruppierte Untersuchung spezifischer Sachverhalte sein. Wir haben in der Erhebung daher sowohl Informationen zum Alter und dem Geschlecht erhoben. Insgesamt haben von den 1.131 Befragten nur 869 Personen Angaben zu ihrem Geschlecht gemacht. Mit einer Verteilung von 41% Frauen und 59% Männern haben wir in unserer Untersuchung zwar weniger weibliche Teilnehmer als männliche, allerdings unterscheidet sich die Verteilung damit nicht wesentlich von der Verteilung der Erwerbstätigkeit in der Gesamtbevölkerung. In der Gesamtbevölkerung haben die Frauen einen Anteil von 46% an den Erwerbstätigen und die Männer einen Anteil 54% Prozent (o.V. 2018a)

Neben dem Geschlecht wurde auch das Alter der Befragten erhoben. Zwar haben wir in der Erhebung das konkrete Alter in Jahren erfasst, dieses für die Auswertung und vereinfachte Darstellung im Nachgang allerdings gruppiert. Nachfolgende Abbildung stellt die Verteilung der Altersgruppen in der Studie dar. Analog der Geschlechterverteilung, haben auch in diesem Bereich insgesamt 869 Personen Angaben gemacht. Die Verteilung weicht dabei etwas von der Verteilung im Bundesschnitt ab. Zwar zeigt sich auch in den statistischen Daten des Bundesamtes eine ansteigende Verteilung der Erwerbstätigen (Destatis 2017, S. 360) in den dargestellten Altersgruppen, allerdings fällt diese nicht so stark aus wie in unserer Erhebung.

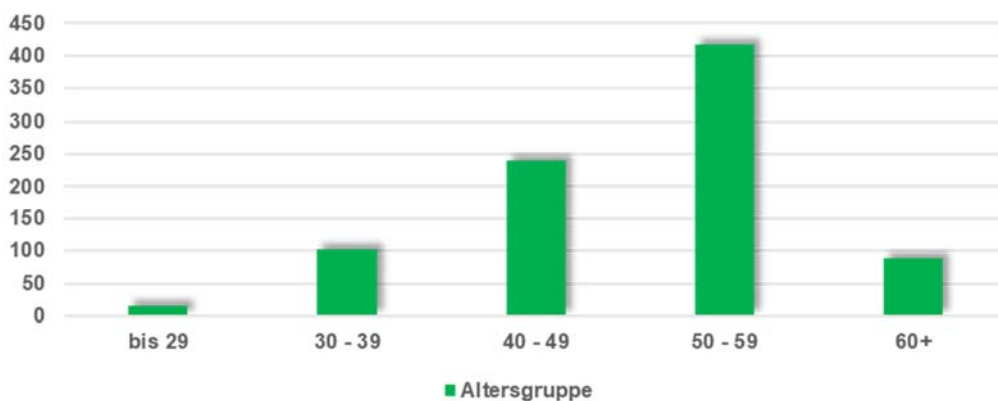


Abbildung 2: Einteilung der Befragten in Altersgruppen

Neben den Informationen zur Person wurden auch unterschiedliche Informationen zum Unternehmen und der beruflichen Situation der Befragten erfasst. Die Frage zur eigenen Einordnung der Position in die Hierarchieebene bildet dabei den Übergang von den Fragen zur Person zu den Fragen zum Unternehmen. Analog unserer 2013er Untersuchung zeigt sich eine gute Verteilung der Teilnehmer über alle Hierarchieebenen, wobei die Managementpositionen sowie die Selbständigen auch in dieser Untersuchung wieder stärker vertreten sind als in der Gesamtbevölkerung. Tabelle 1 stellt die Verteilung der Teilnehmer auf die Hierarchieebenen in unserer Untersuchung dar.

Tabelle 1: Einordnung der eigenen Position in die Hierarchie

	Häufigkeit
Leitendes Management	174
Mittleres Management	115
Abteilungsleiter	91
Mitarbeiter mit Personalverantwortung	75
Mitarbeiter	248
Freier Mitarbeiter	15
Selbständig	148
Summe	866

1.3 Informationen zu den Unternehmen

Die Erfassung der Informationen zur Größenklasse der Unternehmen, in denen die Befragten arbeiten, ermöglicht es, die Unternehmen größenmäßig einzuordnen. Der Einteilung der Größenklassen wurde die Empfehlung der EU Kommission vom 06. Mai 2003 zugrunde gelegt (Europäische Kommission, 2013). Die Unterteilung der KMU in unterschiedliche Größenklassen erfolgt in dieser Empfehlung anhand der Kriterien Bilanzsumme, Umsatz und Mitarbeiter. Im Rahmen der Befragung wurden Informationen zu den Mitarbeitern und den Umsätzen erfasst. Die Zahl der Angaben im Bereich des Umsatzes legt die Vermutung nahe, dass die Beteiligten vielfach nicht in der Lage sind Informationen zu Umsatz und Bilanzsumme zu geben. Der Einfachheit halber wird im Rahmen dieser Studie daher nur die Zahl der Mitarbeiter als Kriterium zur Unterscheidung der Größenklassen genutzt. Die Kommission der Europäischen Gemeinschaften unterteilt KMU in Kleinunternehmen (weniger als 10 Mitarbeiter), Kleinunternehmen (weniger als 50 Mitarbeiter) und mittlere Unternehmen (weniger als 250 Mitarbeiter). Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitern werden nicht mehr den KMU zugeordnet und als große Unternehmen bezeichnet (Europäische Kommission, 2013).

Tabelle 2: Verteilung der Unternehmensklassen in der Untersuchung

Anzahl der Mitarbeiter	Häufigkeit	Unternehmensklassifikation
keine Mitarbeiter	36 (4,2%)	→ Einzelunternehmen (36)
1-4 Mitarbeiter	74 (8,6%)	→ Kleinunternehmen (138)
5-9 Mitarbeiter	64 (7,5%)	
10-19 Mitarbeiter	58 (6,8%)	→ Kleine Unternehmen (149)
20-49 Mitarbeiter	91 (10,6%)	
50-249 Mitarbeiter	166 (19,4%)	→ Mittlere Unternehmen (166)
250-499 Mitarbeiter	69 (8,1%)	→ Große Unternehmen (368)
mehr als 500 Mitarbeiter	299 (34,9%)	
Gesamt	857 (100%)	

Wie in der Tabelle erkennbar ist, haben von den 1.131. Personen lediglich 857 Personen Angaben in diesem Bereich gemacht. Allerdings sind alle Unternehmensgrößen in ausreichendem Umfang vertreten, so dass wir nachfolgend auch verschiedene Untersuchungen getrennt

nach Unternehmensklasse durchführen können. Die Einzelunternehmen haben wir dabei als separate Größenklasse aus den Kleinstunternehmen herausgerechnet, da sie keine angestellten Mitarbeiter haben und damit viele interne Abstimmungsprozesse durch E-Mails oder Besprechungen auch nicht zwangsläufig erforderlich sind.

Neben der Größe des Unternehmens haben wir darüber hinaus die Herkunft des Unternehmens erfasst. Dies erfolgte zum einen über das Land und zum anderen über die Postleitzahl. Über die Erfassung der Postleitzahl können wir einerseits Deutschland als Herkunftsland zuordnen und stellen andererseits sicher, dass wir Unternehmen aus ganz Deutschland erfassen. Erwartungsgemäß dominieren deutsche Unternehmen in der Untersuchung (siehe Tabelle 3). Die Verteilung in Deutschland deckt alle Regionen in ausreichendem Umfang ab, so dass wir hier keine Einschränkungen vornehmen müssen.

Tabelle 3: Sitz des Unternehmens der Befragten

	Häufigkeit
Deutschland	680
Schweiz	75
Österreich	35

Neben diesen Top 3 der angegebenen Länder, wurden noch verschiedene weitere genannt, die allerdings jeweils nicht auf mehr als 3 Nennungen kamen. Anhand der Daten ist erkennbar, dass wir gute Aussagen über den deutschsprachigen Raum machen können, eine länderspezifische Auswertung bzw. vergleichende Untersuchungen allerdings nicht zielführend wäre. Neben dem Sitz des Unternehmens wurde aber auch erfasst ob das Unternehmen Niederlassungen in anderen Ländern betreibt und wenn ja, wie viele.

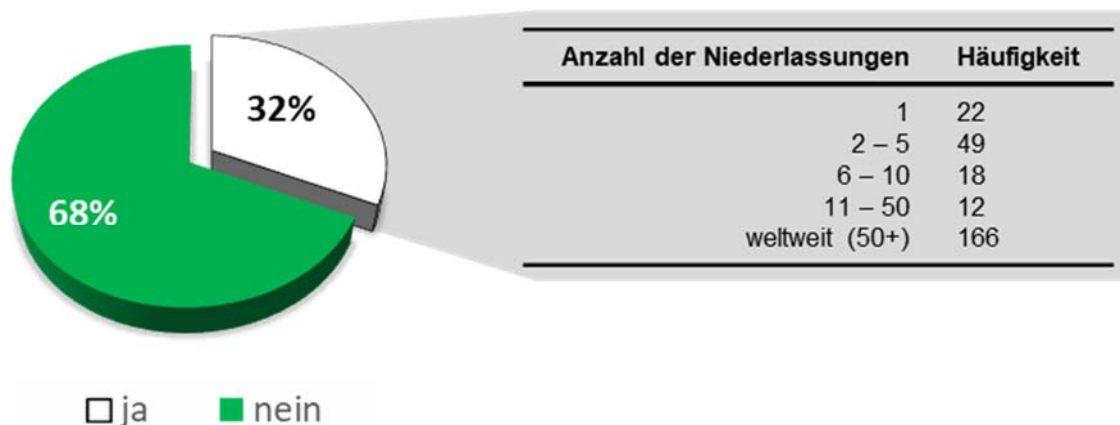


Abbildung 3: Informationen zu Auslandsniederlassungen

Insgesamt haben in diesem Bereich 834 Teilnehmer Angaben gemacht. Dabei zeigt sich, dass zwei Drittel der Unternehmen ohne Auslandsniederlassungen arbeiten. Hingegen ist ein Fünftel der Unternehmen weltweit vertreten.

2 Allgemeine Arbeitssituation

2.1 Arbeitsverträge und Arbeitszeiten

Unabhängig von den Kommunikationsinstrumenten gilt es auch die allgemeine Arbeitssituation der Teilnehmer genauer zu beleuchten. Die Basis für diese Betrachtung stellt die wöchentliche Arbeitszeit und Arbeitszeitverteilung dar. Zum Einstieg in die Befragung wurde daher die wöchentlichen Arbeitsstunden laut Arbeitsvertrag erfasst. Dabei ergab sich die in nachfolgender Abbildung dargestellte Verteilung.

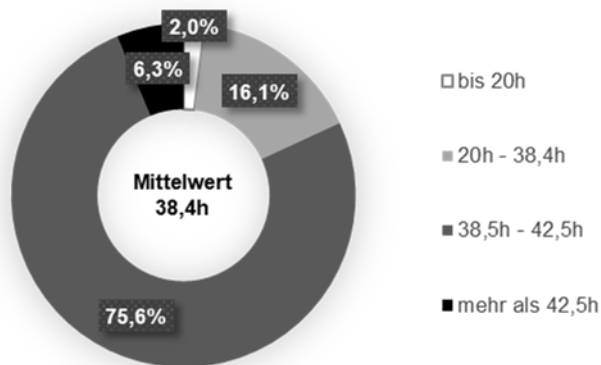


Abbildung 4: Wochenarbeitsstunden lt. Arbeitsvertrag

Im Durchschnitt haben die Teilnehmer eine vertragliche Arbeitszeit von 38,4 Stunden in der Woche, wobei allerdings knapp die Hälfte (48,1%) eine vertragliche Arbeitszeit von 40 Wochenstunden hat. 105 Personen gaben an, dass es keine vertragliche Regelung dazu gibt. Dies ist nicht zwangsläufig überraschend, da Selbständige bzw. Angestellte im leitenden Management häufig auf derartige vertragliche Regelungen verzichten. Die prozentuale Verteilung in Abbildung 4 nimmt nur die Verteilung der Personen auf, die Angaben zur Wochenarbeitszeit gemacht haben. Die Verteilung entspricht dabei weitgehend der Verteilung wie sie sich in der ersten Studie im Jahr 2013 zeigte. Darüber zeigen sich keine signifikanten Unterschiede in der vertraglichen Wochenarbeitszeit zwischen den Anstellungsverhältnissen in den unterschiedlichen Unternehmensklassen.

Neben der vertraglichen vereinbarten Wochenarbeitszeit stellt sich auch die Frage, wie sich diese verteilt. Aus diesem Grund haben wir neben den Wochenarbeitsstunden auch die Arbeitsstunden pro Tag und die regulären Arbeitstage erfasst. Dabei zeigt sich, dass die befragten Personen im Schnitt 9,1 Stunden am Tag arbeiten, wobei sich ein Großteil der Angaben auf den Bereich zwischen 8 und 12 Stunden am Tag verteilt. Insgesamt entfallen knapp 80% der Aussagen auf diesen Bereich.

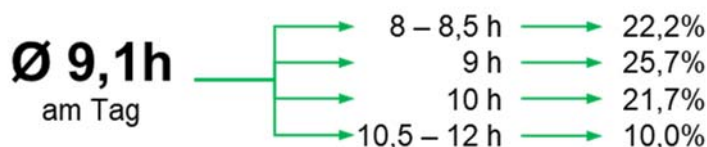


Abbildung 5: Durchschnittliche tägliche Arbeitsstunden

Die Verteilung der regulären Arbeitstage laut Arbeitsvertrag zeigt einen hohen Anteil von Arbeitsverhältnissen, die eine klassische 5 Tage Woche abdecken.

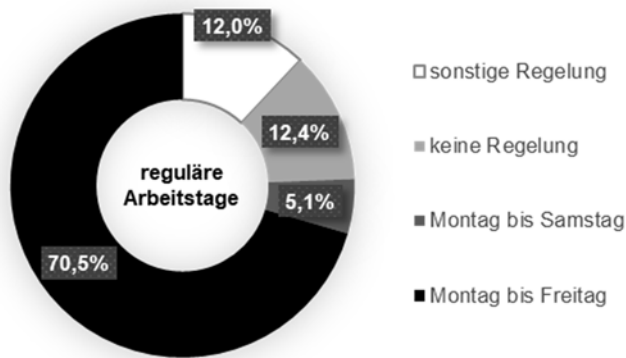


Abbildung 6: Arbeitstage laut Arbeitsvertrag

Bei 5% der Befragten ist auch der Samstag in den regulären Arbeitstagen enthalten. Haben die Teilnehmer den Punkt „sonstige Regelung“ gewählt, waren weitere Angaben über ein Textfeld möglich. Knapp ein Fünftel hat dabei angegeben, dass Samstag oder Sonntag mindestens gelegentlich zu den regulären Arbeitstagen gehören. Insgesamt gehört der Samstag damit für mindestens 7,5% der Befragten zu den regulären Arbeitstagen.

