



Hochschule des Bundes
für öffentliche Verwaltung
Fachbereich Finanzen

Hochschule des Bundes
Fachbereich Finanzen

Die Effekte von Homeoffice am Hauptzollamt Münster
Eine quantitative Studie zu digitalem Stress, Arbeitszufriedenheit
und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben

Diplomarbeit

Vorgelegt von Marvin Grünewald

am 06.08.2024

Abstract

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist es zu klären, welche Effekte die mobile Arbeitsform - Homeoffice - auf Mitarbeitende des Hauptzollamts Münster hat. Zur Beantwortung dieser Forschungsfrage ist eine quantitative Studie durchgeführt worden, die Mitarbeitende im Homeoffice hinsichtlich verschiedener Faktoren befragt hat. Der Fokus hierbei lag auf dem digitalen Stress, der Arbeitszufriedenheit und der Work-Life-Balance. Die Ergebnisse der Studie konnten zeigen, dass die Arbeitszufriedenheit insgesamt positiv bewertet wurde, wobei die Zufriedenheit mit den Entwicklungsmöglichkeiten am niedrigsten ausfiel. Auch die Messung der Work-Life-Balance wurde in einer positiven Ausprägung beschrieben, was unter anderem auf die Flexibilität des Homeoffice zurückzuführen sein könnte. Digitaler Stress wurde im Durchschnitt in einer mittleren Intensität empfunden, wobei mangelnder technischer Support als größter Stressfaktor identifiziert wurde. Die abschließenden Korrelationsanalysen bestätigten, dass digitaler Stress moderat negativ mit der Arbeitszufriedenheit sowie der Work-Life-Balance korreliert.

Aufgrund der begrenzten Stichprobengröße von 125 Teilnehmenden wird eine Erweiterung der Studie auf weitere Hauptzollämter empfohlen. Zudem sollten zukünftige Untersuchungen demografische Variablen wie Alter und Geschlecht sowie zusätzliche digitale Stressfaktoren berücksichtigen, um umfassendere Einblicke zu gewinnen, damit die Arbeitsbedingungen im Homeoffice gezielt verbessert werden können.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	4
Tabellenverzeichnis.....	4
Abkürzungsverzeichnis	4
1 Einleitung.....	5
2 Theoretische Grundlagen	6
2.1 Homeoffice, Telearbeit, mobile Arbeit.....	6
2.1.1 Telearbeit.....	6
2.1.2 Mobiles Arbeiten	7
2.1.3 Homeoffice	8
2.1.4 Kritische Betrachtung des Homeoffice	9
2.2 Stress.....	10
2.2.1 Stressdefinition	11
2.2.2 Stressentstehung und Wahrnehmung nach Lazarus & Folkmann.....	12
2.2.3 Digitaler Stress	13
2.2.4 aktueller Stand und Forschungsergebnisse	15
2.3 Work-Life-Balance	16
2.3.1 Work, Life und Balance.....	17
2.3.2 Relevanz einer positiven Work-Life-Balance.....	18
2.4 Arbeitszufriedenheit.....	19
2.4.1 Zur Begrifflichkeit.....	20
2.4.2 Modelle und Theorien der Arbeitszufriedenheit	20
2.4.3 Bedeutung der Arbeitszufriedenheit	22
2.5 Hypothesen	22
3 Methode.....	23
3.1 Studiendesign.....	23
3.2 Datenerhebung und -messung	23
3.2.1 Messung digitaler Stress	23
3.2.2 Messung Work-Life-Balance.....	24
3.2.3 Messung Arbeitszufriedenheit.....	25
3.2.4 Überprüfung der Hypothesen.....	26
3.3 Stichprobe	26
4 Ergebnisse.....	27
4.1 Gründe für die Nutzung des Homeoffice	27
4.2 Auswertung DSS	29
4.3 Auswertung TKS-WLB-Skala.....	30
4.4 Auswertung KAFA	31

