

Digitale Welt

So verändert Digitalisierung unsere Wirtschaft

Arbeit ohne Abschalten – ein Risiko

Per E-Mail und Smartphone sind Mitarbeiter heute dauernd erreichbar. Viele Firmen steuern nun gegen.

Unser Leser
Michael Waldhelm
bermerkt auf unserer Facebook-Seite:

Das dienstliche Smartphone gehört in der Freizeit abgeschaltet und das private während der Arbeitszeit.

Dazu recherchierte
Daniel Freudenreich

Wolfsburg. Unser Leser beschreibt den Idealfall. Wer bei der Arbeit ist, sollte sich von privaten Anrufen nicht stören lassen, wer zu Hause ist, nicht von beruflichen. Das lässt sich jedoch nicht immer so umsetzen. Das zeigt sich daran, dass Unternehmen wie VW Maßnahmen gegen die E-Mail-Flut ergriffen haben, die bei immer mehr Menschen eben auch aufs Smartphone schwappt. 2011 zog VW die Reißleine. Seitdem bekommen die Tarifangestellten nach 18.15 Uhr keine elektronische Post mehr auf ihre Firmenhandys. Erst kurz vor Dienstbeginn werden die Server morgens wieder hochgefahren. Auf diesem Wege will VW verhindern, dass die Belegschaft in der Freizeit mit E-Mails bombardiert wird.

Das ist eine Reaktion von Volkswagen auf die Digitalisierung, die die Kommunikation in Firmen grundlegend verändert hat. Allein das Telefon, das Faxgerät und der Brief – das war vorgestern. Die Nicht-Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit ebenfalls. So sind mehr als drei Viertel aller Berufstätigen in Deutschland außerhalb ihrer regulären Arbeitszeiten für Kollegen, Vorgesetzte oder Kunden per Handy oder E-Mail erreichbar. Das geht aus einer Studie des Hightech-Verbandes Bitkom aus dem Jahr 2013 hervor. Demnach sind 30 Prozent sogar jederzeit erreichbar. Das bringt Unternehmen und Mitarbeitern mehrere Vorteile, aber birgt auch Risiken.

Die Chancen

Die Vorteile der digitalen Kommunikation liegen auf der Hand. Richtig eingesetzt sparen sie Zeit, Geld. Für Termine muss man heute nicht mehr zwangsläufig reisen, schon gar nicht über Ländergrenzen hinweg, sondern kann eine Telefon- oder Video-Konferenz ansetzen. „Probleme können schneller gelöst und müssen nicht aufgeschoben werden“, sagt Herbert Oberbeck, Professor für Arbeitssoziologie an der TU Braunschweig. Das dürfte auch die Effizienz

„Die Kolleginnen und Kollegen wissen es zu schätzen, dass Arbeit und Freizeit auf diese Weise klar voneinander getrennt sind.“

Heinz-Joachim Thust, für IT zuständiger Betriebsratskoordinator bei VW.

zienz und die Produktionsqualität steigern. „Bei Störfällen kommt man schneller an Experten, meint Oberbeck. Selbiges gilt, wenn man auf die Schnelle eine weitere Expertise benötigt.“

Die Risiken

Die permanente Erreichbarkeit hat aber auch ihre Kehrseite. Laut eines Reports der Initiative Gesundheit und Arbeit von 2013 klagten manche Betroffene über Stress, andere über Schlafstörungen oder physische Beschwerden wie Rückenschmerzen, Magenschmerzen oder Tinnitus. Nach einem Report der DAK-Gesundheit, ebenfalls von 2013, leidet jeder Vierte von denjenigen, die permanent erreichbar sind, unter einer Depression. „Für diese kleine Gruppe hat der Wegfall der Grenze zwischen Beruf und Privatleben einen hohen Preis“, sagte Krankenkassen-Chef Herbert Rebscher seinerzeit.

