

## **Immer auf Standby: Daten und Fakten zur ständigen Erreichbarkeit in Deutschland**

Corinna BRAUNER, Franziska PUNDT

*Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin  
Friedrich-Henkel-Weg 1-25, D-44149 Dortmund*

**Kurzfassung:** Während ständige Erreichbarkeit zunehmend im Fokus öffentlicher Diskussionen steht, sind belastbare Zahlen hierzu rar. Für den vorliegenden Beitrag wurden Daten von 18.119 abhängig Beschäftigten der BAuA-Arbeitszeitbefragung ausgewertet. 22 % der Beschäftigten berichten, dass von ihnen erwartet wird, auch außerhalb der Arbeitszeit für Arbeitsbelange zur Verfügung zu stehen, aber nur 12 % werden auch tatsächlich häufig kontaktiert. Zudem tritt ständige Erreichbarkeit häufig in Kombination mit Führungsverantwortung, langen Arbeitszeiten und einer höheren Arbeitsintensität auf und geht mit mehr gesundheitlichen Beschwerden und einer geringeren Zufriedenheit einher. Die Studie legt einen Zusammenhang zwischen ständiger Erreichbarkeit und dem Wohlbefinden Beschäftigter nahe, erlaubt aber keine kausalen Schlüsse.

**Schlüsselwörter:** Ständige Erreichbarkeit, Entgrenzung, Arbeitszeit

### **1. Hintergrund**

Angesichts zunehmender Kommunikationsmöglichkeiten, und -erfordernisse in der Arbeitswelt wird der Einfluss ständiger Erreichbarkeit von Beschäftigten im Privatleben auf die Gesundheit und Work-Life-Balance verstärkt diskutiert (Pangert et al. 2016). So wurden vor allem Zusammenhänge mit dem subjektiven gesundheitlichen Befinden der Befragten beobachtet (Strobel 2013). Auf der anderen Seite werden aber auch positive Effekte berichtet (z. B. mehr Flexibilität und eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf) (Pangert et al. 2016). Belastbare Zahlen hierzu sind allerdings rar.

### **2. Methode**

Für den vorliegenden Beitrag wurden Antworten von 18.119 abhängig Beschäftigten bis 65 Jahren ausgewertet, die einer Erwerbstätigkeit von mindestens 10 Stunden pro Woche nachgehen. Diese wurden im Rahmen der BAuA Arbeitszeitbefragung 2015 zufällig ausgewählt und mittels computerunterstützten Telefoninterviews befragt. Alle Auswertungen beruhen auf gewichteten Daten und sind repräsentativ im Vergleich zum Mikrozensus.

Ständige Erreichbarkeit bezieht sich hier auf Beschäftigte, die auch außerhalb der regulären Arbeitszeit für Arbeitsbelange zur Verfügung stehen. Zwei Fragen aus der BAuA-Arbeitszeitbefragung 2015 werden für die Beschreibung ständiger Erreichbarkeit verwendet. Zum einen wurden die Beschäftigten danach gefragt, ob in ihrem Arbeitsumfeld erwartet wird, dass sie auch im Privatleben für dienstliche Angelegenheiten erreichbar sind. Zum anderen gaben die Befragten an, wie häufig