4.5	Prüfung der Hypothesen durch Korrelation	32
4.5.1	Hypothese 1	32
4.5.2	Hypothese 2	32
5	Diskussion	33
	Literaturverzeichnis.....	36
	Anhang A.....	42
	6-Faktoren DS.....	42
	Anhang B.....	43
	Fragebogen.....	43
	Anhang C.....	48
I.	Items TKS-WLB.....	48
II.	Items KAFA	49
III.	Items DSS	50
	Eigenständigkeitserklärung	51

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Entstehung akuter Stress, Quelle: In Anlehnung an Paulsen & Kortsch, 2020, S. 7.	13
Abbildung 2: Verteilung der Stichprobe hinsichtlich Alter & Geschlecht.....	27
Abbildung 3: prozentuale Anzahl an Tagen im HO	27
Abbildung 4: prozentuale Verteilung der vorgeschlagenen Gründe für die Nutzung des Homeoffice	28

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1. Auswertung der DSS auf das gesamt empfundene digitale Stresslevel.....	29
Tabelle 2. Aufteilung des Gesamtlevels an digitalen Stress auf die Geschlechter.....	29
Tabelle 3. Auswertung der TKS-WLB	30
Tabelle 4. Aufteilung der WLB-Ergebnisse auf die Geschlechter.	31
Tabelle 5. Auswertung der KAFA in Hinblick auf die Gesamtarbeitszufriedenheit	31
Tabelle 6. Aufteilung der Gesamtarbeitszufriedenheit auf die Geschlechter.....	32

Abkürzungsverzeichnis

AZ	–	Arbeitszufriedenheit
DS	–	digitaler Stress
DSS	–	digital Stressors Scale
ebd.	–	ebenda
HO	–	Homeoffice
HZA	–	Hauptzollamt
IKT	–	Informations- und Kommunikationstechnologien
k.A.	–	keine Angabe
KAFA	–	Kurzfragebogen zur Erfassung Allgemeiner und Facettenspezifischer Arbeitszufriedenheit
o.D.	–	ohne Datum
s.	–	siehe
Tab.	–	Tabelle
TKS-WLB	–	Trier Kurzskala zur Messung der Work-Life Balance
WLB	–	Work-Life-Balance

1 Einleitung

In den vergangenen Jahren hat die Digitalisierung des Arbeitsplatzes durch die COVID-19-Pandemie eine unerwartete Beschleunigung erfahren. Insbesondere die Verlagerung von festen Büroarbeitsplätzen in das Homeoffice stellte eine signifikante Veränderung in der Arbeitsorganisation dar, die bis heute genutzt wird. So haben im vergangenen Jahr 34,4 % der Mitarbeitenden des Sektors öffentliche Verwaltung regelmäßig im Homeoffice gearbeitet (Destatis, 2024). Dabei wird das Modell Homeoffice immer wieder mit einer ausgeglichenen Balance zwischen Beruf und Privatleben assoziiert. Auch der Zoll wirbt neue Mitarbeitende¹ mit Aspekten der Work-Life-Balance, des Homeoffice und flexiblen Arbeitszeitmodellen (Zoll, o.D.). Vor diesem Hintergrund untersucht die vorliegende Arbeit die Effekte des Homeoffice auf die Mitarbeitenden des Hauptzollamts Münster. Im Fokus stehen dabei drei zentrale Aspekte: digitaler Stress, Arbeitszufriedenheit und die Work-Life-Balance. Das Ziel dieser quantitativen Studie ist es daher, durch eine umfassende Datenerhebung unter den Mitarbeitenden des Hauptzollamts Münster ein differenziertes Bild der Situation zu zeichnen.

Angesichts der zunehmenden Bedeutung flexibler Arbeitsmodelle in einer zunehmend digitalisierten Arbeitswelt ist das Thema relevant und könnte wertvolle Einsichten liefern.