„Eine permanente Erreichbarkeit ist für manche Berufsgruppen unerträglich“, meint auch Oberbeck. Er denkt hier etwa an Ärzte, die 24 Stunden lang erreichbar sein müssen. Dabei müssen aus seiner Sicht nicht einmal Führungskräfte ständig erreichbar sein. „Zumindest in größeren Firmen gibt es immer mehrere Träger einer ganz bestimmten Expertise“, begründet der TU-Professor seine Einschätzung. „Man kann die Leute für Feuerwehraufgaben also einteilen.“

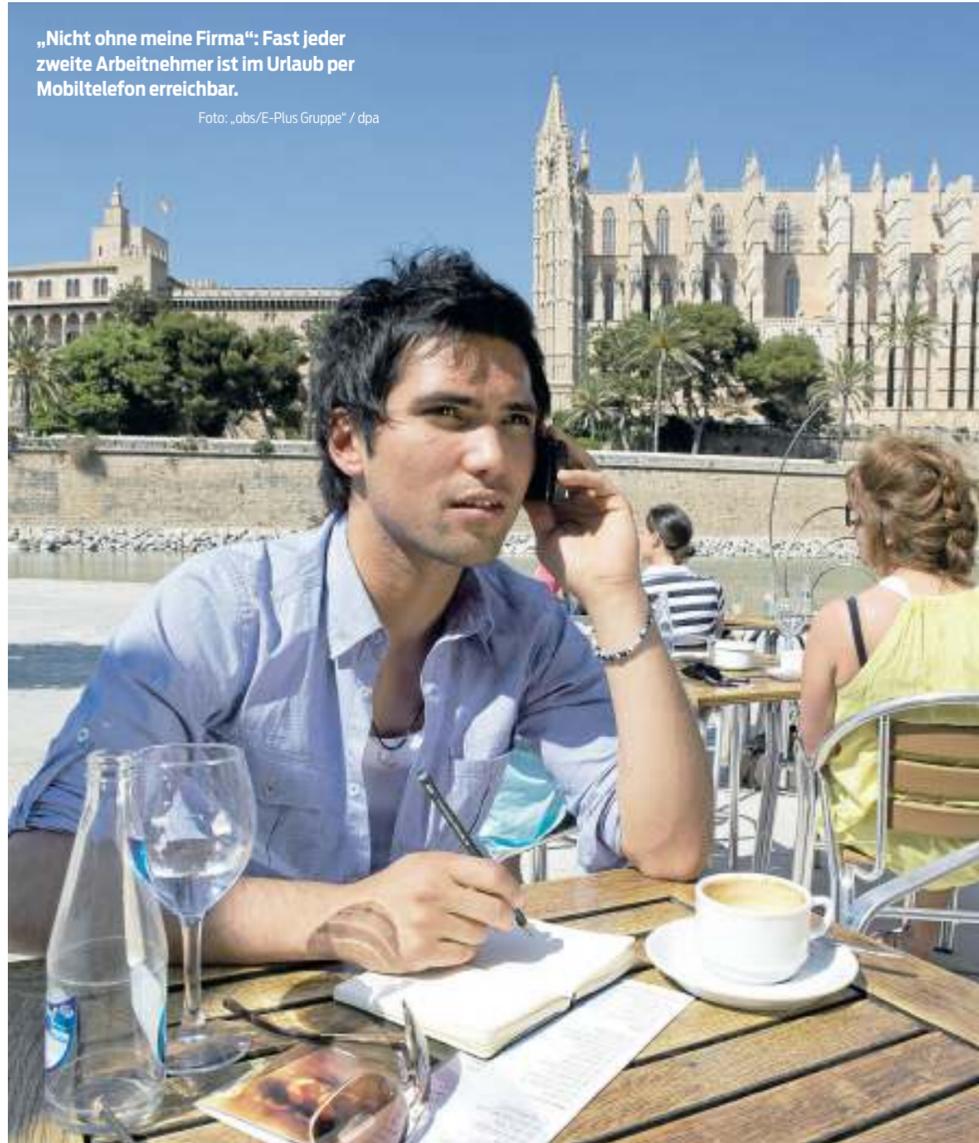
Die E-Mail-Flut

Der Siegeszug der elektronischen Post schreitet ungebremst voran. Allein in diesem Jahr werden weltweit voraussichtlich 116 Milliarden geschäftliche Mails versendet. 2018 sollen es nach Prognosen der Marktforscher von Radicati Group bereits knapp 140 Milliarden sein.