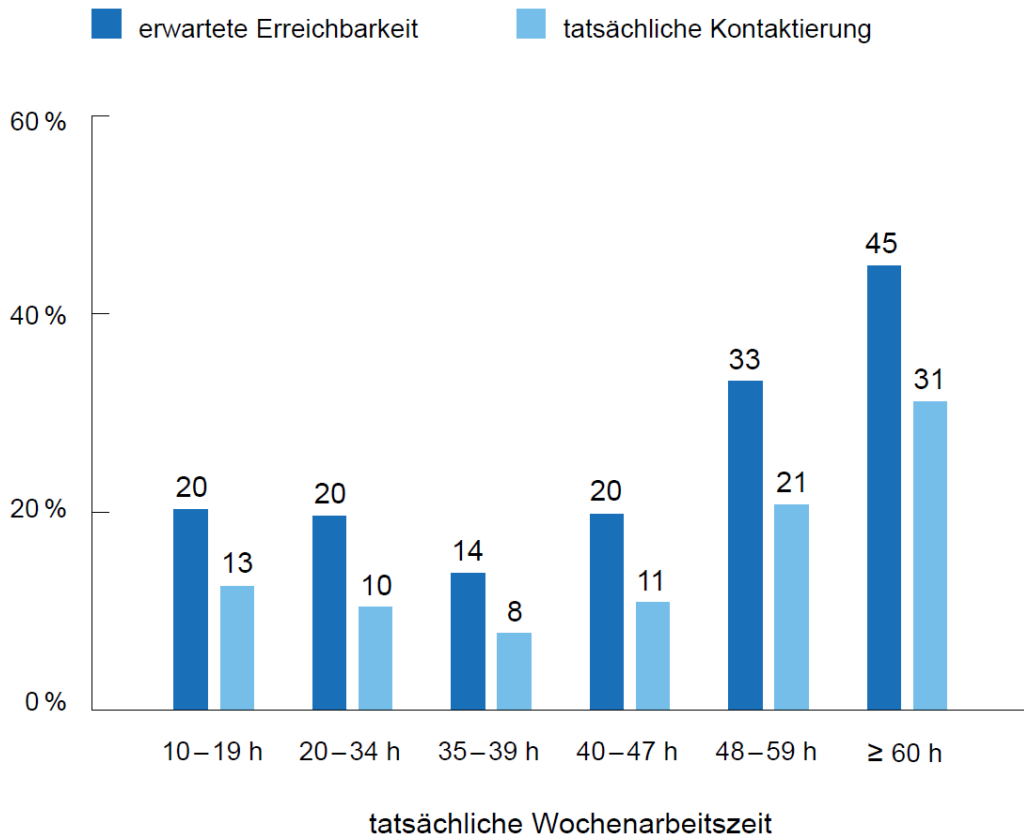
sie im Privatleben von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten oder Kundinnen und Kunden kontaktiert werden.

### 3. Ergebnisse

22 % der Befragten sagen, dass in ihrem Arbeitsumfeld erwartet wird, dass sie auch in ihrem Privatleben für dienstliche Angelegenheiten erreichbar sind. Eine genauere Betrachtung zeigt aber, dass nur 12 % tatsächlich häufig im Privatleben kontaktiert werden. Zwei Drittel der Beschäftigten werden hingegen selten oder nie privat kontaktiert (65 %). Das Ausmaß der ständigen Erreichbarkeit variiert jedoch nach Beschäftigtengruppen.

#### 3.1 Ständige Erreichbarkeit und Länge der Arbeitszeit

Vollzeitbeschäftigte haben etwas höhere Werte als Teilzeitbeschäftigte, sowohl bei der erwarteten Erreichbarkeit (22 % vs. 20 %) als auch bei der tatsächlichen Kontaktierung (13 % vs. 11 %). Je länger Vollzeitbeschäftigte arbeiten, umso höher fallen erwartete Erreichbarkeit und tatsächliche Kontaktierung aus (siehe Abb. 1). Insbesondere die Beschäftigten mit überlanger Vollzeit (über 60 Stunden) nehmen eine hohe Erreichbarkeitserwartung wahr (45 %) und werden auch häufig kontaktiert (31 %). Ähnlich verhält es sich mit den geleisteten Überstunden: Je mehr Überstunden im Schnitt anfallen, umso höher sind die Werte ständiger Erreichbarkeit.