Aus der Kombination der regulären Arbeitstage, den vertraglichen Arbeitsstunden und den im Schnitt geleisteten Arbeitsstunden am Tag lassen sich Rückschlüsse auf die geleisteten Überstunden ziehen. Um Verzerrungen zu vermeiden, wurden nur Personen in die Analyse einbezogen, die eine klassische Arbeitswoche von Montag bis Freitag sowie einen Vollzeitjob (38,5 bis 42,5 Wochenarbeitsstunden lt. Arbeitsvertrag) angegeben haben. Dadurch stehen uns noch 701 Datensätze für die Auswertung zur Verfügung. Von diesen Personen entsprach bei 74 Personen die wöchentliche Arbeitszeit der, die im Arbeitsvertrag vereinbart wurde. Bei 627 Personen ergaben sich zwischen 0,5 und 20 Überstunden in der Woche. Es leisten also knapp 90% der Befragten Überstunden, wobei sich ein Durchschnitt von 7,5 Stunden pro Woche ergibt. Diese Ergebnisse unterstützen auch die Daten des statistischen Bundesamtes, zu den wöchentlichen Arbeitszeiten. (o.V. 2018b)

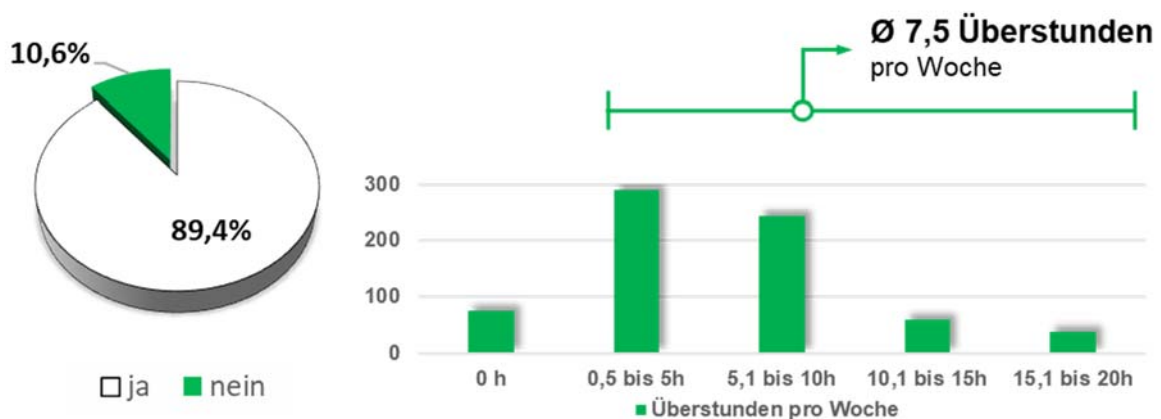


Abbildung 7: Überstunden pro Woche

Neben den dargestellten Informationen, ist auch interessant, wie sich die Zahl der Überstunden in den unterschiedlichen Unternehmensklassen darstellt und wie sie sich in den letzten Jahren entwickelt hat. Dabei zeigt sich, dass mit zunehmender Unternehmensgröße die Zahl der Überstunden signifikant abnimmt.

Tabelle 4: Durchschnittliche Zahl der Überstunden nach Unternehmensklassen

Unternehmensklasse	Kleinst- unternehmen	Kleine Unternehmen	Mittlere Unternehmen	Große Unternehmen
Ø Zahl der Überstunden	8,71 h	7,15 h	6,79 h	6,30 h

Neben der stärkeren Arbeitsteilung und höheren Anzahl an Mitarbeitern auf die Aufgaben verteilt werden können, steigt mit zunehmender Unternehmensgröße auch die Wahrscheinlichkeit, dass ein Zeiterfassungssystem genutzt wird und es betriebliche Vereinbarungen zum Maximum und dem Umgang mit Überstunden gibt.

Dennoch zeigt sich gerade an diesen Daten, wie sich die Zahl der Überstunden und damit einhergehend auch die individuelle Arbeitsbelastung entwickelt hat. Selbst die durchschnittliche Zahl der Überstunden in großen Unternehmen liegt in dieser Untersuchung noch über dem Gesamtschnitt der Untersuchung von 2013. Generell ermöglicht uns der Vergleich mit der letzten Studie eine Entwicklung über die letzten fünf Jahre aufzuzeigen. Dabei zeigt sich, dass sowohl der Anteil der Personen, die Überstunden leisten als auch die Zahl der geleisteten Überstunden gestiegen sind.

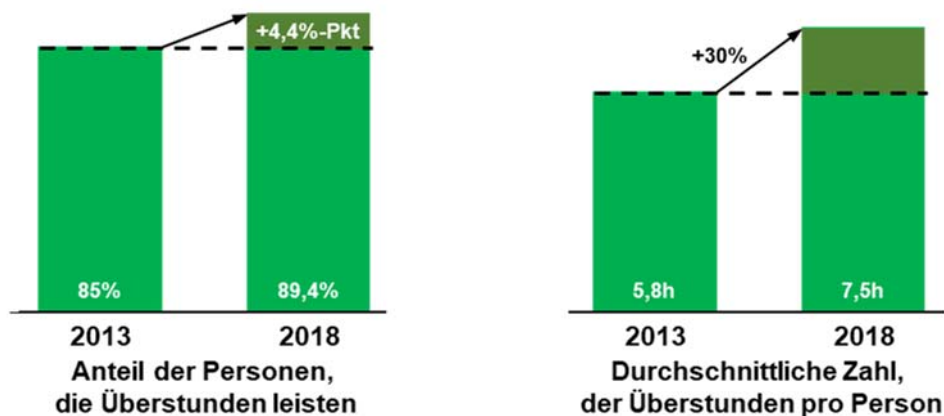


Abbildung 8: Entwicklung der Überstunden zwischen 2013 und 2018

Die geleisteten Überstunden beziehen sich dabei immer auf die Arbeitswoche. Lag die Zahl der geleisteten Überstunden mit 5,8 Stunden pro Woche bereits bei 15,5% über der vertraglich vereinbarten Wochenarbeitszeit (bezogen auf eine 40h-Woche), so ist dieser Wert in den letzten 5 Jahren noch einmal um 30 Prozent gestiegen, auf 7,5h. Dies entspricht mittlerweile 18,75% (bezogen auf eine 40h-Woche), die im Schnitt mehr geleistet werden als vertraglich vereinbart.

2.2 Der Weg zur Arbeit

Neben der vertraglich geregelten Arbeitszeit und den Überstunden, die geleistet werden, stellt auch der Weg von und zum Arbeitsort einen Einflussfaktor auf die allgemeine Belastungssituation von Berufstätigen dar. So erreichte die Zahl der Berufspendler im Jahr 2017 einen neuen Rekord in Deutschland. Im Allgemeinen wird das berufliche Pendeln als ein Stressfaktor für die Arbeitnehmer wahrgenommen. Es bietet sich daher an, auch das Pendlerverhalten der Teilnehmer an der Studie mit zu erfassen. Die grundlegenden Aussagen entsprechen dabei weitgehend denen der anderen Untersuchungen. (o.V.2016, o.V. 2018c)

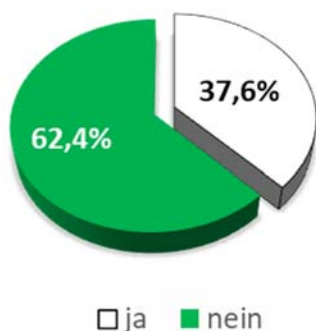


Abbildung 9: Pendeln Sie zu Ihrer Arbeitsstelle?

Stellen vorherige Studien vor allem auf die räumliche Distanz ab, ist für uns die zeitliche Distanz relevanter. Gerade durch die zunehmende Verbreitung mobiler Endgeräte (Koch/Frees 2017, o.V. 2018d) wird nicht nur eine permanente berufliche Erreichbarkeit ermöglicht, sondern auch die Möglichkeit geboten während dieser Zeiten aktiv zu arbeiten. Wir haben daher die zeitliche Dauer eines Arbeitsweges in vorgegebenen zeitlichen Kategorien erfasst. Die von uns vorgegebenen Kategorien erleichtern den Teilnehmern dabei die Einordnung ihres Pendlerverhaltens und uns die weitere Gruppierung.

Gut zu erkennen ist, dass mehr als 40 Prozent der Befragten mindestens 30 Minuten in eine Richtung pendeln. Sie sind somit tägliche mindestens eine Stunde auf dem Arbeitsweg. Ein gutes Fünftel ist hingegen weniger als 15 Minuten auf dem Weg zur Arbeit.

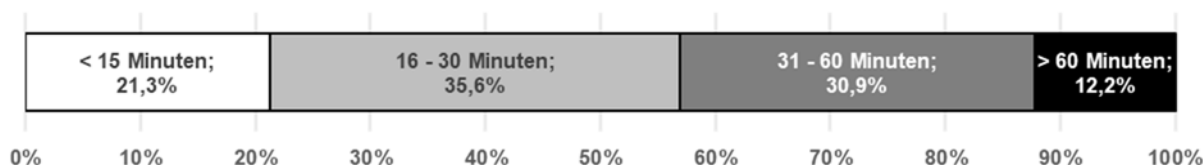


Abbildung 10: Dauer des Arbeitsweges in eine Richtung

Die Ergebnisse zeigen damit gut, dass sich durchaus die zeitliche Möglichkeit bietet auch auf diesen Wegen berufliche Dinge zu erledigen.

Um die Arbeitssituation während des Pendelns besser einzuschätzen, haben wir zwei vertiefende Fragen gestellt. Einerseits erfassten wir, wie die Teilnehmer zu Ihrer Arbeitsstelle pendeln und zum anderen fragten wir direkt, ob Sie auf dem Arbeitsweg arbeiten.

Dabei zeigt sich, dass der überwiegende Teil der Pendler allein und mit dem Auto pendelt. Entsprechend kann unterstellt werden, dass in dieser Zeit zumindest keine E-Mails beantwortet werden können. Allerdings sind einseitige, kurze oder telefonische Abstimmungen bzw. Kommunikationen durchaus möglich.

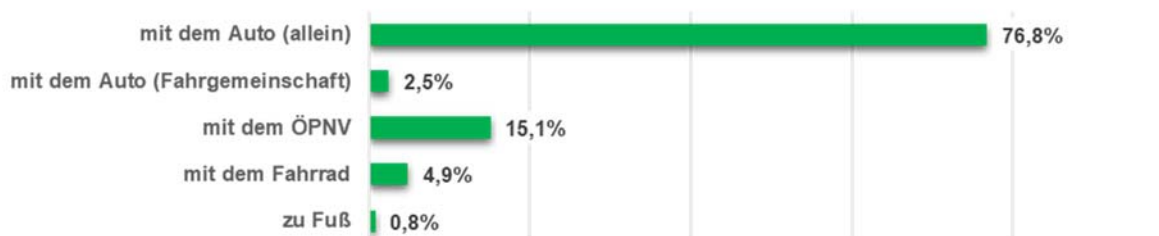


Abbildung 11: Wie pendeln Sie (überwiegend) zur Arbeitsstelle?

An diesem Punkt zeigen sich aber auch verschiedene Optimierungsmöglichkeiten. So könnte der Ausbau und die verstärkte Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs nicht nur die Umwelt- und Nachhaltigkeitsbilanz verbessern, sondern auch weitere Potentiale für Entspannung und/oder Arbeit heben, zumal die Nutzung des PKWs – gerade in Einzelnutzung – außer

Telefonaten mit Freisprecheinrichtungen keine legalen Arbeitsmöglichkeiten zulässt. Auf diese Aspekte wird im Rahmen dieser Befragung allerdings nicht näher eingegangen, ebenso wenig wie auf die Möglichkeiten, die eine Homeoffice-Regelung gerade für Personen bieten würde, die täglich mehr als eine Stunde (mehr als 30 Minuten in eine Richtung, hier immerhin mehr als 43,1%) pendeln. Auf das Angebot und die Nutzung von Home-Offices wird allerdings in einer weiteren Studie zu den Arbeitswelten im Wandel näher eingegangen.

Im Rahmen dieser Untersuchung wurde darüber hinaus erfasst, wer von den Pendlern bereits oder noch auf seinem Arbeitsweg arbeitet.

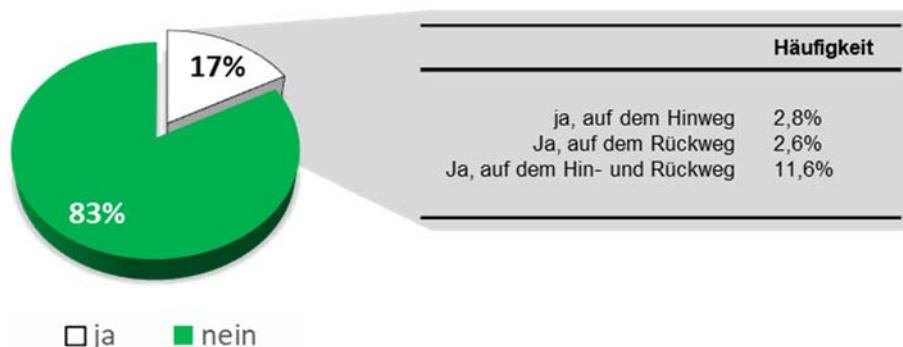


Abbildung 12: Arbeiten Sie auf Ihrem Arbeitsweg?

Grundlegend arbeiten nur 17% auf Ihrem Arbeitsweg, was dafürspricht, dass die Pendler diese Zeit durchaus nutzen um einen entspannten Übergang vom Arbeits- ins Privatleben zu ermöglichen. Dies zeigen die Angaben in späteren Fragestellungen bzw. in der zweiten Welle der Befragung. Die Befragten nehmen das Pendeln nicht zwangsläufig als Stressfaktor. Es bietet den Arbeitnehmern teilweise auch die Möglichkeit mit einem festen Ritual in den Tag zu starten bzw. nach der Arbeit abzuschalten, herunterzukommen und so beruflichen Stress zumindest teilweise aus dem privaten Leben herauszuhalten.

Allerdings lässt die Zahl der Personen, die auf ihrem Arbeitsweg arbeiten dennoch einen ersten Rückschluss zu, wer arbeitet. Erwartungsgemäß zeigt sich dabei, dass die Wahrscheinlichkeit das gearbeitet wird, mit steigendem Arbeitsweg ansteigt – von einem Anteil von 3% bei einem Arbeitsweg von unter 15 Minuten auf einen Anteil von knapp 40 % bei den Personen, die mehr als 60 Minuten pendeln.

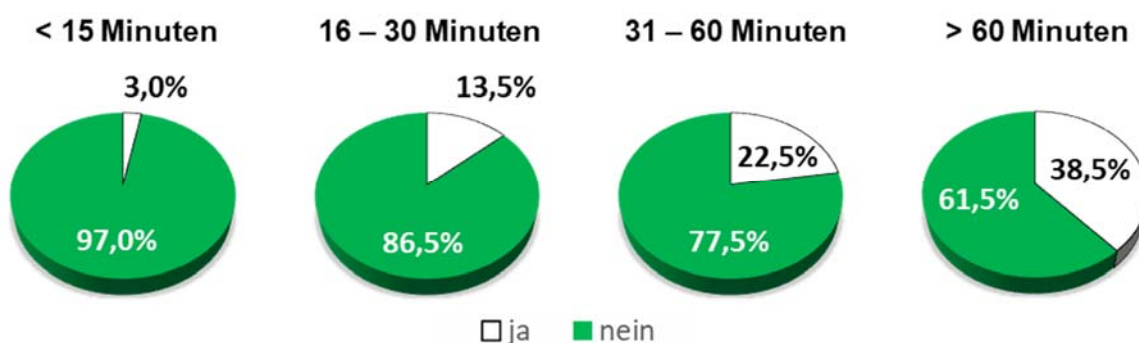


Abbildung 13: Anteil der arbeitenden Personen an den Pendlergruppen

3 Nutzungsgewohnheiten und Umgang mit E-Mails

3.1 Umgang mit E-Mails im Arbeitsumfeld

Eines der wichtigsten Kommunikationsinstrumente, das aus unserem Arbeitsalltag gar nicht mehr wegzudenken ist, ist die E-Mail. Mittlerweile sind knapp 50 Jahre seit der ersten versendeten E-Mail vergangen und auch in Deutschland ist sie in den letzten 30 Jahren nicht mehr wegzudenken. Dabei steigt die Zahl der versendeten E-Mails fortlaufend an – in diesem Jahr werden geschätzt rund 917 Milliarden E-Mails verschickt – Spam ist in diese Zahlen noch gar nicht eingerechnet. (o.V. 2018e)