Die Arbeit gliedert sich in mehrere Kapitel, die systematisch aufeinander aufbauen. Zunächst werden im theoretischen Teil die zentralen Begrifflichkeiten des ortsungebundenen Arbeitens definiert und kontextualisiert (2.1). Anschließend wird das Phänomen des Stresses, insbesondere des digitalen Stresses, dargelegt (2.2). Das dritte Unterkapitel (2.3) behandelt die Work-Life-Balance, während im vierten Kapitel die Arbeitszufriedenheit im Fokus steht (2.4). Abschließend erfolgt eine Darstellung der methodischen Herangehensweise (3) und der Ergebnisse (4), bevor die Diskussion (5) die vorliegende Ausarbeitung abrundet.

¹ In diesem Text wurde weitgehend eine geschlechtsneutrale Sprache verwendet. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit kann jedoch in einigen Fällen das generische Maskulinum genutzt worden sein. Dies soll keinesfalls eine geschlechtliche Präferenz oder Benachteiligung ausdrücken, sondern dient lediglich der sprachlichen Vereinfachung.

2 Theoretische Grundlagen

2.1 Homeoffice, Telearbeit, mobile Arbeit

Im allgemeinen Sprachgebrauch existieren unterschiedlichste Begriffe, die unter Umständen synonym für ortsungebundene Formen der Arbeit verwendet werden (Bertram et al., 2020).

Dies wird durch teils fehlende gesetzliche Rechtsnormen zusätzlich erschwert. Dennoch ist durch Rechtsprechungen sowie durch die Literatur eine Definition für die gängigen Begriffe Telearbeit, mobile Arbeit sowie Homeoffice (HO) möglich (Geck & Hey, 2021).

Daher ist es für die folgenden Ausarbeitungen von Bedeutung, diese Begrifflichkeiten voneinander abzugrenzen. Als Grundlage hierfür werden die Grundsätze der klassischen Arbeitsorganisation herangezogen. Demnach hat der Arbeitgeber die Pflicht, seinen Mitarbeitenden gem. Arbeitsvertrag zu beschäftigen. Dies umfasst die Bereitstellung aller benötigten Arbeitsmittel einschließlich eines geeigneten Arbeitsplatzes, um dem Mitarbeitenden eine ordnungsgemäße Ausführung seiner Tätigkeit zu ermöglichen. Es ergibt sich folglich der Anspruch des Mitarbeitenden auf einen geeigneten Arbeitsplatz, um seiner vereinbarten Arbeitsleistung nachgehen zu können (Geck & Hey, 2021).

2.1.1 Telearbeit

Von den zuvor genannten Begriffen ist zum aktuellen Stand dieser Ausarbeitung lediglich die Telearbeit in § 2 Abs. 7 der Arbeitsstättenverordnung, kurz ArbStättV, legal definiert (Augsten, 2021).

In diesem Sinne bezieht sich der Begriff, Telearbeit auf die Tätigkeit, die von zu Hause aus an einem festgelegten häuslichen Arbeitsplatz stattfindet und auf einer Vereinbarung zwischen Arbeitgeber und Mitarbeitenden basiert. Der Arbeitsplatz ist durch den Arbeitgeber im Privatbereich des Mitarbeitenden einzurichten (Scheller & Beck, 2021). Zudem sind innerhalb der Vereinbarung u.a. gesetzliche Rahmendaten wie beispielsweise die wöchentliche Arbeitszeit am Ort der Telearbeit sowie eine Datierung des Beginns und ggf. des Endes der Vereinbarung, sofern eine Befristung vorliegt, festgelegt. (Augsten, 2021).