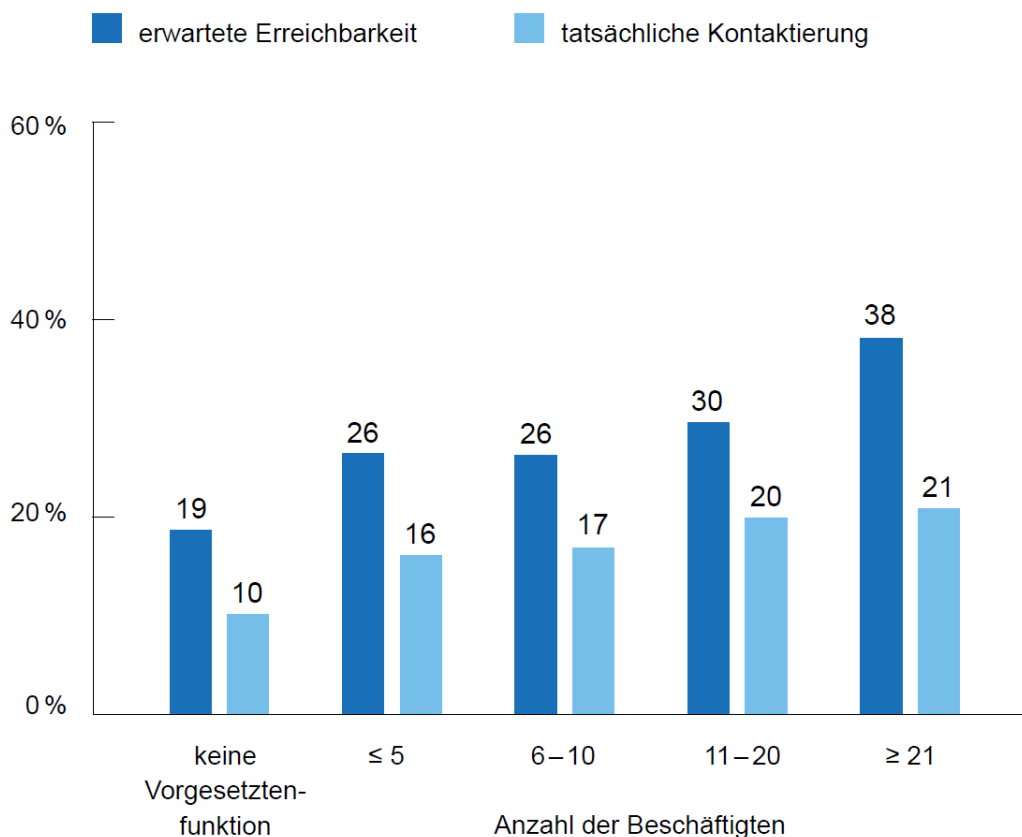


**Abbildung 1:** Ständige Erreichbarkeit nach Länge der Arbeitszeit (abhängig Beschäftigte; 17 899 ≤ n ≤ 17 919); Quelle: Arbeitszeitreport Deutschland 2016

### 3.2 Soziodemografische Merkmale

Frauen und Männer unterscheiden sich nicht hinsichtlich der Erwartung ständiger Erreichbarkeit, aber etwas in der tatsächlichen Kontaktierung: Von jeweils 20 % der teilzeitbeschäftigten und 22 % der vollzeitbeschäftigten Männer und Frauen wird erwartet, in der Freizeit erreichbar zu sein. Bei den Teilzeitbeschäftigten werden Männer und Frauen ähnlich häufig kontaktiert (11 % vs. 10 %), während bei den Vollzeitbeschäftigten die Frauen leicht häufiger aus dem Arbeitsumfeld kontaktiert werden als die Männer (15 % vs. 12 %). Personen mit niedrigem Bildungsniveau werden etwas häufiger tatsächlich kontaktiert (15 %) als Personen mit hohem Bildungsniveau (12 %). Dies steht zum Teil mit der Branchenzugehörigkeit in Zusammenhang. Schließlich sinken sowohl die Erwartung, erreichbar zu sein, als auch die tatsächliche Kontaktierung mit zunehmendem Alter der Beschäftigten etwas ab.

Von Vorgesetzten wird häufiger erwartet, erreichbar zu sein (28 %) als von Personen ohne Führungsverantwortung (19 %). Dementsprechend werden Führungskräfte auch häufiger in ihrer Freizeit kontaktiert (17 % vs. 10 %). Die Häufigkeit der ständigen Erreichbarkeit ist dabei abhängig von der Anzahl der Beschäftigten. Sowohl die erwartete Erreichbarkeit als auch die tatsächliche Kontaktierung nehmen über die Führungsspanne zu und sind bei Führungskräften mit mehr als 20 Beschäftigten am häufigsten (siehe Abb. 2). Gleichzeitig steigt mit zunehmender Mitarbeiterzahl der Anteil der Führungskräfte, die es als häufig zumutbar und notwendig erachten, im Privatleben kontaktiert zu werden.