Dabei gehen schon heute bei jeder beruflichen E-Mail-Adresse in Deutschland im Schnitt 18 E-Mails ein. Jeder zehnte Berufstätige erhält täglich sogar 40 oder mehr Nachrichten, wie aus einer Bitkom-Befragung hervorgeht. Drei Jahre zuvor wurden durchschnittlich pro Tag nur 11 dienstliche E-Mails empfangen, gerade einmal 6 Prozent der Berufstätigen erhielten mehr als 40 E-Mails pro Tag.

Immer mehr Mitarbeiter empfinden dies als Belastung. So wünscht sich laut Bitkom mehr als jeder Vierte Zusatzangebote wie firmeninterne Soziale Netzwerke, um die Anzahl der beruflichen E-Mails zu reduzieren. 6 Prozent würden E-Mails sogar gerne vollständig durch solche Kommunikationsplattformen ersetzen.

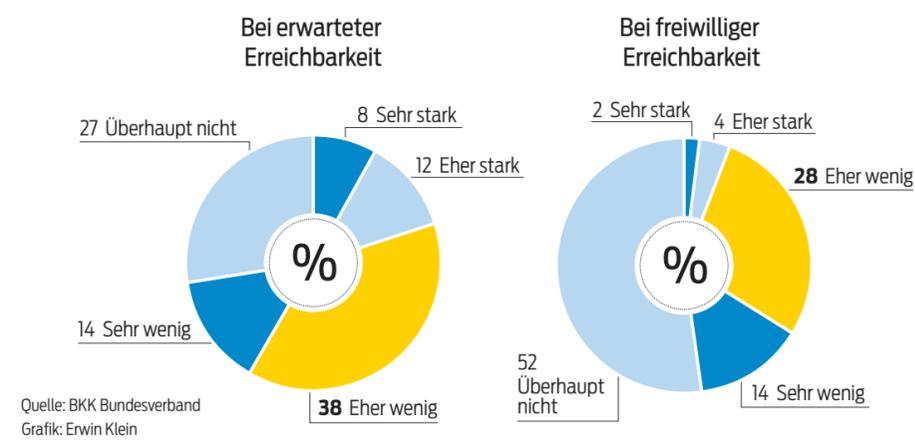
Dabei wäre die ausufernde E-Mail-Flut eigentlich nicht nötig. Schätzungen zufolge ist fast jede dritte elektronische Botschaft für die Arbeit unwichtig. Dadurch verlieren die Mitarbeiter nur Zeit – und die Firmen Geld. So hat die Unternehmensberatung Basex vor geraumer Zeit errechnet, dass der US-Wirtschaft jährlich 900 Milliarden Dollar verloren gehen, weil Outlook den Beschäftigten die Zeit raubt. Damit nicht genug,



„Nicht ohne meine Firma“: Fast jeder zweite Arbeitnehmer ist im Urlaub per Mobiltelefon erreichbar.

Foto: „obs/E-Plus Gruppe“ / dpa

Stört es Sie, dass Sie außerhalb der Arbeitszeiten erreichbar sind?



Studien belegen, dass Menschen, die sich von E-Mails treiben lassen, schneller ermüden. Die ständigen Unterbrechungen erhöhen demnach auch das Burnout-Risiko. Nicht jedem Mitarbeiter fällt es leicht, die elektronische Post auf ihre Bedeutung hin zu sortieren und bearbeiten.

Falsch verstehen – eine Gefahr

Freilich lassen sich viele E-Mails nicht vermeiden. Hier lauern aber mehrere Gefahren, die dazu führen können, dass der Adressat die Botschaft nicht versteht oder in den falschen Hals bekommt. Pannen bei der E-Mail-Kommunikation kann es etwa durch unklare Handlungsanweisungen geben. Eine permanente Kleinschreibung, Rechtschreibfehler oder

Abkürzungen etwa bei der Anrede kann der Empfänger als Geringschätzung wahrnehmen. Heikel sind ironische Sätze, weil diese nicht jeder Adressat erkennt. Experten raten daher, sich kurzzufassen, korrekt zu schreiben, höflich auf den Punkt zu kommen, eine klare Betreffzeile zu formulieren und nicht zu viele Personen in Kopie zu setzen. Das führt nur zu unnötigem E-Mail-Verkehr.