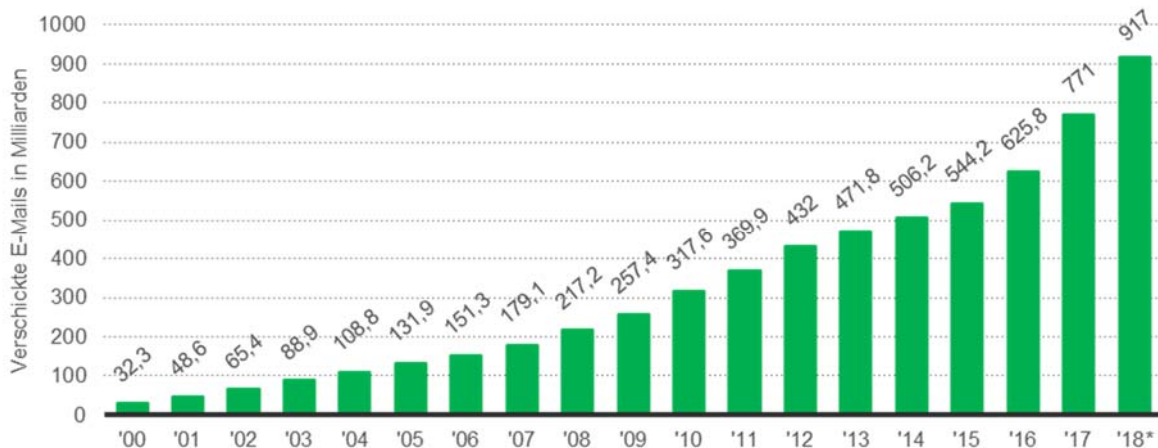


Abbildung 14: Anzahl der jährlich versendeten E-Mails (ohne Spam) in Deutschland in den Jahren 2000 bis 2017 sowie eine Prognose für 2018 (in Milliarden) (Quelle: o.V. 2018e)

Gerade vor diesem Hintergrund bietet es sich an, die Nutzung von E-Mails im beruflichen Umfeld näher zu beleuchten. Die Ergebnisse unserer Studie zeigen dabei, dass wir im Schnitt etwas mehr als 2 Stunden am Tag mit E-Mails (durchschnittlich 121,5 Minuten) verbringen. Dabei ist der Umgang mit Mails durchaus unterschiedlich:

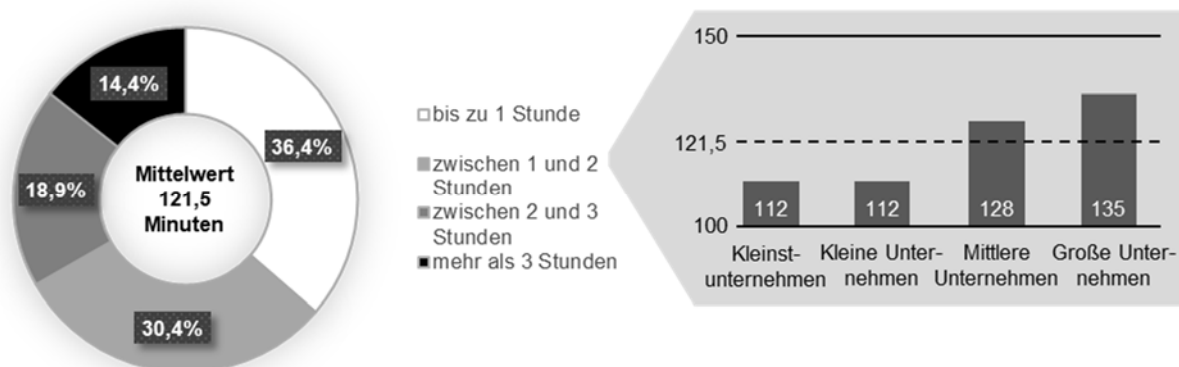


Abbildung 15: Tägliche Arbeitszeit (in Minuten) für die Bearbeitung von E-Mails

Zwei Drittel der Befragten verbringt weniger als 2 Stunden am Tag mit der Bearbeitung von E-Mails. Hingegen verbringt jeder siebente der Befragten mehr als 3 Stunden am Tag mit seinen E-Mails.

Pro Tag empfangen die Teilnehmer im Schnitt 38 E-Mails und damit etwas mehr als noch vor 5 Jahren. Damals waren es noch 36 E-Mails, der Anstieg bleibt somit in einem vertretbaren Rahmen. Nach wie vor empfängt fast die Hälfte der Befragten weniger als 25 neue Mails am Tag. Mit weiteren 40 Prozent stellt die Gruppe, die bis zu 50 E-Mails am Tag empfängt die zweite große Gruppe. Gemeinsam decken diese beiden Gruppen knapp 85 Prozent aller Befragten ab, wie nachfolgende Abbildung darstellt.

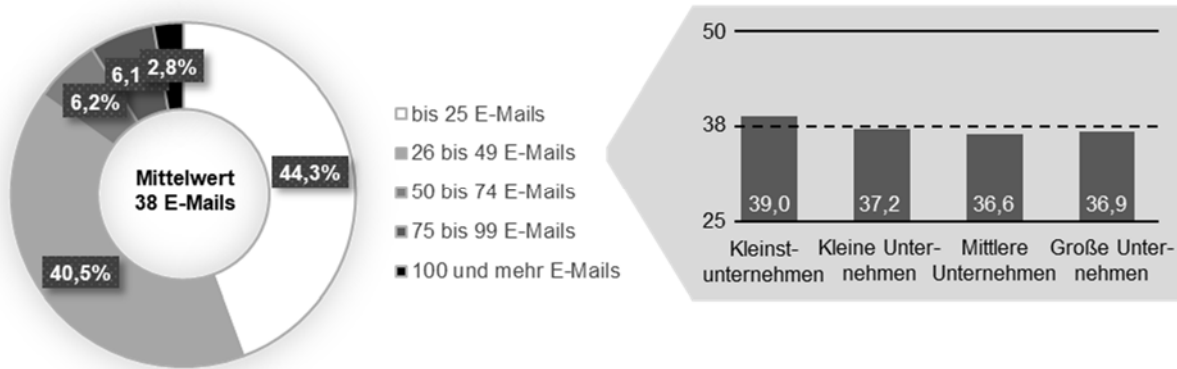


Abbildung 16: Anzahl der durchschnittlich am Tag empfangenen E-Mails

In der weiteren Auswertung der erhobenen Daten zeigt sich, dass die Teilnehmer ihr Mailprogramm zunehmend auch als Archivierungs- und Dokumentationsmöglichkeit nutzen. So befinden sich im beruflichen Posteingang durchschnittlich 1.110 E-Mails, wobei lediglich 13 Prozent davon ungelesen bzw. unbearbeitet sind.

Die Befragten greifen dabei auf verschiedene Möglichkeiten ihr Postfach zu sortieren zurück, wobei die wenigsten gar keine Sortiermöglichkeit nutzen. Der überwiegende Teil der Teilnehmer arbeitet mit einer selbst erstellten Ordnerstruktur, wie nachfolgende Abbildung zeigt:



Abbildung 17: Ich sortiere mein Postfach ...

Prozentual gesehen, entsprechen die Werte und die Verteilung weitgehend den Ergebnissen aus der ersten Erhebung im Jahr 2013. Mit diesem Vorgehen scheinen die meisten Personen auch sehr gut zurecht zu kommen, wie die Zustimmung zur Aussage „Gesuchte E-Mails finde ich in meinem Postfach auf Anhieb“ zeigt. Auf einer siebenstufigen Skala von 1 = „stimme überhaupt nicht zu“ bis 7 = „stimme ich voll zu“ ergibt sich in der Befragung ein Mittelwert von 5,19 über alle Teilnehmer, was eine überwiegende Zustimmung zeigt. Deutlicher wird dies, wenn man sich die Verteilung in Gruppen anschaut. So stimmen Dreiviertel der Befragten (75,4%) der Aussage zu (Werte 5 bis 7), 11,2% sind eher neutral (4) und lediglich 13,4% würden der Aussage eher bis überhaupt nicht zustimmen (Werte 1 bis 3).

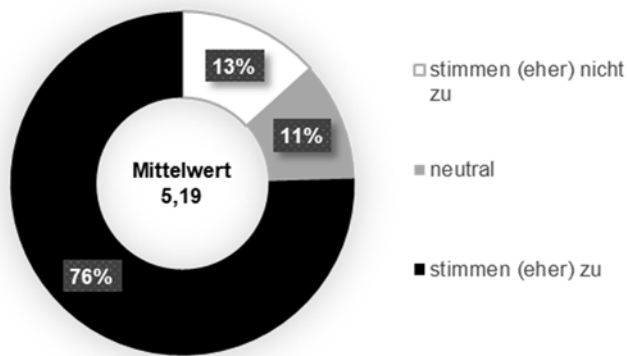


Abbildung 18: Gesuchte E-Mails finde ich in meinem Postfach auf Anhieb

An dieser Aussage kann man auch noch einmal den Einfluss eines Ordnungssystems gut nachvollziehen. Ergibt sich über alle Teilnehmer gesehen ein Mittelwert von 5,19 so liegt dieser bei Teilnehmern, die eine selbst erstellte Ordnerstruktur nutzen bei 5,33 und bei Teilnehmern, die gar keine Sortierung vornehmen bei 4,5. Nachfolgende Abbildung verdeutlicht diese Unterschiede noch einmal.

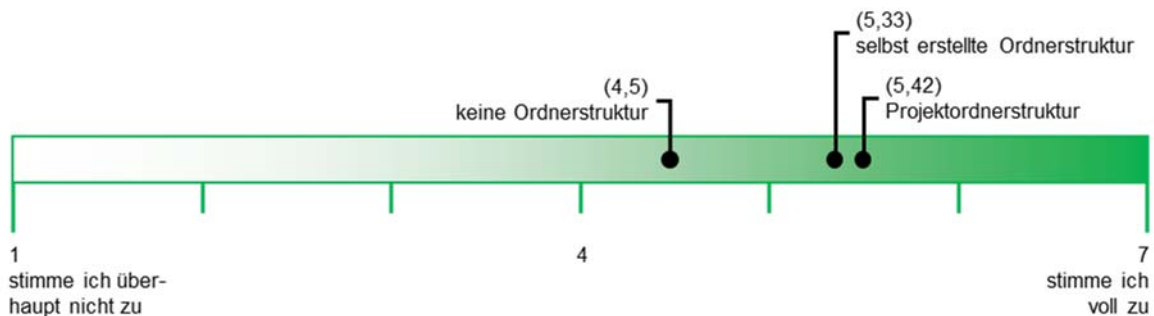


Abbildung 19: Gesuchte E-Mails finde ich in meinem Postfach auf Anhieb (Mittelwerte bei unterschiedlicher Ordnerstruktur)

Nutzen die Teilnehmer ein Ordnungssystem geht entsprechend auch seltener die Übersicht im Postfach verloren. Während knapp 61 Prozent der Personen die kein Ordnungssystem nutzen durchaus auch mal die Übersicht in Ihrem Postfach verlieren, sind es im Schnitt 47 Prozent und bei der Nutzung einer Projektordnerstruktur sogar nur 42 Prozent.

Es kommt vor, dass ich die Übersicht in meinem Postfach verliere.



Abbildung 20: Es kommt vor, dass ich die Übersicht in meinem Postfach verliere.

Generell ist der Personenkreis, der mit Projektordnern arbeitet interessant. Von den 279 Personen, die insgesamt angaben mit einer Projektordnerstruktur zu arbeiten, gaben 200 an, mit einer selbsterstellten Ordnerstruktur zu arbeiten. Damit arbeiten etwas mehr als zwei Drittel dieser Personen mit einer selbsterstellten Projektordnerstruktur und nur ein knappes Drittel

bekommt diese extern vorgegeben. Es zeigt sich dabei, dass die Personengruppe, die mit einer selbsterstellten Projektordnerstruktur arbeitet auch die höchsten Zustimmungswerte zu den beiden Fragestellungen aufweist. So zeigt sich bei der Aussage zum sofortigen Auffinden von E-Mails ein Mittelwert von 5,5 und bei der Frage nach der verlorenen Übersicht nur eine Zustimmung von 39,5%. Entsprechend gaben 60,5% an, die Übersicht in ihrem Postfach nicht zu verlieren. Es zeigt sich somit, dass eine systematische Bearbeitung und Strukturierung von E-Mails im Posteingang zu einem effizienteren Arbeiten führt.

Ein strukturierter Umgang mit der E-Mail-Kommunikation zeigt sich allerdings nicht nur in der Ordnerstruktur, sondern auch in der strukturierten Bearbeitung von E-Mails sowie den Regularien zur Bearbeitung, die man sich selbst festlegt oder die von der Organisation vorgegeben sind. Dies beginnt bereits mit der Information über neue E-Mails und den Zeiten, zu denen man E-Mails abrufen.

Zur Erfassung, wie die Teilnehmer über neue E-Mails informiert werden, haben wir ebenfalls auf die Frage aus der letzten Befragung zurückgegriffen und direkt gefragt.

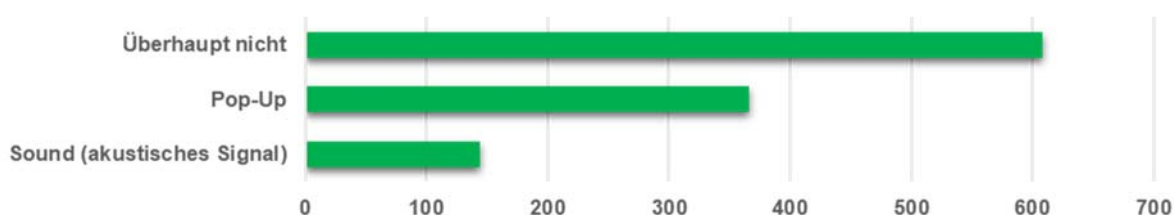


Abbildung 21: Wie werden Sie über den Eingang neuer E-Mails informiert?

Neben diesen vorgegebenen Antworten konnten die Teilnehmer eigene Antworten angeben. Dabei zeigten sich vor allem zwei weitere Antworten, die häufig genannt wurden. Dies ist einerseits das kleine Briefsymbol, welches in der Taskleiste erscheint, wenn neue ungelesene Mails im Posteingang sind – also eine eher passive Information über neue Mails. Daneben wurde das Vibrieren des Smartphones mehrfach genannt, also auch eine eher aktive Information über den Eingang neuer E-Mails.

In dieselbe Richtung geht die Erfassung der Information, zu welchen Zeiten bzw. in welcher Frequenz die Teilnehmer Ihre E-Mails abrufen. Dabei zeigt sich, dass die meisten Teilnehmer ihre Mails nach wie vor eher unstrukturiert abrufen.

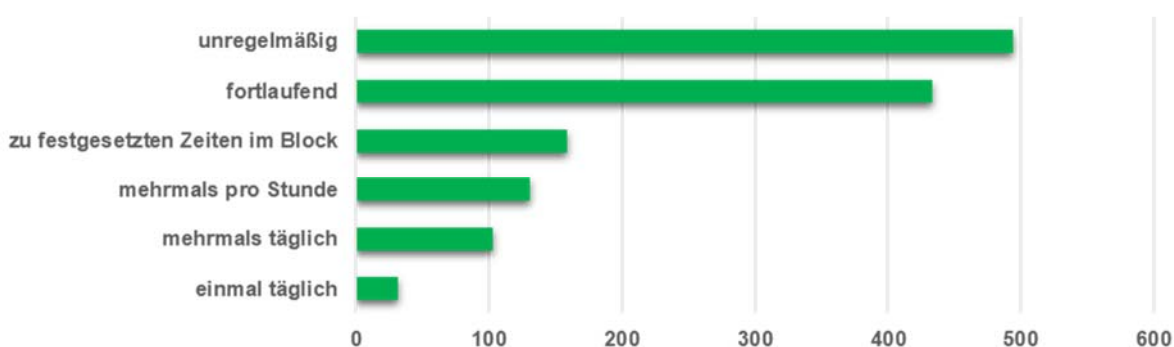


Abbildung 22: Ich rufe meine E-Mails zu folgenden Zeiten ab ...