**Abbildung 2:** Ständige Erreichbarkeit nach Vorgesetztenfunktion und Anzahl der MitarbeiterInnen (abhängig Beschäftigte; 17 977 ≤ n ≤ 18 004); Quelle: Arbeitszeitreport Deutschland 2016

### 3.3 *Arbeitsintensität*

Mit ständiger Erreichbarkeit steht eine erhöhte Arbeitsintensität in Zusammenhang. Personen, die häufig im Privatleben kontaktiert werden, sind deutlich öfter von häufigem Termin- und Leistungsdruck (68 % vs. 49 %) und Überforderung durch die Arbeitsmenge (20 % vs. 12 %) betroffen als Personen, die manchmal, selten oder nie kontaktiert werden. Nicht nur die tatsächliche Kontaktierung, auch die erwartete Erreichbarkeit hängt mit der Arbeitsintensität zusammen. Personen, von denen erwartet wird, erreichbar zu sein, haben höhere Werte bei häufigem Termin- und Leistungsdruck (62 % vs. 48 %) sowie bei Überforderung durch die Arbeitsmenge (18 % vs. 12 %) als Personen, von denen nicht oder nur teilweise erwartet wird, erreichbar zu sein.

### 3.4 *Ständige Erreichbarkeit und gesundheitliche Situation*

Zwischen ständiger Erreichbarkeit und Gesundheit lässt sich insgesamt ein bedeutsamer Zusammenhang feststellen. Ihren Gesundheitszustand schätzt jede zweite Person, die häufig aus arbeitsbezogenen Gründen im Privatleben kontaktiert wird, als gut bis sehr gut ein (54 %). Bei den Personen, die manchmal bis nie kontaktiert werden, sind es 64 %. Auch bei der erwarteten Erreichbarkeit ist der Anteil der Personen mit (sehr) gutem Gesundheitszustand niedriger (56 %) als bei denen, von denen nicht oder nur teilweise Erreichbarkeit erwartet wird (64 %). Ein ähnliches Bild zeigt sich auch bei den gesundheitlichen Beschwerden (siehe Abb. 3). Personen, die häufig im Privatleben kontaktiert werden, berichten beispielsweise öfter von Rückenschmerzen (62 % vs. 49 %) oder Schlafstörungen (47 % vs. 32 %) als die manchmal, selten oder nie Kontaktierten. Und auch bei der erwarteten Erreichbarkeit ist der Anteil derer mit gesundheitlichen Beschwerden (z. B. Rückenschmerzen: 57 % vs. 49 %) höher, wenn Erreichbarkeit erwartet wird, im Vergleich zu Personen, von denen Erreichbarkeit nicht oder nur teilweise erwartet wird.