Kampf gegen die E-Mail-Flut

Immer mehr Firmen versuchen daher wie VW, den E-Mail-Verkehr und die permanente Erreichbarkeit zu regulieren.

Bei Daimler etwa werden alle E-Mails gelöscht, wenn ein Mitarbeiter seine Abwesenheitsschal-

tung aktiviert hat. Dann muss sich der Mitarbeiter nach dem Urlaub nicht durch einen Berg von Mails wühlen. Bei BMW können die Beschäftigten in ihrer Freizeit zwar E-Mails beantworten, dies aber auf ihrem Stundenkonto aufschreiben. Eon und RWE weisen ihre Mitarbeiter explizit darauf hin, dass sie E-Mails in der Freizeit nicht beantworten müssen und sollen. Henkel-Chef Kasper Rorsted hat höchstselbst den Samstag zu seinem E-Mail-freien Tag erklärt.

Die Erfahrungen mit E-Mail-freien Zeiten sind im Übrigen durchaus positiv. „Wir haben in den vergangenen Jahren sehr gute Erfahrungen mit unserer Betriebsvereinbarung gemacht“, sagt der für die Konzern-Inforna-

WÖRTERBUCH DER DIGITALISIERUNG

Burnout: Das Wort bedeutet so viel wie „ausgebrannt sein“. Zurück geht der Begriff auf den New Yorker Psychoanalytiker Herbert J. Freudenberger, der den Begriff zu Beginn der 1970er-Jahre prägte. Er hatte zunächst an sich selbst festgestellt, dass ihn sein Beruf, der ihm vormals Freude bereitet hatte, nur noch ermüdete und frustrierte. Auch heute noch bringen wir mit dem Begriff Burnout die Folgen hoher Belastung, insbesondere beruflicher Überbeanspruchung, auf den Punkt. Ein Burnout äußert sich in emotionaler Erschöpfung, innerer Distanz von Arbeitsinhalten oder sogar Rückzug von Kollegen und Freunden, Apathie und Leistungsabfall.

E-Mail bedeutet übersetzt elektronische Post. Daten werden dabei über Computer ausgetauscht. Ende der 1980er-Jahre begann der Erfolgsweg der E-Mail. Die erste E-Mail soll am 3. August 1984 um 10:14 Uhr Michael Rotert von der Universität Karlsruhe empfangen haben. Sie wurde aus Cambridge in den USA versandt. Für viele scheint die E-Mail ein sicherer Kommunikationsweg, sie ist allerdings unverschlüsselt für jeden lesbar, der es darauf anlegt. Unverschlüsselte E-Mails entsprechen daher eher Postkarten denn Briefen.

Soziale Netzwerke: Darunter versteht man Plattformen im Internet, auf denen sich Menschen aus aller Welt zu unterschiedlichsten Themen austauschen. Das können Hobbys sein, Sportergebnisse, private Verabredungen oder auch politische Ereignisse. Beliebte soziale Netzwerke vor allem bei den ganz jungen und jugendlichen Nutzern. Prominente Anbieter von sozialen Netzwerken sind Facebook und Twitter.

tionstechnologie zuständige VW-Betriebsratskoordinator, Heinz-Joachim Thust: „Die Kolleginnen und Kollegen wissen es zu schätzen, dass Arbeit und Freizeit auf diese Weise klar voneinander getrennt sind.“

Auf Volkswagen habe die Regelung keinen spürbaren Einfluss genommen: „In gewohnter Qualität bauen wir trotzdem weiterhin Autos“, behauptet Thust.

In der nächsten Folge lesen Sie

Gehackte Rechner, abgehörte Anrufe, mitgelesene Mails – für Firmen wird es immer schwieriger und aufwendiger, sich vor Spionage zu schützen.