Vielfach werden die werden die Mails unregelmäßig oder fortlaufend, also automatisch durch das Mailprogramm oder ad-hoc abgerufen. Der Nutzer ist daher theoretisch durchgehend per E-Mail erreichbar. Was für den Autor der E-Mail vielleicht ein Vorteil ist, wird für den Empfänger zunehmend zum Stressfaktor, wie wir später sehen werden. Im Zweifel wird er immer wieder von anderen Tätigkeiten abgelenkt. Daher stellt sich gerade bei den Personen die angaben, die Mails fortlaufend abzurufen, die Frage, ob dies von dem Vorgesetzten verlangt wird. Dies ist allerdings lediglich bei weniger als einem Drittel der Befragten der Fall. Bei den meisten ist dies die eigene Entscheidung.

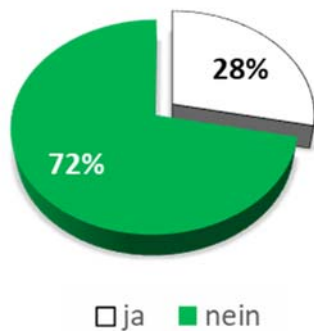


Abbildung 23: Verlangt Ihr Vorgesetzter das fortlaufende Abrufen von E-Mails?

Das mittlerweile 40% der Befragten Ihre Mails fortlaufend abrufen, zeigt auch noch einmal die hohe Bedeutung, die die E-Mail für unsere alltägliche Kommunikation hat. Die Kommunikation erfolgt dabei ja nicht nur intern, sondern auch extern mit Kunden und Lieferanten. Auf diesen Bereich werden wir im weiteren Verlauf noch näher eingehen. Allerdings bietet es sich an, für ein Kommunikationsinstrument mit dieser Bedeutung auch einige Regeln aufzustellen. Wir fragten daher ob es Regeln zur Reaktionszeit auf E-Mails und zum Umgang mit E-Mails gibt, wenn man nicht erreichbar ist. Dabei zeigt sich, dass in lediglich in einem knappen Viertel der Unternehmen überhaupt Regeln zur Reaktionszeit existieren. Wenn derartige Regeln allerdings existieren, wird sich auch überwiegend daran gehalten.

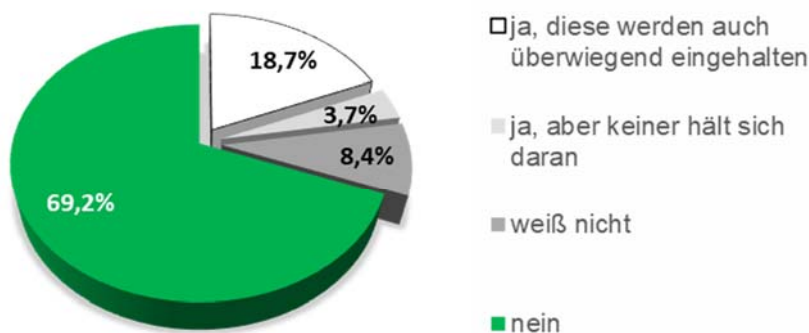


Abbildung 24: Gibt es in Ihrem Unternehmen Regeln zur Reaktionszeit auf E-Mails?

Mehr als zwei Drittel der Befragten gaben allerdings an, dass solche Regeln gar nicht existieren. Lediglich etwas mehr als 8% wussten nicht, ob es solche Regeln gibt oder nicht. An diesem Punkt zeigt sich durchaus Optimierungspotential. Mit Vorgaben oder Empfehlungen zur Reaktionszeit können einerseits Wartezeiten verringert oder zumindest besser eingeschätzt werden. Andererseits könnte auch das E-Mailaufkommen selbst gesenkt werden, da sich die Zahl der Nachfragen verringern würde.

Ein anderes Bild zeigt sich bei der Existenz von Regel zum Umgang bei Nichterreichbarkeit. Hier sind die Unternehmen bereits weiter und lediglich ein knappes Drittel der Befragten gibt an, dass es im Unternehmen keine Regelungen bei Abwesenheit gibt.

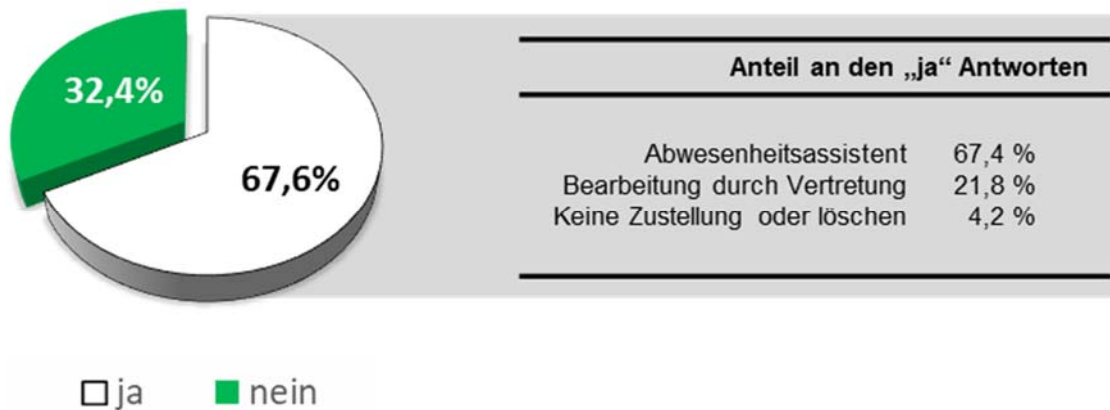


Abbildung 25: Gibt es in Ihrem Unternehmen Regeln zur Nichterreichbarkeit?

Am verbreitetsten unter den Regeln bei Abwesenheit, ist der Abwesenheitsassistent, der lediglich über die Abwesenheit informiert. Darin kann auch auf mögliche alternative Ansprechpartner verwiesen werden oder auf eine mögliche Bearbeitung durch eine Vertretung. Auf diese Möglichkeit verwiesen auch einige Teilnehmer, die den Bereich der freien Antworten in dieser Frage für weitere Angaben nutzten. Darüber hinaus sei auf einen weiteren Punkt verwiesen, der mehrfach genannt wurde – die Weiterleitung auf einen Sammel- oder Team-Account. Nur in wenigen Fällen werden E-Mails bei längerer Abwesenheit nicht zugestellt oder gelöscht. Insofern müssen die Teilnehmer, deren Mails nicht von einer Vertretung bzw. vom Team bearbeitet wird, die aufgelaufenen E-Mails nach ihrer Abwesenheit bearbeiten.

3.2 Nutzungsverhalten mit E-Mails

Neben der Strukturierung des Umgangs mit E-Mails ist auch das eigene Nutzungsverhalten wichtig für die wahrgenommene Arbeitsbelastung. Entsprechend stellt sich natürlich nicht nur die Frage, welche Tage reguläre Arbeitstage laut Arbeitsvertrag sind und wie viele Überstunden geleistet werden, sondern auch, wie der Umgang mit E-Mails außerhalb dieser Zeiten ist. Entsprechend gilt es die Zeiten außerhalb der Arbeitszeiten und am Wochenende ein wenig genauer zu beleuchten.

Bereits in der Studie 2013 haben wir erfasst, ob die Teilnehmer ihre Mails auch außerhalb ihrer Arbeitszeit abrufen. Damals lag der Anteil der Personen, die dies taten bei knapp zwei Dritteln. Dieser Anteil hat sich in den letzten Jahren noch einmal erhöht und liegt mittlerweile bei knapp 70%.



Abbildung 26: Lesen Sie berufliche E-Mails auch außerhalb Ihrer Arbeitszeit?

Diese Entwicklung bestätigt auch noch einmal die zusätzlich aufgenommene Frage, an welchen Tagen berufliche E-Mails bearbeitet werden. Dass die Quote von Montag bis Freitag nahe 100% liegt, ist wenig überraschend, da dies ja bei der überwiegenden Zahl der

Teilnehmer auch die regulären Arbeitstage sind. Nachfolgende Abbildung zeigt den Anteil der Befragten, die an dem jeweiligen Wochentag berufliche E-Mails bearbeiten.

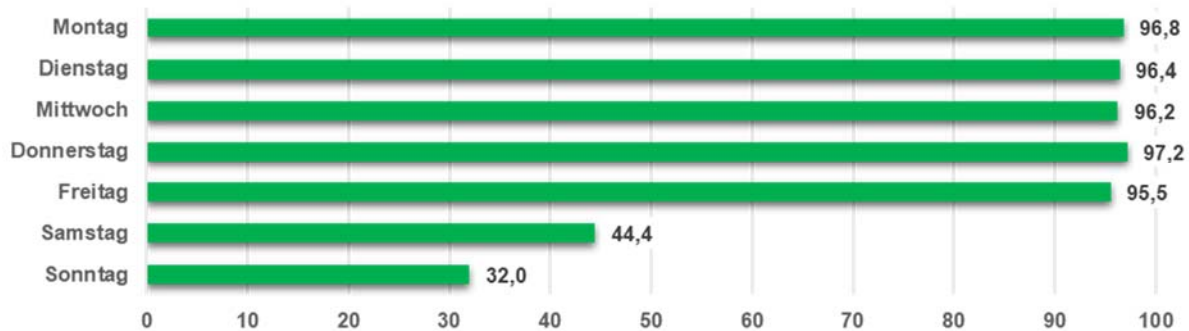


Abbildung 27: An welchen Tagen bearbeiten Sie Ihre beruflichen E-Mails?

Auch daran zeigt sich, dass die Bearbeitung von beruflichen E-Mails mittlerweile ein ganz normaler Bestandteil unseres beruflichen Alltags ist. Es zeigt sich aber eben auch, dass mittlerweile ein knappes Drittel der Befragten seine Mails auch am Sonntag bearbeitet. Die Grenzen zwischen Berufs- und Privatleben verschwimmen somit immer stärker.

Dabei zeigen sich allerdings deutliche Unterschiede zwischen den Geschlechtern. Zeigen Frauen und Männer von Montag bis Freitag noch ein weitgehend gleiches Nutzungsverhalten, so weicht diese am Wochenende doch sehr stark voneinander ab. Nachfolgende Abbildung stellt den Mittelwert sowie die geschlechtsspezifischen prozentualen Anteile dar.

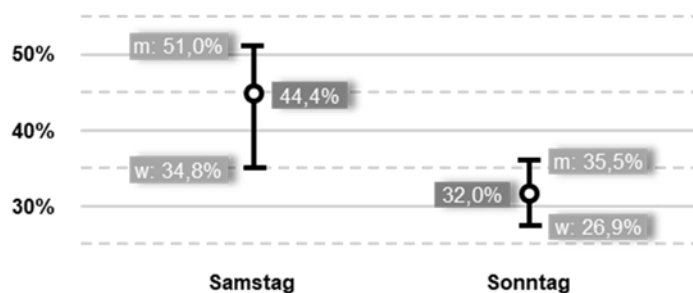


Abbildung 28: Bearbeitung von beruflichen E-Mails am Wochenende, getrennt nach Geschlecht

Während noch mehr als die Hälfte der männlichen Teilnehmer E-Mails am Samstag bearbeitet, ist es nur ein Drittel der weiblichen Teilnehmer. Ein vergleichbarer Unterschied zeigt sich auch für die Bearbeitung von beruflichen E-Mails am Sonntag.

Deutliche Unterschiede im Nutzungsverhalten zeigen sich auch bei den für die E-Mail-Kommunikation genutzten Geräten. In der Befragung haben wir erfasst, auf welchen Geräten E-Mails bearbeitet werden. Dabei waren Mehrfachantworten zugelassen um zu erfassen ob mehrere Geräte für die Bearbeitung genutzt werden. Insgesamt haben 1.065 Personen Angaben in diesem Bereich gemacht. Nachfolgende Abbildung zeigt die Verteilung der Antworten auf die verschiedenen Gerätekategorien sowie die Anzahl der genutzten Geräte. Die linke Seite der Abbildung zeigt die absoluten Nennungen der jeweiligen Gerätekategorie. Dabei kommt der klassische PC auf die meisten Nennungen, gefolgt von Notebook und Smartphone. Fasst man die diese beiden Kategorien über alle Teilnehmer zusammen, zeigt sich in der Auswertung, dass nur 5 Personen nicht auf den PC oder das Notebook zurückgreifen, wenn Sie ihre E-Mails bearbeiten.

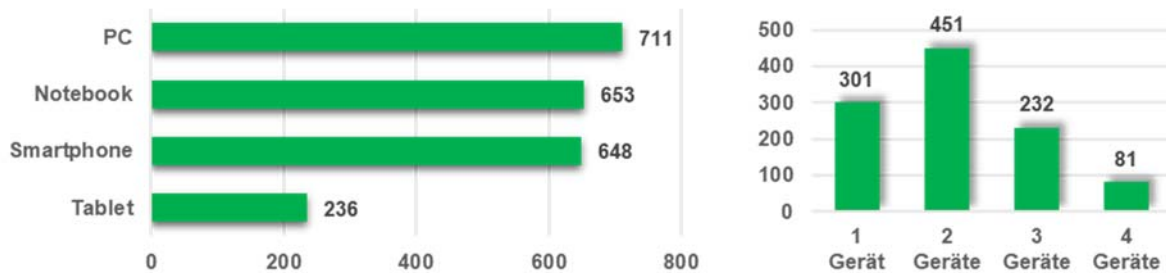


Abbildung 29: Auf welchen Geräten bearbeiten Sie Ihre E-Mails (alle Teilnehmer, absolute Werte)

Auch unsere Annahme, dass die Teilnehmer mehr als eine Gerätekategorie zur Bearbeitung Ihrer E-Mails nutzen, kann bestätigt werden (rechte Seite der Abbildung). Insgesamt nutzen 764 Personen und damit knapp Dreiviertel der Befragten mehr als eine Gerätekategorie.

Wie bereits angesprochen, zeigen sich nicht nur Unterschiede im allgemeinen Nutzungsverhalten, sondern auch geschlechtsspezifische. Nachfolgende Abbildung stellt die Nutzung der Gerätekategorien unterteilt nach Frauen und Männern dar. Entgegen der obigen Darstellung greifen wir hier auf prozentuale Werten zurück, da der unterschiedliche Anteil von Männern und Frauen in der Befragung die Darstellung verzerren würde.

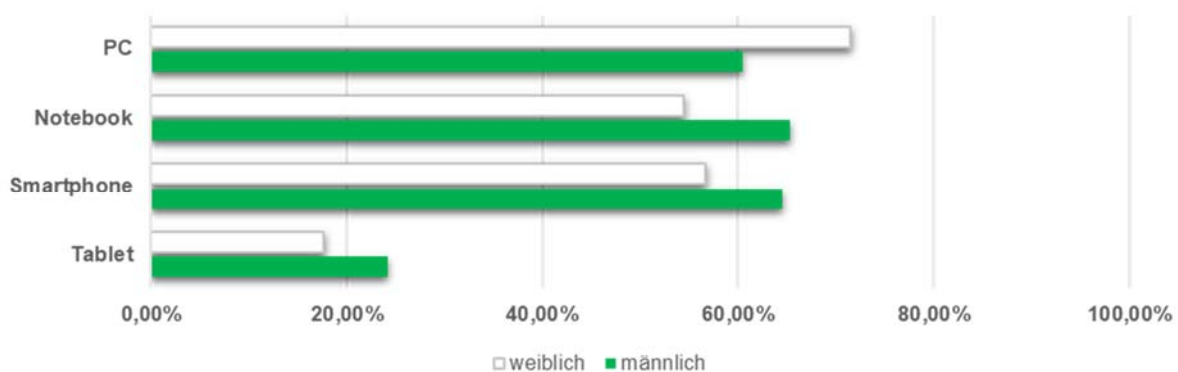


Abbildung 30: Auf welchen Geräten bearbeiten Sie Ihre E-Mails? (m/w getrennt, prozentuale Werte)

Die Abbildung zeigt, dass Männer wesentlich mobiler arbeiten als Frauen. Während Frauen nach wie vor eindeutig den PC bevorzugen, ist die Nutzung der mobilen Geräte (Notebook, Smartphone und Tablet) bei Männern wesentlich verbreiteter. Anzumerken sei dabei, dass sowohl in der Auswertung der Daten zur Bearbeitung am Wochenende als auch in diesem Fall geprüft wurde, ob die unterschiedliche Geschlechterverteilung in den Hierarchiestufen ein Einflusskriterium sein könnte. Dies ist in beiden Punkten nicht der Fall.