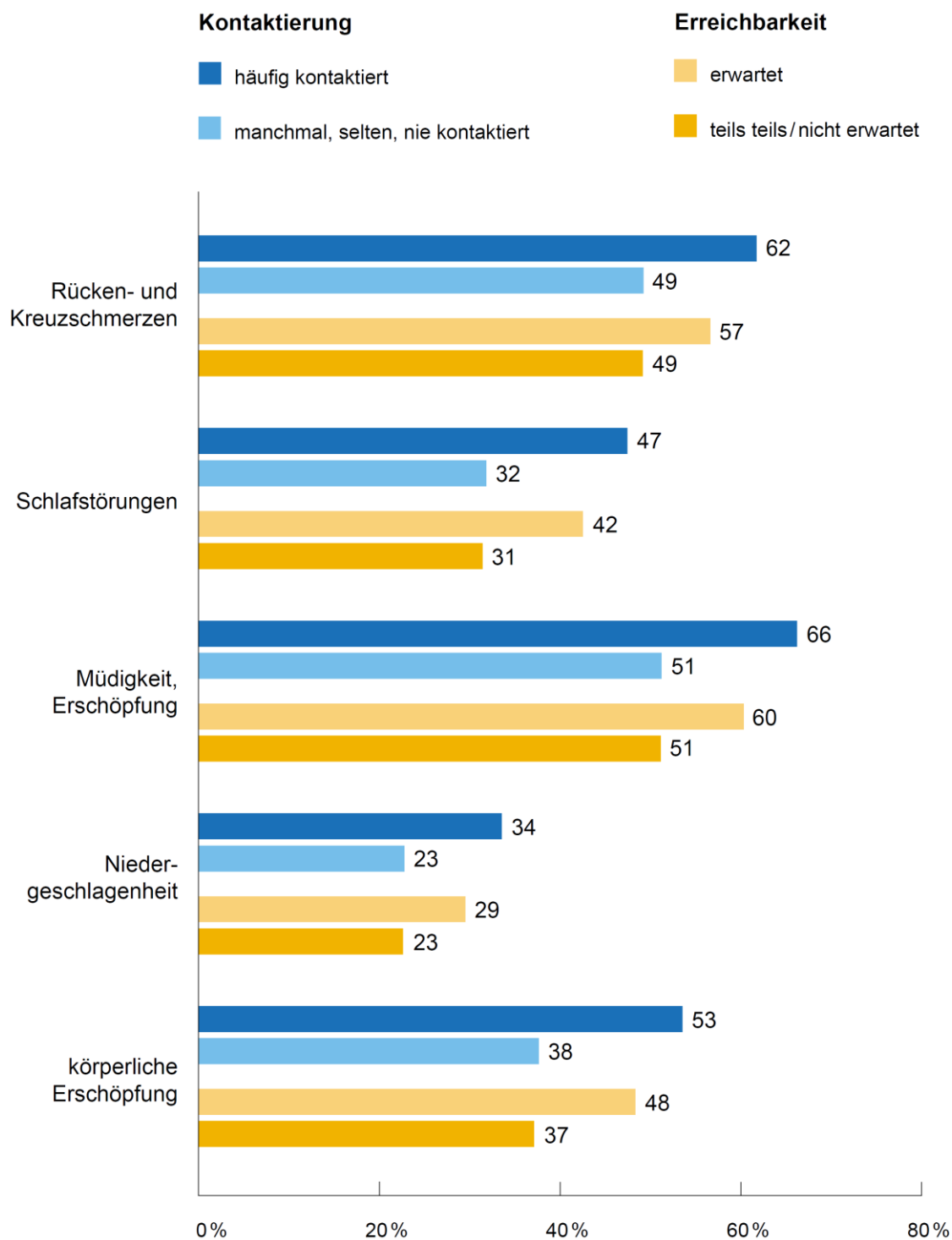
Bei den Befragten, die angeben, dass Erreichbarkeit im Privatleben erwartet wird, sind deutlich weniger Personen (sehr) zufrieden damit, wie gut ihr Arbeits- und Privatleben zusammenpassen (66 %), im Vergleich zu den Beschäftigten, bei denen keine oder nur teilweise Erreichbarkeit erwartet wird (80 %). Entsprechend sind auch Personen, die häufig im Privatleben kontaktiert werden, deutlich weniger zufrieden mit ihrer Work-Life-Balance (62 %) im Vergleich zu den Befragten, die manchmal, selten oder nie kontaktiert werden (79 %). Für die Zufriedenheit mit der Arbeit insgesamt zeigt sich ein ähnlicher Trend, der jedoch nicht so deutlich ausfällt.

Die Einschätzungen von Gesundheit und Zufriedenheit sind jedoch davon abhängig, ob die ständige Erreichbarkeit als zumutbar eingeschätzt wird. Die häufig Kontaktierten haben höhere Werte für Gesundheitszustand, Zufriedenheit mit der Work-Life-Balance und der Arbeit insgesamt sowie niedrigere Werte für gesundheitliche Beschwerden, wenn sie die Erreichbarkeit häufig als zumutbar erleben, im Vergleich zu häufig Kontaktierten, die sie nur manchmal, selten oder nie als zumutbar empfinden. Ein vergleichbares Muster lässt sich auch für erwartete Erreichbarkeit beobachten.

Wird von den tatsächlich häufig Kontaktierten auch gleichzeitig erwartet, dass sie für berufliche Belange erreichbar sind, fallen die Einschätzungen von Gesundheit und Zufriedenheit ungünstiger aus, als wenn von ihnen nicht oder nur teilweise Erreichbarkeit erwartet wird. Die subjektive Wahrnehmung, dass ständige

Erreichbarkeit vom Arbeitsumfeld erwartet wird, scheint also nicht nur selbst bereits eine Belastung darzustellen, sondern darüber hinaus auch die ungünstigen Belastungsfolgen tatsächlicher Kontaktierung zu verstärken.

Weitere Analysen zur Gesundheit deuten darauf hin, dass Personen, die häufig aus dem beruflichen Umfeld kontaktiert werden und gleichzeitig häufig unter starkem Termin- und Leistungsdruck stehen, besonders belastet sind.