Es zeigt sich, dass die Teilnehmer mittlerweile über verschiedene Geräte hinweg ihre E-Mails abrufen. Fragt man hingegen nach dem Gerät, mit dem die E-Mails am häufigsten bearbeitet werden, ergibt sich ein recht eindeutiges Bild:

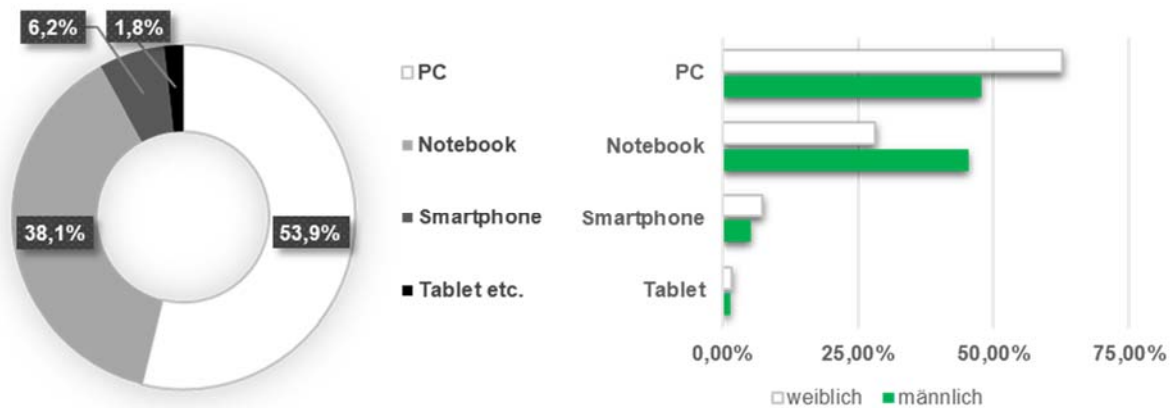


Abbildung 31: Auf welchem Gerät werden die Mails bevorzugt bearbeitet?

Nach wie vor bevorzugen die Teilnehmer für die Bearbeitung von E-Mails Geräte mit einer physischen Tastatur – es dominieren Desktop PCs und Notebooks. Insgesamt bevorzugen 92% der Teilnehmer die Bearbeitung auf diesen Geräten. Entsprechend müssen sich die Unternehmen nicht nur zunehmend auf die Unterstützung mehrerer Gerätekategorien einstellen, sondern auch auf die Unterstützung mehrerer Betriebssysteme. Während auf PCs und Notebooks nach wie vor Windows das dominierende Betriebssystem ist, ist dies auf mobilen Geräten mittlerweile Android. Darüber hinaus müssen auch Apple-Umgebungen beachtet werden.

Andererseits ermöglicht die zunehmende Nutzung von mobilen Endgeräten natürlich nicht nur eine zeitliche, sondern auch eine räumliche Flexibilität bei der Bearbeitung von E-Mails. Daher auch die Fragestellung an welchen Orten außerhalb des Büros bereits berufliche E-Mails bearbeitet wurden. Dabei haben wir Antworten vorgegeben und den Teilnehmern darüber hinaus die Möglichkeit gegeben weitere Orte zu ergänzen. Die Teilnehmer konnten mehrere Antworten wählen.

Insgesamt machten 982 Personen Angaben zu dieser Frage. Dabei wurden erwartungsgemäß die vorgegebenen Antworten am häufigsten gewählt, wobei die jeweilige Häufigkeit bei den einzelnen Antworten dann doch überraschte.

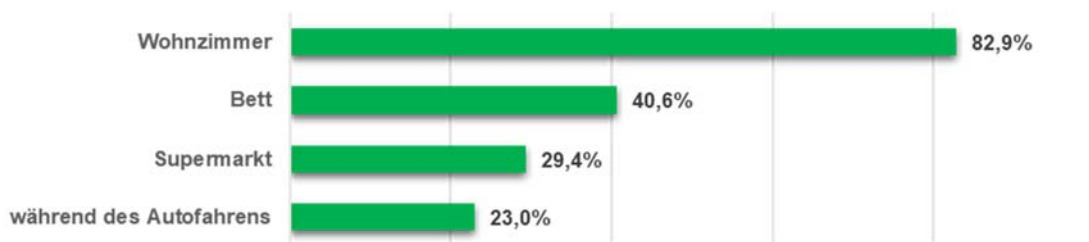


Abbildung 32: An welchen Orten haben Sie schon E-Mails gelesen?

811 Personen haben E-Mails schon im Wohnzimmer beantwortet, 397 im Bett. Die Erreichbarkeit für den Arbeitgeber und die Kunden scheint somit zunehmend auch nicht mehr vor dem engsten privaten Lebensraum halt zu machen. Diesen Eindruck bestätigt auch noch einmal das Feld der freien Antworten, welches vielfach genutzt wurde. Dabei handelte es sich überwiegend um erweiterte Kommentare zu den vorherigen Antworten – dass Mails natürlich nur in einem stehenden Fahrzeug oder als Beifahrer bearbeitet werden – aber auch verschiedene Orte, die über die angegebenen hinausgingen. Neben Einzelfällen zeigten sich auch häufiger gegebene Antworten, die sich drei Bereichen zuordnen lassen:

- im öffentlichen Personen Nah- und Fernverkehr
- in Bad / WC / Wellness, sowie
- während Restaurant- und Cafebesuchen.

Unsere Kommunikation wird also nicht nur zunehmend mobiler, sondern auch räumlich und zeitlich immer flexibler. Die Grenzen zwischen Privat- und Berufsleben verschwimmen somit immer stärker.

3.3 Arbeitsbelastung und -erleichterung durch E-Mails

Sind wir in den vorangegangenen Abschnitten detailliert auf die allgemeinen Rahmenbedingungen und Nutzungsgewohnheiten bei der E-Mailbearbeitung eingegangen sind, soll nachfolgend auf den Einfluss der E-Mail-Kommunikation eingegangen werden. Dabei werden verschiedene Vor- und Nachteile betrachtet um ein möglichst vollständiges Bild zu bekommen.

Bei der Benutzung von E-Mails zeigen sich unterschiedliche Auswirkungen auf die Arbeitsbelastung und -erleichterung. Grundlegend zeigt sich nach wie vor ein positiver Einfluss der E-Mail-Kommunikation auf den Arbeitsalltag, auch wenn dieser unterschiedlich stark ausgeprägt und im Vergleich zur letzten Studie von 2013 teilweise schwächer geworden ist. Hier zeigt sich, dass die E-Mail mittlerweile normaler Bestandteil in der Kommunikation ist und ihre Nachteile und Herausforderungen daher auch kritischer wahrgenommen werden

Auf die verschiedenen Aussagen zur Benutzung von E-Mails zeigten sich folgende Zustimmungswerte.

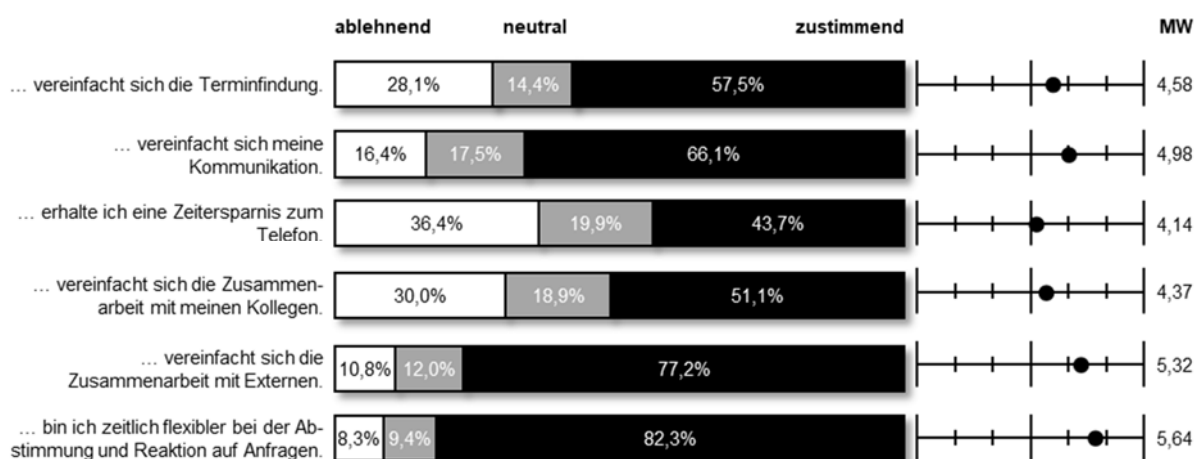


Abbildung 33: Durch die Benutzung von E-Mails ...

Besonders positive Effekte zeigen sich bei der Zusammenarbeit mit externen, wie beispielsweise Kunden oder Lieferanten (77,2% Zustimmung), und bei der Flexibilität in der Reaktionszeit (82,3% Zustimmung). Hier zeigen sich die Vorteile der E-Mail als asynchrones Kommunikationsmittel – ich bin nicht darauf angewiesen meinen gegenüber direkt zu sprechen und bekomme dennoch zeitnah abgestimmte Termine oder Informationen.

Es zeigen sich aber auch verschiedene negative Auswirkungen der Kommunikation per E-Mail. Die E-Mail vereinfacht es eine Vielzahl von Personen in eine Kommunikation einzubeziehen oder eine Vielzahl von Personen mit Informationen zu versorgen. Es findet somit ein wesentlich geringerer Auswahlprozess statt. Dies kann auf der anderen Seite der Kommunikation zu negativen Effekten führen, da eine Ablenkung durch irrelevante Informationen oder Abstimmungen erfolgt. Durch diese negativen Effekte der E-Mail-Kommunikation verschwenden die Teilnehmer nach eigener Angabe durchschnittlich 17,4% ihrer Arbeitszeit.

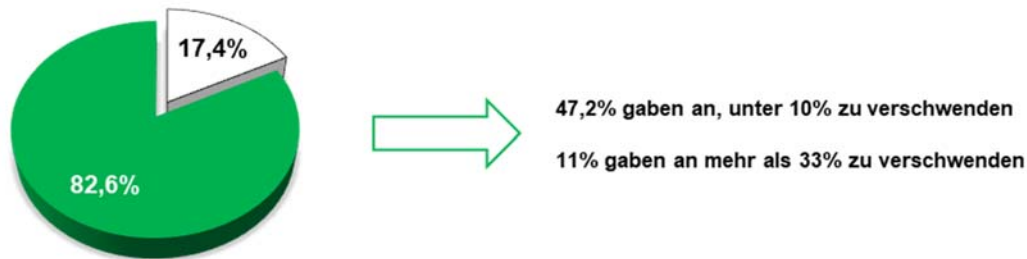


Abbildung 34: Wie viel Prozent Ihrer Arbeitszeit verschwenden Sie aus Ihrer Sicht mit E-Mails?

Allerdings gibt bei dieser Frage auch knapp die Hälfte der Befragten an, weniger als 10% ihrer Zeit damit zu verschwenden und lediglich 11% der Befragten gibt an mehr als ein Drittel ihrer Zeit mit E-Mails zu verschwenden.

Entsprechend fallen auch die Antworten aus, wenn es darum geht warum wichtige E-Mails nicht beantwortet wurden. Überwiegend liegt es nicht daran, dass die E-Mails übersehen oder vergessen wurden – das Ordnungssystem bzw. die planmäßige Bearbeitung scheinen also zu funktionieren. Den höchsten Grad der Zustimmung erhält die Aussage, dass einfach die Zeit dafür gefehlt hat

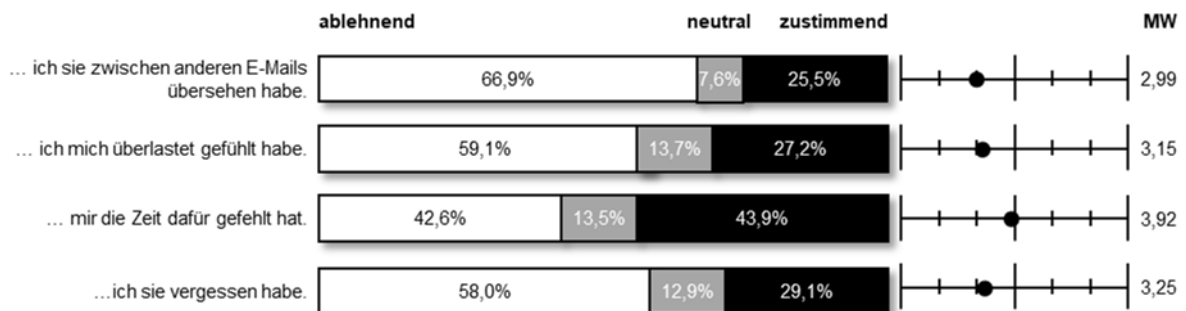


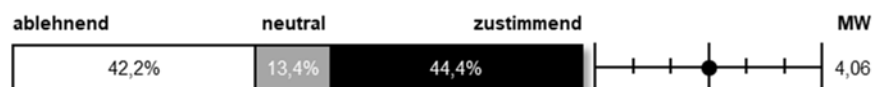
Abbildung 35: Wichtige E-Mails habe ich schon öfter nicht beantwortet, da ...

Obwohl die Aussage, dass die Zeit gefehlt hat die höchste Zustimmung der vier Aussagen erhält, passiert dies nicht, weil sich die Teilnehmer überlastet gefühlt hat. Fast drei Viertel der Teilnehmer stimmen dieser Aussage nicht zu.

Diese Aussage wird noch einmal mit den Zustimmungswerten unterstützt, die sich bei einer weiteren Aussage in diesem Zusammenhang zeigten. Wir baten um die Einschätzung der Teilnehmer zu der Aussage „Wenn ich meine E-Mails abrufe fühle ich mich gestresst.“. Die Zustimmung liegt dabei unter einem Drittel, wie nachfolgende Abbildung noch einmal zeigt.



Ein gemischteres Bild ergibt sich bei den Zustimmungswerten zu der Aussage „Einen Tag an dem ich einen Großteil meiner Arbeitszeit mit der Beantwortung von E-Mails verbracht habe, bewerte ich mit „Ich habe heute nichts geschafft.““. Hier sind die Zustimmungs- und Ablehnungswerte annähernd gleich verteilt.



Bei der Auswertung dieser Aussage zeigt sich auch noch einmal, warum wir in unserer Auswertung nicht nur den Mittelwert zur Analyse nutzen, sondern uns auch die Verteilung der Antworten anschauen. Auf Basis des Mittelwertes wären wir von einer neutralen Einstellung ausgegangen, was ja nicht der Fall ist. Vielmehr stehen sich 2 große Gruppen gegenüber.

Die Antworten auf die beiden nachfolgenden Aussagen sind zwar auch zweigeteilt, allerdings gibt es eine grundlegende Tendenz. So findet die Aussage „Durch die permanente Erreichbarkeit durch E-Mails während meiner Arbeitszeit habe ich ein gutes Gefühl, da ich immer im direkten Kontakt mit meinen Kollegen/Geschäftspartnern/Kunden stehe.“ lediglich bei einem Drittel der Teilnehmer noch Zustimmung, fast die Hälfte würden die Aussage eher ablehnen.



Entsprechend fühlt sich mittlerweile auch mehr als die Hälfte der Teilnehmer durch die permanente Erreichbarkeit durch E-Mails eher belastet, da sie ständig von ihrer Arbeit abgelenkt werde. Auch vor fünf Jahren war dieser Bereich stärker ausgeprägt, lag aber mit 42% dennoch stark unter der aktuellen Einschätzung.



Andererseits gehend die Teilnehmer mittlerweile wesentlich bewusster mit Ihrer E-Mail-Kommunikation um. Wie die nachfolgenden Abbildungen zeigen, können Sie im Urlaub und an Wochenenden durchaus abschalten und schränken Ihre Erreichbarkeit bewusst ein.

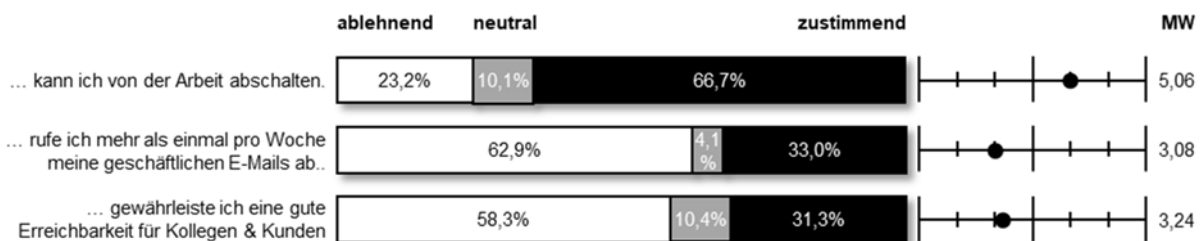


Abbildung 36: Im Urlaub ...

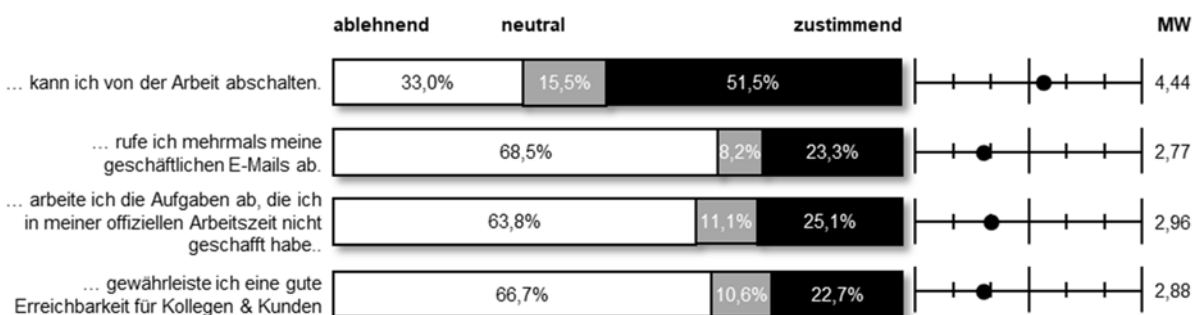


Abbildung 37: Am Wochenende und am Feierabend ...

Insgesamt gehen die Teilnehmer zwar bewusster mit Ihren E-Mails um, allerdings wird das E-Mail-Aufkommen auch zunehmend negativer wahrgenommen. So blieb die Einschätzung der negativen Kriterien (belastend, ablenkend und störend) im Vergleich zur ersten Studie weitgehend unverändert. Hingegen fielen die Zustimmungswerte zu den positiven Aspekten im Vergleich zur letzten Untersuchung stark zurück. So empfinden mittlerweile nur noch 43,4% den täglichen Umgang mit E-Mails als effizienzsteigernd, im Jahr 2013 waren dies noch 61%. Eine vergleichbare Entwicklung zeigt sich bei der Einschätzung, ob der Umgang zeitsparend ist. Hier sank der Zustimmungswert von 64% im Jahr 2013 auf mittlerweile nur noch 47%.

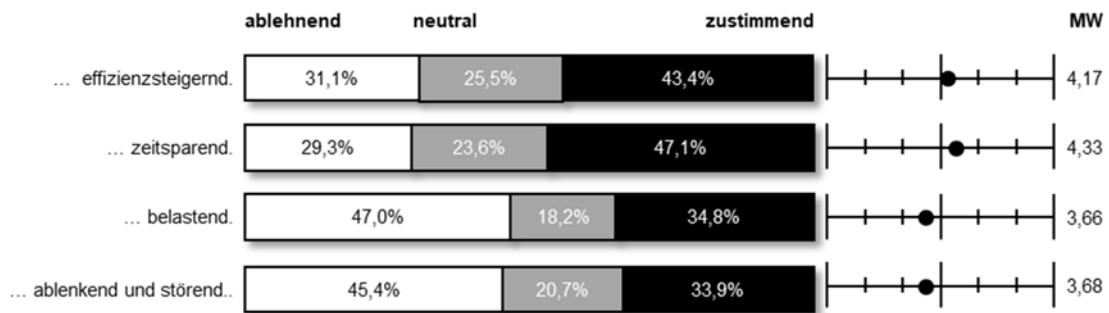


Abbildung 38: Ich empfinde den täglichen Umgang mit E-Mails als ...

Gerade bei den Aspekten der Effizienzsteigerung und der Zeitersparnis kann allerdings auch von einem Gewöhnungseffekt ausgegangen werden. Je alltäglicher der Umgang mit digitalen Medien wird und je selbstverständlicher die E-Mail Teil des normalen Arbeitsprozesses ist, desto weniger wird sie im Vergleich natürlich auch als effizienzsteigernd und zeitsparend wahrgenommen.

Auch insgesamt zeigt sich, dass der E-Mail mittlerweile wesentlich seltener eine Verringerung der Arbeitsbelastung zugeschrieben wird. Stimmt im Jahr 2013 noch die Hälfte der Befragten dieser Aussage zu, waren es in dieser Umfrage nur noch 39,3%. Mit 39,0% liegt die Zahl der Befragten, die dieser Aussage eher ablehnend gegenüber stehen mittlerweile gleichauf, wie auch nachfolgender Abbildung zu entnehmen ist.

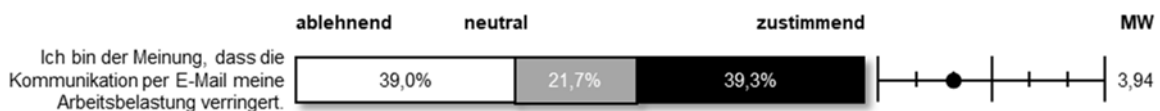


Abbildung 39: Einschätzung zur Verringerung der Arbeitsbelastung durch E-Mail-Kommunikation

Dieses Ergebnis wird auch noch einmal durch die Antworten auf die Frage „Belastet es Sie, wenn Sie ungelesene und unbearbeitete E-Mails in Ihrem Postfach haben?“ verdeutlicht. Insgesamt belastet es mehr als zwei Drittel der Teilnehmer, wenn Sie noch unbeantwortete und unbearbeitete E-Mails im Postfach haben.

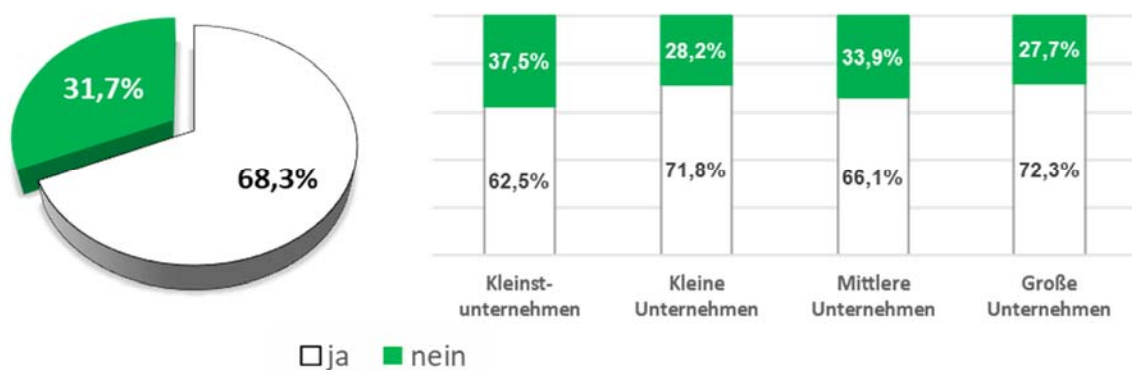


Abbildung 40: Belastet es Sie, wenn Sie ungelesene und unbearbeitete E-Mails in Ihrem Postfach haben?

In der Abbildung ist auch gut zu erkennen, dass es zwar Unterschiede zwischen den einzelnen Unternehmensklassen gibt, aber kein größenabhängiger Zusammenhang besteht.

4 Besprechungen, Kollegen und andere Störfaktoren im Arbeitsalltag

Analog der letzten Erhebung wurden auch in dieser Befragung verschiedene weitere potenzielle Störungen und Optimierungsmöglichkeiten im allgemeinen Arbeitsumfeld erfasst. Im ersten Schritt wurde dabei auf Besprechungen als Form der klassischen, nicht-elektronischen Kommunikation fokussiert. Darüber hinaus wurden verschiedene weitere potentielle Störfaktoren erfasst, die den allgemeinen Arbeitsfluss betreffen. Auch hier stehen nicht zwangsläufig die neuen Medien im Mittelpunkt, vielmehr werden verschiedene Störungen, Ablenkungen und Instrumente der Arbeitsorganisation untersucht. Der erste Abschnitt widmet sich einem der am häufigsten eingesetzten Instrumente – den Besprechungen. Nachfolgend wird auf Ablenkungen und Einflussfaktoren eingegangen, die zu mangelnder Konzentration führen können. Abschließend wird auf Fehlerquellen in der allgemeinen Arbeitsorganisation eingegangen.

4.1 Besprechungen

Zum Einstieg in diesen Teil der Studie wurde in der Befragung erfasst wie viel Prozent Ihrer Arbeitszeit die Teilnehmer in Besprechungen verbringen, wie viele Besprechungsergebnisse umgesetzt werden und um wie viel effizienter Besprechungen gestaltet sein könnten. Bereits an diesen Aspekten ist zu erkennen, dass Besprechungen in unserem heutigen sehr differenziert arbeitsteiligen Arbeitsalltag Fluch und Segen zugleich sein können. Einerseits werden Besprechungen in den wenigsten Fällen Teil der Stellebeschreibung eines Mitarbeiters sein, so dass Sie als Unterbrechung der eigentlichen Tätigkeit gesehen werden können. Andererseits sind sie aber vielfach auch Mittel zum Zweck um die eigentliche Tätigkeit effektiver zu gestalten.

Im Schnitt verbringen die Teilnehmer etwas mehr als ein Fünftel Ihrer Zeit in Besprechungen. Es zeigt sich somit ein leichter Anstieg, im Vergleich zur letzten Untersuchung, als das Mittel über alle Teilnehmer noch bei 19% lag. Nach wie vor gibt aber etwa die Hälfte aller Befragten an weniger als 15% Ihrer Arbeitszeit in Besprechungen zu verbringen. Hingegen geben knapp ein Fünftel der Befragten an, mehr als 30% der Zeit in Besprechungen zu verbringen.



Abbildung 41: Wie viel Prozent Ihrer Arbeitszeit verbringen Sie in Besprechungen?

Deutliche Unterschiede in der Nutzung von Besprechungen zeigen sich erneut zwischen den unterschiedlichen Unternehmensgrößen. So verbringen Mitarbeiter in Kleinst- und Kleinunternehmen nach wie vor ca. 16% ihrer Arbeitszeit in Besprechungen. In mittleren und großen Unternehmen ist der Anteil hingegen mittlerweile auf ca. ein Viertel der Arbeitszeit angestiegen. Es zeigt sich in dieser Unterteilung, dass der Anstieg des Durchschnittes in der gesamten Untersuchung somit weitgehend auf die Anstiege in mittleren und großen Unternehmen zurück zu führen sind. Tabelle 5 stellt die jeweiligen Mittelwerte des Anteils in Besprechungen nach Unternehmensgröße (EU-Klassifikation) dar.

Tabelle 5: Anteil der Arbeitszeit in Besprechungen nach Unternehmensgrößenklasse.

	Kleinst-unternehmen	Kleine Unternehmen	Mittlere Unternehmen	Große Unternehmen
Anteil der Arbeitszeit in Besprechungen	16,4%	16,6%	23,9%	25,8%

Erneut zeigt sich also, dass mit zunehmender Unternehmensgröße die durchschnittliche Arbeitszeit in Besprechungen zunimmt. Der Bedarf an Abstimmung und die Dauer der Entscheidungsfindung nimmt mit zunehmender Unternehmensgröße zu. Als Mittel zur Abstimmung scheint die Besprechung somit an Bedeutung zu gewinnen. Eine übermäßige Belastung ergibt sich durch Besprechungen laut den Teilnehmern der Studie allerdings nicht, so dass dieses Instrument nach wie vor ein gutes Mittel zur Kommunikation, Abstimmung und Entscheidungsfindung zu sein scheint, auch wenn es durchaus Optimierungspotential gibt.

In der letzten Untersuchung zeigten sich darüber hinaus auch noch deutliche Unterschiede in den Anteilen, die Männer und Frauen in Besprechungen verbringen. Dies konnte in dieser Erhebung nicht mehr festgestellt werden, die in Besprechungen verbrachte Zeit ist annähernd gleich.

Die Effizienz von Besprechungen zeigt sich auch noch einmal beim Anteil der To-Dos die in Besprechungen nicht nur beschlossen, sondern anschließend auch umgesetzt wurden. Wir haben nach dem Anteil der Umsetzung dieser To-Dos gefragt. Im Schnitt werden 61,5% umgesetzt, was exakt der Quote aus der letzten Untersuchung entspricht. Die Hälfte der Befragten gab dabei an, dass mehr als zwei Drittel der Punkte umgesetzt werden, 15 % gaben an, dass alle beschlossenen Punkte umgesetzt werden. Dem gegenüber gaben allerdings auch 15,8% an, dass weniger als ein Drittel der Punkte umgesetzt wird.



Abbildung 42: Anteil umgesetzter To-Dos und protokollierter Besprechungen

Ein Weg um die Effizienz und auch den Anteil der erledigten To-Dos zu erhöhen, wäre die Protokollierung der Besprechungen und die Zuweisung von Verantwortlichkeiten, da anzunehmen ist, dass der Anteil der protokollierten Besprechungen positiv mit den umgesetzten To-Dos korreliert, sprich ein steigender Anteil von Protokollierungen führt allgemein gesehen auch zu einem steigenden Anteil der umgesetzten To-Dos. Entsprechend zeigt sich in diesem Punkt durchaus Optimierungspotential, denn im Schnitt werden 57,5% der Besprechungen protokolliert. Alle Besprechungen werden lediglich bei 15% der Befragten protokolliert. Diese 15% sind allerdings nicht komplett identisch mit den obigen 15 Prozent, bei denen alle besprochenen Punkte umgesetzt werden.

Bei der Protokollierung und den umgesetzten To-Dos zeigen sich keine Unterschiede zwischen den Unternehmensklassen. Die Quoten bei den umgesetzten To-Dos liegen in den Unternehmensklassen zwischen 61 und 64%, wobei die jeweiligen Unterschiede nicht signifikant sind. Selbiges gilt für den Anteil der protokollierten Besprechungen.

Sowohl bei Männern als auch bei Frauen könnte ein guter Teil dieser Zeit allerdings dadurch eingespart werden, dass alle Beteiligten pünktlich zu den Besprechungen erscheinen und auf die Tagesordnung vorbereitet sind. Bei knapp der Hälfte der Befragten würde dies mehr als 15 Minuten sparen, bei 21% sogar mehr als 30 Minuten.