**Abbildung 3:** Gesundheitliche Beschwerden bei ständiger Erreichbarkeit (abhängig Beschäftigte; 18 035 ≤ n ≤ 18 074); Quelle: Arbeitszeitreport Deutschland 2016

## 4. Diskussion

Gut jede(r) fünfte Befragte arbeitet in einem Arbeitsumfeld, in dem eine ständige Erreichbarkeit erwartet wird. Die vorliegende Studie relativiert aber die Debatte zum Thema ständige Erreichbarkeit indem sie aufzeigt, dass nur eine Minderheit der Beschäftigten regelmäßig außerhalb der Arbeitszeit kontaktiert wird. Zwar geben Beschäftigte in Führungspositionen häufiger an, in ihrer Freizeit erreichbar zu sein, doch auch andere Beschäftigtengruppen sind betroffen. Zudem tritt ständige Erreichbarkeit häufig in Kombination mit langen Arbeitszeiten und einer höheren Arbeitsintensität auf.

Beschäftigte, die im Privatleben häufig vom Arbeitsumfeld kontaktiert werden oder von denen Erreichbarkeit erwartet wird, scheinen öfter von gesundheitsbezogenen Beeinträchtigungen betroffen zu sein. Auch die Bewertung der Vereinbarkeit von Privat- und Arbeitsleben und die Arbeitszufriedenheit fallen in dieser Gruppe schlechter aus. In diesem Zusammenhang genügt es jedoch nicht, den Fokus allein auf ständige Erreichbarkeit zu legen; denn die Analysen legen nahe, dass sich zusammen mit der Länge der Arbeitszeit oder der Arbeitsintensität besondere Belastungskonstellationen ergeben können.

Deshalb sollten bei der Gestaltung und Regelung ständiger Erreichbarkeit auch die Länge der Arbeitszeit, die Anzahl an Überstunden und die Arbeitsintensität berücksichtigt werden, da überlange Expositionszeiten, hohe Arbeitsanforderungen und die gleichzeitige Entgrenzung der Arbeit durch Erreichbarkeit im Privaten die Chancen auf Erholung und Regeneration in der Freizeit deutlich verringern.

Einschränkend ist darauf hinzuweisen, dass kausale Schlüsse aufgrund der vorliegenden Daten nicht gezogen werden können. Zudem ist weitere Forschung erforderlich, die beleuchtet, welchen Einfluss ständige Erreichbarkeit auf Erholungsprozesse nimmt und welche Ressourcen negative Effekte abmildern können. Mit Blick auf den Wandel der Arbeitswelt werden längerfristige Studien benötigt, um viel diskutierte Trends hin zu ständiger Erreichbarkeit und Entgrenzung verfolgen zu können.

## 5. Literatur

- BAuA (2016) Arbeitszeitreport Deutschland 2016. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Pangert B, Pauls N, Schüpbach H (2016) Die Auswirkungen arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit auf Life-Domain-Balance und Gesundheit (2. Aufl.). Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Strobel H (2013) Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit und Präventionsmöglichkeiten. Teil 1: Überblick über den Stand der Wissenschaft und Empfehlungen für einen guten Umgang in der Praxis. iga.Report, 23:7-35.

**Anmerkung:** Grundlage für diesen Beitrag ist der Arbeitszeitreport Deutschland 2016 der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.



Gesellschaft für  
Arbeitswissenschaft e.V.

## **Soziotechnische Gestaltung des digitalen Wandels – kreativ, innovativ, sinnhaft**

63. Kongress der  
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

FHNW Brugg-Windisch, Schweiz

15. – 17. Februar 2017

---

**GfA Press**

---

**Bericht zum 63. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 15. – 17. Februar 2017**

**FHNW Brugg-Windisch, Schweiz**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Dortmund: GfA-Press, 2017

ISBN 978-3-936804-22-5

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

**Schriftleitung: Matthias Jäger**

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet, den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen.

USB-Print: Dr. Philipp Baumann, Olten

**Screen design und Umsetzung**

© 2017 fröse multimedia, Frank Fröse

[office@internetkundenservice.de](mailto:office@internetkundenservice.de) · [www.internetkundenservice.de](http://www.internetkundenservice.de)