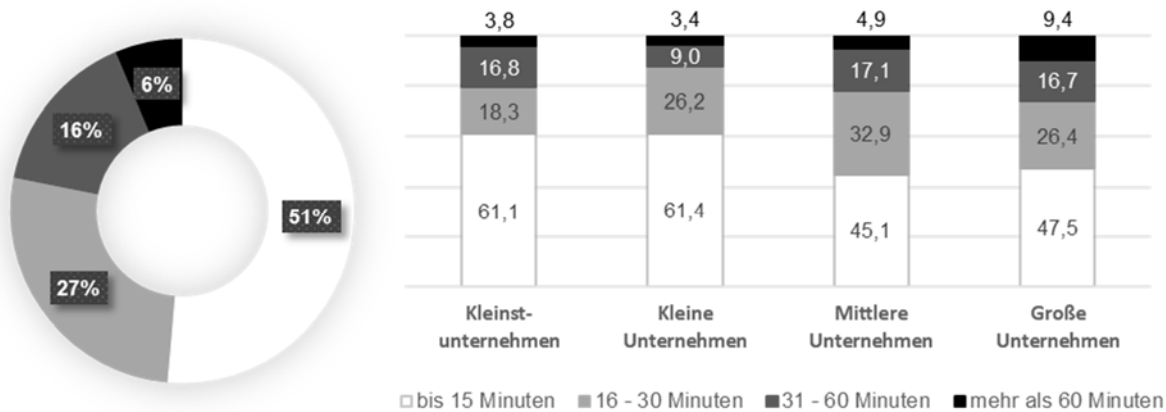


Abbildung 43: Wie viel Zeit in Besprechungen könnte eingespart werden? (Durchschnitt über alle Unternehmensgrößen und getrennt nach Unternehmensklassen)

4.2 Störungen im Arbeitsfluss

Bereits in den vorangegangenen Abschnitten zeigten sich einige negative Einflussfaktoren in den Arbeitsprozessen. Auch wenn E-Mails und Besprechungen grundlegend positive Effekte haben, so zeigten sich auch einzelne negative Auswirkungen. Dem Punkt der Störungen wollen wir ein stärker nachgehen und haben daher einige Störungen im Arbeitsfluss näher erfasst. Dabei handelt es sich um die vier Bereiche, die in nachfolgender Abbildung zusammengefasst sind.

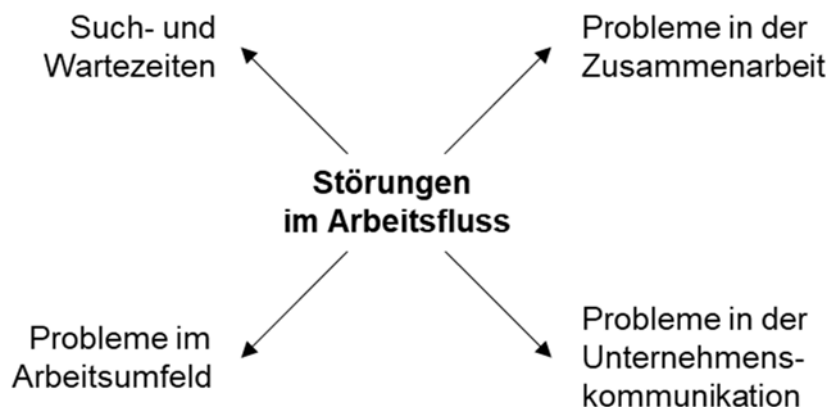


Abbildung 44: Störungen im Arbeitsfluss

Auf die einzelnen Bereiche werden wir nachfolgend separat eingehen. In allen Bereichen sollten die Teilnehmer einschätzen, wie viel Prozent der Arbeitszeit durch die genannten Punkte verschwendet werden. Es wurden dabei keine Gruppen vorgegeben, die Teilnehmer konnten also zwischen 0 und 100% völlig frei entscheiden.

An dem allgemeinen Punkt, der ebenfalls erfasst wurde – Störungen, beispielsweise durch Kollegen oder unwichtige Anrufe – soll die grundlegende Darstellung der Ergebnisse zu den jeweiligen Punkten verdeutlicht werden. Mit einem Mittelwert von 12,8% haben diese Störungen einen vergleichsweise hohen Anteil an der verschwendeten Zeit. Dies wird vor allem im Vergleich mit der ersten Untersuchung deutlich. In dieser lag der Anteil an verschwendeter Zeit, durch diese Art der Störungen noch bei 9%. Man sollte sich allerdings immer auch verdeutlichen, dass diese Art der Störung für einen selbst vielleicht unangenehm ist, für die andere Seite allerdings notwendig oder hilfreich sein kann, um in der eigenen Arbeit weiter zu kommen.

Zur besseren Einordnung des jeweiligen Punktes bietet sich aber auch an, nicht nur den Mittelwert auszuweisen, sondern auch weitere Informationen um den jeweiligen Punkt detaillierter einzuordnen. Daher ist in den Abbildungen neben dem jeweiligen Mittelwert auch der Anteil

der Teilnehmer angegeben, die unter den Schwellenwerten von 5%, 10% und 20% liegen. Für den Aspekt der allgemeinen Störungen sieht dies dann beispielsweise wie in nachfolgender Abbildung aus.



Abbildung 45: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch Störungen (Kollegen, unwichtige Anrufe usw.)

Zu erkennen ist beispielsweise, dass mehr als zwei Drittel der Teilnehmer den Anteil der verschwendeten Zeit durch diese Störungen bei unter 10% sehen. Die Abbildungen haben wir nachfolgend für jeden Punkt in dieser Art erstellt. Wir werden allerdings nicht auf jede Ausprägung in jedem Punkt separat eingehen, sondern lediglich auf spezielle Aspekte.

4.2.1 Such- und Wartezeiten

Als ersten spezifischen Aspekt in den Störungen haben wir die Such- und Wartezeiten aufgenommen, den wir in vier Bereiche Punkte unterteilt haben. Dabei ist gut zu erkennen, dass alle Bereiche werden von den Probanden als Ablenkungsfaktoren wahrgenommen, allerdings wird durch keinen mehr als 10 Prozent der Arbeitszeit verschwendet. In einem stark von Interaktivität und Kommunikation geprägten Arbeitsumfeld, wie es heute nahezu Standard ist, werden sich Störungen durch Kollegen und Wartezeiten nie gänzlich vermeiden lassen. Ebenso werden nicht alle Akten, Unterlagen oder Kunden- und Kontaktdaten durchgehend sofort verfügbar sein. Entsprechend liegen die Werte hier in allen Punkten bei 7 bis 8% im Mittelwert.

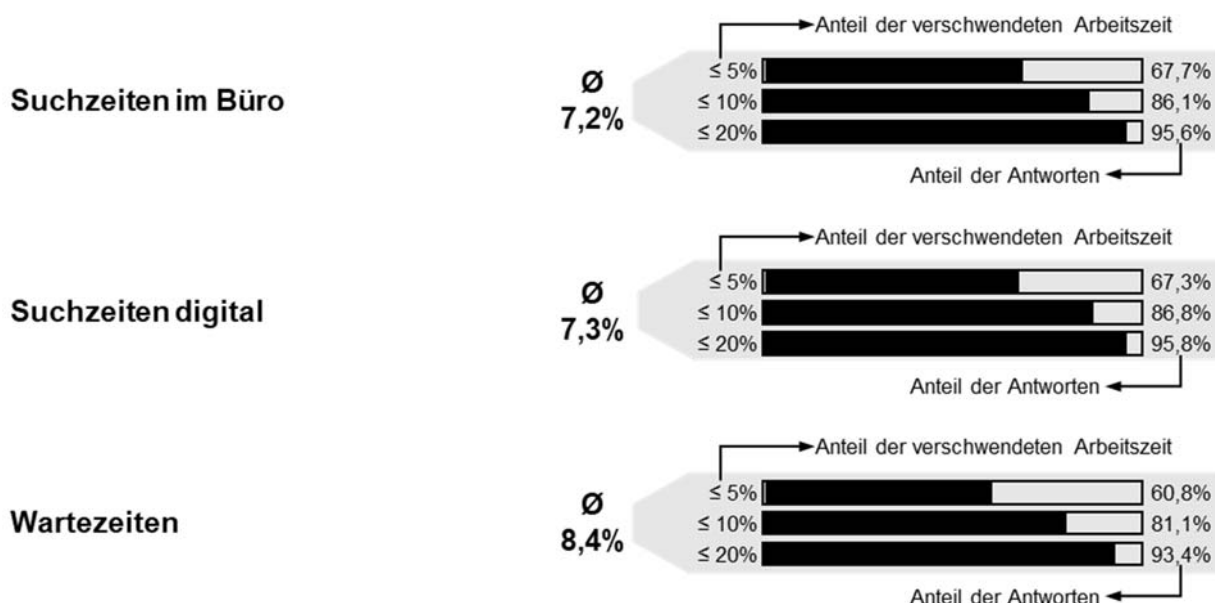


Abbildung 46: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch Such- und Wartezeiten

In den detaillierteren Angaben im rechten Bereich zeigt sich, dass es sich bei der überwiegenden Zahl der Teilnehmer eher nicht um generelle Probleme handelt, sondern eher um Optimierungspotential in bestehenden Prozessen und der Flexibilisierung von Strukturen und Entscheidungswegen. Die Werte entsprechen auch weitgehend den Einschätzungen, die sich in der letzten Untersuchung gezeigt haben. Optimierungspotential ergibt sich auch noch einmal aus dem weiteren Punkt, den wir in diesem Bereich neu aufgenommen haben – verschwendete Arbeitszeit durch nicht digitalisierte Prozesse und Unterlagen. Auch hier liegen die Schätzungen bei knapp unter 10%.



Abbildung 47: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch nicht digitalisierte Prozesse und Unterlagen.

Im Rahmen der digitalen Transformation, in der sich viele Unternehmen bereits befinden oder die ihnen direkt bevorsteht, werden sicherlich auch Optimierungen in diesem Punkt erfolgen. Erste Auswirkungen der Digitalisierung und digitalen Transformation zeigen sich aber auch in den nächsten beiden Bereichen.

4.2.2 Probleme in der Zusammenarbeit

Probleme in der Zusammenarbeit und in der Unternehmenskommunikation sind bereit im normalen Arbeitsumfeld störend, wie sich bereits in der letzten Befragung zeigte. In einem zunehmend dynamischeren Umfeld mit den Herausforderungen der Digitalisierung werden diese noch einmal verstärkt. Entsprechend weisen auch alle Aspekte, die wir im Zusammenhang mit möglichen Problemen in der Zusammenarbeit erhoben haben deutlich stärkere Ausprägungen aus, als im Jahr 2013.

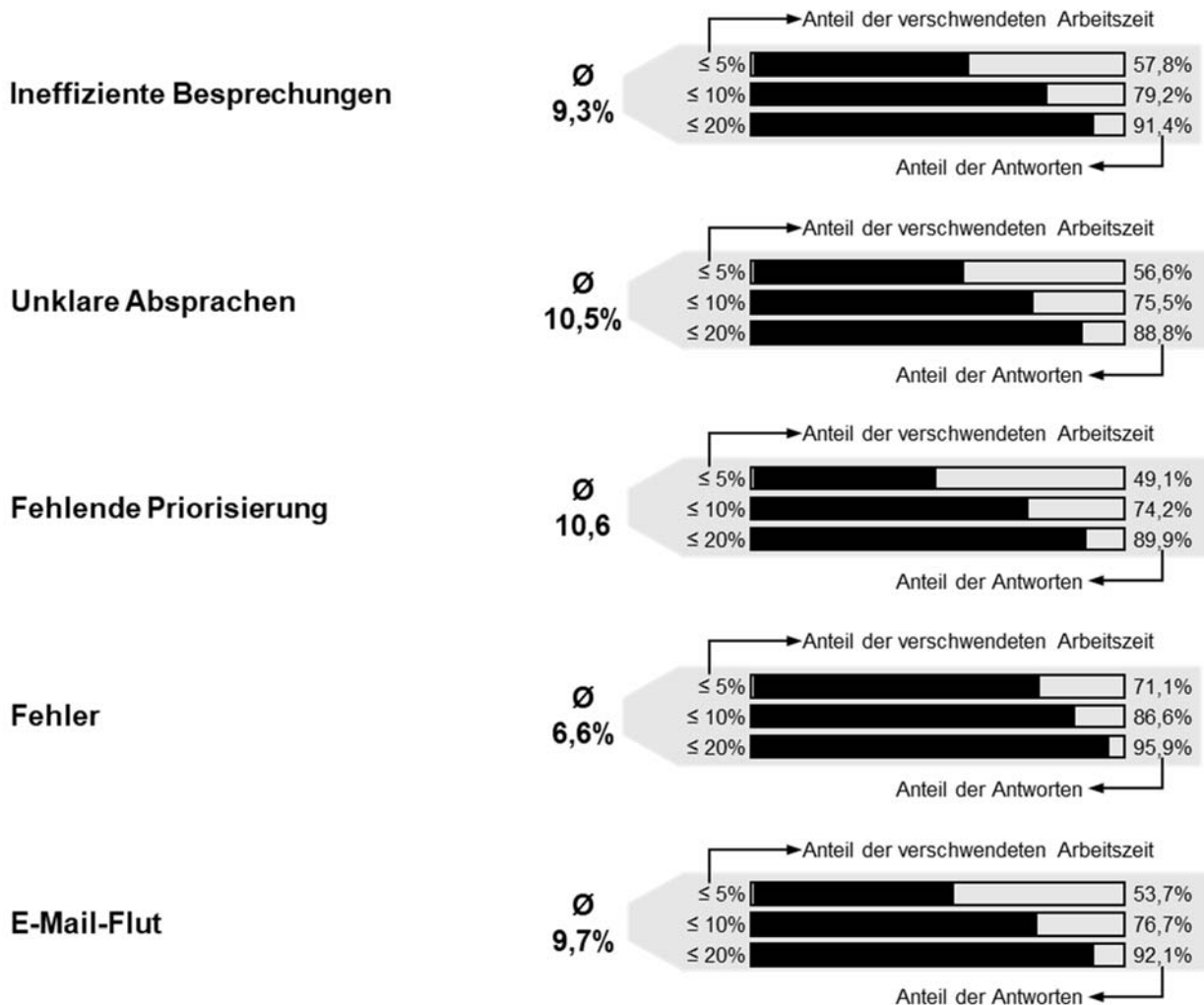


Abbildung 48: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch verschiedene Probleme in der Zusammenarbeit

Die Einschätzungen zum Anteil der Arbeitszeit, der durch unklare Absprachen und fehlende Prioritäten verschwendet wird, liegen mittlerweile über 10% und auch ineffiziente Besprechungen und die zunehmende E-Mail-Flut nähern sich diesem Bereich an. Lediglich der Anteil der

Arbeitszeit, die durch Fehler in der Zusammenarbeit verschwendet wird, verbleibt auf einem vergleichsweise niedrigen Niveau.

4.2.3 Probleme in der Unternehmenskommunikation

Nach wie vor zeigen sich die größten Schwachstellen an den Schnittstellen der Arbeitsabläufe. Fehlendes Wissen und eine fehlende Unternehmensstrategie werden von verschiedenen Teilnehmern ebenfalls als Problem wahrgenommen. Mit Mittelwerten, die mittlerweile deutlich über 10% der Arbeitszeit liegen, zeigt sich in diesen Bereichen akuter Handlungsbedarf. Dabei scheinen diese Probleme nicht auf einzelne Unternehmensklassen beschränkt zu sein. Es zeigen sich keine nennenswerten Unterschiede in den Einschätzungen, wenn man die Auswertung nach Unternehmensgrößen getrennt vornimmt.

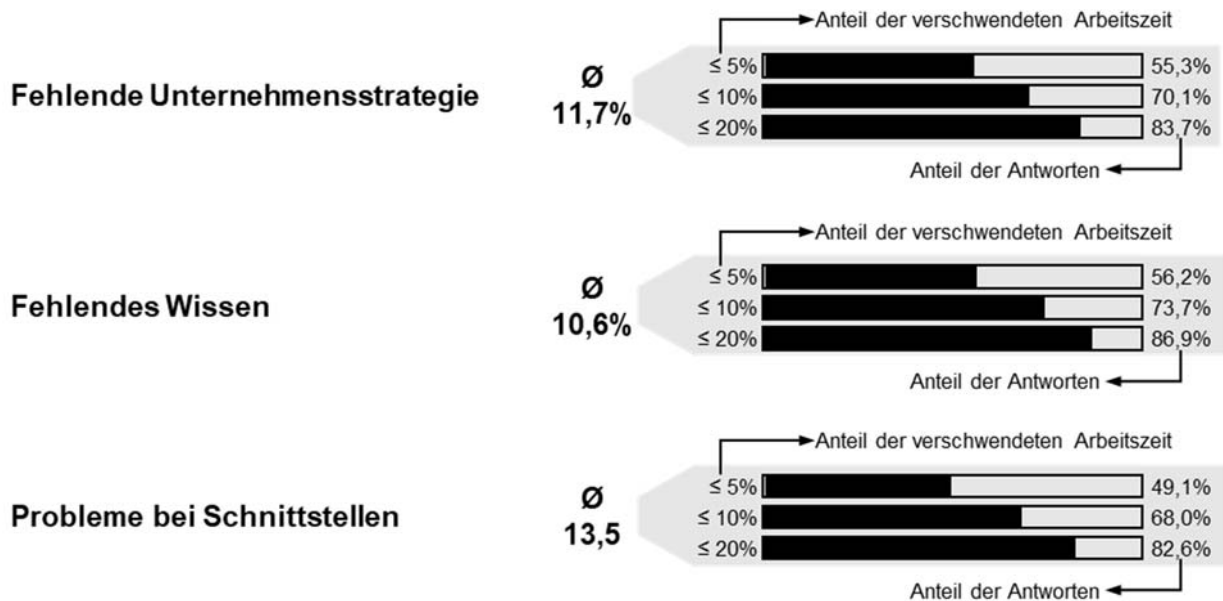


Abbildung 49: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch verschiedene Probleme in der Kommunikation

4.2.4 Probleme im Arbeitsumfeld

Verglichen mit den vorangegangenen Aspekten zeigen sich bei den Problemen im Arbeitsumfeld geringe Optimierungspotentiale. Gerade der Anteil der Arbeitszeit, der auf Grund von Datenverlust verschwendet wird, ist vergleichsweise gering.

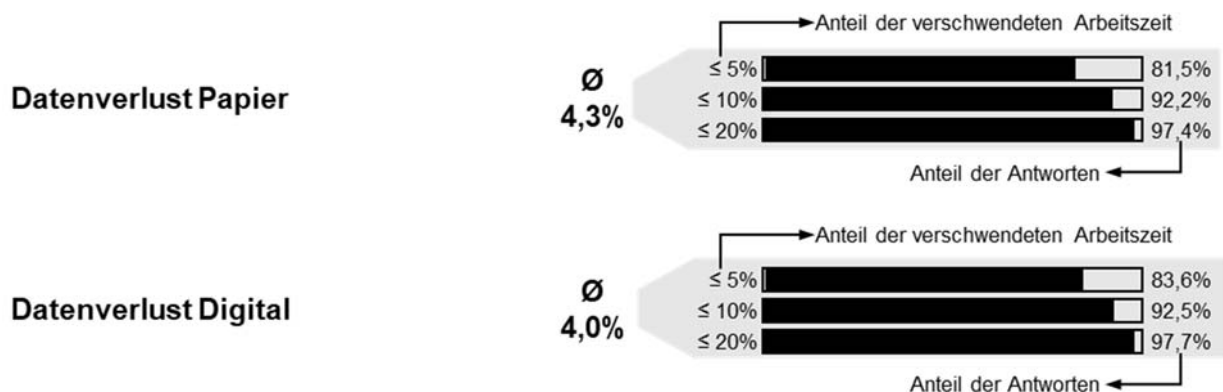


Abbildung 50: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch Datenverlust im Arbeitsumfeld

Im Zusammenhang mit technischen Schwierigkeiten und gesundheitlichen Aspekten zeigt hingegen grundlegendes Optimierungspotential, welches allerdings nicht an den Umfang der vorherigen Aspekte heranreicht. Dennoch sollte in diesem Bereich geschult und sensibilisiert werden um keine weiteren Anstieg in diesen Bereichen zu riskieren.

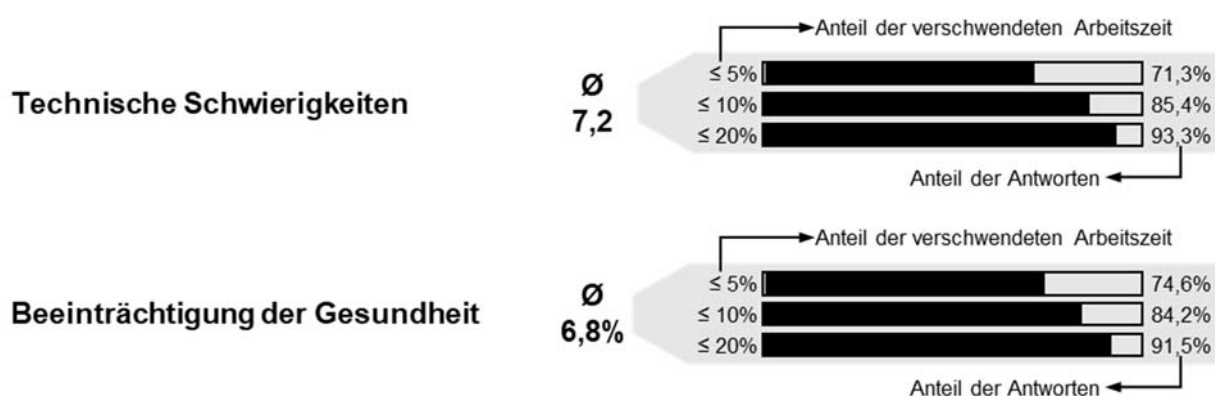


Abbildung 51: Anteil der verschwendeten Arbeitszeit durch technische Schwierigkeiten und Beeinträchtigungen der Gesundheit

Nachdem die verschiedenen Störungen im Arbeitsfluss separat angeschaut und bewertet wurden, sei noch einmal darauf verwiesen, dass sich die Störungen und deren Ursachen in den verschiedenen Bereichen gegenseitig bedingen und teilweise verstärken, so dass die zeitlichen Verluste nicht einfach aufsummiert werden können. Vielmehr soll ein Bewusstsein für die Herausforderungen in den einzelnen Bereichen geschaffen werden. Technische Schwierigkeiten können zu Datenverlust führen und damit zu erhöhten Suchzeiten um Informationen wiederherzustellen oder Vorgänge nachvollziehen zu können. Probleme mit Schnittstellen und fehlendes Wissen führen zu vermehrten Nachfragen, Störungen durch Kollegen und erhöhten Wartezeiten. Eine Nachfrage, die für den einen Kollegen allerdings eine Störung ist, kann für den fragenden Kollegen hingegen eine wichtige Information sein, die seine eigene Wartezeit erheblich verkürzt. Diese Zusammenhänge aufzuzeigen war allerdings nicht Ziel und Bestandteil dieser Studie. Das Andenken dieser Zusammenhänge soll allerdings aufzeigen, dass bereits kleine Optimierungen in einzelnen Bereichen zu positiven Effekten in mehreren anderen Bereichen führen können.

5 Zusammenfassung

In dieser Studie haben wir die Herausforderungen aus unserer Studie zu den etablierten Kommunikationsmitteln und -wegen aus dem Jahr 2013 noch einmal aufgenommen um deren Bedeutung noch einmal darzustellen und Entwicklungen aufzuzeigen.

Dabei zeigt sich, dass die Teilnehmer den Kommunikationsmitteln E-Mail und Besprechungen nach wie vor eine hohe Bedeutung zukommen lassen und diese als wichtig und zielführend ansehen. Die Ergebnisse zeigen aber auch, wichtige Entwicklungen auf:

- Die Teilnehmer werden zunehmend mobiler und flexibler in der Nutzung ihrer Kommunikationsmittel und -wege. Der vermehrte Einsatz von Notebooks, Tablets und Smartphones führt zur zunehmend orts- und zeitunabhängigeren Kommunikation.
- Die zunehmende Mobilität führt aber auch zu einer weiteren Verwässerung der Grenze zwischen Berufs- und Privatleben. Private Räume und arbeitsfreie Tage wie das Wochenende bieten mittlerweile keinen eindeutigen Rückzugsraum mehr.
- Die Teilnehmer gehen aus diesem Grund aber durchaus bewusster mit den Kommunikationsmitteln um und stehen den Kommunikationsformen kritischer gegenüber.
- Die zunehmende Dynamisierung und Beschleunigung von Entwicklungen stellt die etablierten Kommunikationsmittel und deren Organisation zunehmend vor Herausforderungen. Viele Aspekte werden zunehmend als Störung oder Ablenkung von der eigentlichen Arbeit wahrgenommen.

Die Entwicklungen lassen sich dabei nicht nur von außen beobachten, sondern werden von den Teilnehmern auch durchaus so wahrgenommen. In der Befragung wurden die Teilnehmer zum Abschluss noch gefragt, wie gut sie sich auf die tägliche Arbeit konzentrieren können. Dabei zeigt sich, dass nicht einmal die Hälfte der Befragten der Aussage „Bei meiner täglichen Arbeit bin ich konzentriert und lasse mich nur selten ablenken“ zustimmt.

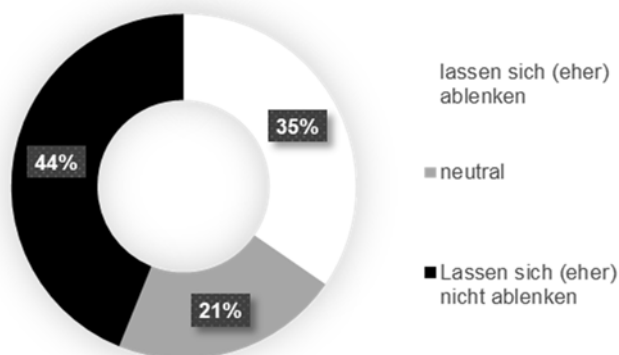


Abbildung 52: Bei meiner täglichen Arbeit bin ich konzentriert und lasse mich nur selten ablenken.

Die Antworten auf diese Aussage, verdeutlichen noch einmal, wie viele Ablenkungen das heutige Arbeitsumfeld, die Arbeitsaufgaben sowie der Abstimmungsbedarf zunehmend komplexer wird und es dadurch zunehmend schwerer wird sich konzentriert und fokussiert an die Bearbeitung der eigentlichen Aufgaben zu machen. Es bedarf steigender Selbstkontrolle und strukturierten Methoden sowie einer aufgabenorientierten Planung.

Denn auch wenn wir bereits zu Beginn und dann immer wieder in der Auswertung gesehen haben, dass die Teilnehmer bereits vielfach über die geforderten Zeiten hinaus für ihre Unternehmen verfügbar sind, so haben sie doch vielfach das Gefühl, dass selbst wenn sie viel gearbeitet haben, es immer noch nicht genug ist. Dies zeigen die Antworten auf unsere Frage dazu recht deutlich:

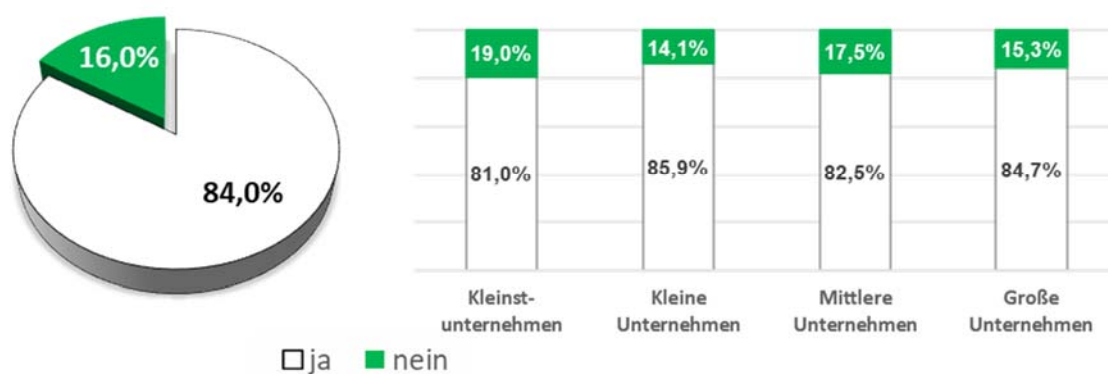


Abbildung 53: Haben Sie manchmal das Gefühl, dass Sie zu viel gearbeitet haben, aber dass es immer noch nicht genug ist?

Quellen

Brown, B., & Sikes, J. (Mai 2012). Minding your digital business: McKinsey Global Survey results. http://www.mckinsey.com/insights/business_technology/minding_your_digital_business_mckinsey_global_survey_results (abgerufen: 19.04.2018)

Destatis (2017). Statistisches Jahrbuch 2017. https://www.destatis.de/DE/Publikationen/StatistischesJahrbuch/StatistischesJahrbuch2017.pdf?__blob=publicationFile (abgerufen: 01.05.2018)

Koch, W. /Frees, B. (2017). ARD/ZDF-Onlinestudie 2017: Neun von zehn Deutschen online, in: MP 9/2017 S.434-446. Online verfügbar unter: http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2017/Artikel/917_Koch_Frees.pdf (abgerufen: 19.04.2018)

Markgraf, D. (2013). Arbeitswelten im Wandel. Auswirkungen von etablierten Kommunikationsmitteln und sozialen Medien auf die Effizienz modernen Arbeitens. Online verfügbar unter: http://blog.akad.de/wp-content/uploads/2013/10/Studie_Markgraf_2013_Arbeitswelten_im_Wandel.pdf (abgerufen: 19.04.2018)

o.V. (2016) Berufspendler – Ergebnisse des Mikrozensus 2016. <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesamtwirtschaftUmwelt/Arbeitsmarkt/Erwerbstaetigkeit/Tabellen-Pendler/Pendler1.html> (abgerufen: 01.05.2018)

o.V. (2017) Unternehmen und Arbeitsstätten. Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien in Unternehmen. https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/UnternehmenHandwerk/Unternehmen/InformationstechnologieUnternehmen5529102177004.pdf?__blob=publicationFile (abgerufen: 19.04.2018)

o.V. (2018). Zahl der Erwerbstätigen im Jahr 2017 um 1,5% gestiegen. https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2018/01/PD18_001_13321.html (abgerufen: 19.04.2018)

o.V. (2018a). Teilhabe von Frauen am Erwerbsleben. https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesamtwirtschaftUmwelt/Arbeitsmarkt/_Doorpage/Indikatoren_QualitaetDerArbeit.html (abgerufen: 19.04.2018)

o.V. (2018b). Arbeitsmarkt, Erwerbstätigkeit und Überstunden. <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesamtwirtschaftUmwelt/Arbeitsmarkt/Arbeitsmarkt.html> (abgerufen: 01.05.2018)

o.V. (2018c). StepStone Mobilitätsreport. https://www.stepstone.de/Ueber-StepStone/wp-content/uploads/2018/04/StepStone_Mobilit%C3%A4tsreport_2018-1.pdf (abgerufen: 01.05.2018)

o.V. (2018d). Anzahl der Nutzer des mobilen Internets in Deutschland in den Jahren 2013 und 2014 sowie eine Prognose bis 2019 (in Millionen). <https://de-statista-com.gw.akad-d.de/statistik/daten/studie/180578/umfrage/anzahl-der-nutzer-des-mobilen-internets-in-deutschland-seit-2005/> (abgerufen: 2. Mai 2018).

o.V. (2018e). Anzahl der jährlich versendeten E-Mails (ohne Spam) in Deutschland in den Jahren 2000 bis 2017 sowie eine Prognose für 2018 (in Milliarden). <https://de-statista-com.gw.akad-d.de/statistik/daten/studie/392576/umfrage/anzahl-der-versendeten-e-mails-in-deutschland-pro-jahr/> (abgerufen: 2. Mai 2018).

31

Studiengänge



3

SCHOOLS

200

Professoren
& Dozenten



66.000

Absolventen



96%

Erfolgsquote



Staatlich anerkannt und zertifiziert.

33

Prüfungszentren
deutschlandweit

200

Partnerunternehmen



DAIMLER