Im Grunde genommen unterscheidet sich ein Telearbeitsplatz lediglich durch den Ort, also dem privaten Lebensbereich, von einem normalen innerbetrieblichen Arbeitsplatz (Augsten, 2021). Hat der Arbeitgeber einen solchen Arbeitsplatz im privaten Bereich des Mitarbeitenden geschaffen und die Vorgaben des § 2 Abs. 7 ArbStättV beachtet, hat er die eingangs beschriebene Pflicht, einen geeigneten Arbeitsplatz zu schaffen, erfüllt (Geck & Hey, 2021). Die reine Telearbeit ist in der Praxis selten gegeben. Vielmehr wird hier die sog. alternierende Telearbeit genutzt. Die neben den zuvor genannten Voraussetzungen des § 2 Abs. 7 ArbStättV mit dem

Unterschied gekennzeichnet ist, dass dem Mitarbeitenden zu festgelegten Arbeitszeiten im Betrieb selbst ein Arbeitsplatz zur Verfügung steht (Scheller & Beck, 2021). Wie diese Abwechslung gestaltet ist, ergibt sich aus der jeweiligen Vereinbarung zwischen Arbeitgeber und Mitarbeitenden (Geck & Hey, 2021).

Dabei wird die Telearbeit in der Praxis grundsätzlich relevant, wenn auf die Präsenz der Mitarbeitenden nahezu in Gänze verzichtet werden kann. Wird die Telearbeit alternierend eingesetzt, entstehen für den Arbeitgeber erhebliche Kosten, da zweierlei vollständig ausgestattete Arbeitsplätze zur Verfügung stehen müssen (Augsten, 2021). Um diesem entgegenzuwirken, kann anstelle eines eigenen Arbeitsplatzes auf alternative Möglichkeiten wie beispielsweise dem sog. Desk-Sharing zurückgegriffen werden (Geck & Hey, 2021). Als Desk-Sharing wird eine Form der flexiblen Büronutzung beschrieben, bei der ein Arbeitgeber nicht mehr allen Mitarbeitenden einen eigenen Arbeitsplatz innerhalb der Arbeitsstätte zur Verfügung stellt. Zudem beinhaltet das Konzept einen regelmäßigen Wechsel der Nutzenden (Augsten, 2021).

Trotz der gesetzlichen Normierung der Telearbeit ergibt sich aus ihr nicht, dass neben der klassischen Arbeitsform lediglich die Telearbeit zulässig ist. Wird von den oben beschriebenen Regeln abgewichen, handelt es sich folglich nicht um Telearbeit im Sinne der ArbStättV und die Vorgaben gelten nicht (Scheller & Beck, 2021).

2.1.2 Mobiles Arbeiten

So ist konträr, das mobile Arbeiten anzuführen, das ohne gesetzliche Definition und somit mangels gesetzlicher Normierung ohne Weiteres zulässig ist (Scheller & Beck, 2021). So ist der Arbeitgeber aufgrund der flexiblen Natur des mobilen Arbeitens nicht verpflichtet im Sinne des § 2 Abs. 7 ArbStättV, einen festen häuslichen Arbeitsplatz bereitzustellen. Zwar findet die ArbStättV keine Anwendung auf das mobile Arbeiten, dennoch müssen Vorschriften wie beispielsweise das ArbSchG eingehalten werden (Geck & Hey, 2021).

Die Besonderheit des mobilen Arbeitens erklärt sich primär darin, dass es sich von der klassischen Arbeitsorganisation abhebt, indem von einer ortsgebundenen Verrichtung der Tätigkeiten auf eine solche außerhalb der Betriebsstätte abgezielt wird (Bertram et al., 2020). Somit erbringen die Mitarbeitenden - geschuldet der Natur des mobilen Arbeitens - unabhängig von einer festen Bürobindung an unterschiedlichen und möglicherweise wechselnden Orten ihre Arbeit (Augsten, 2021). Unter dem Begriff des mobilen Arbeitens wird demnach i.d.R. „[...] der Teil der Arbeitsleistung gemeint, bei dem von unterwegs aus [...] Bürotätigkeiten erfüllt werden“ (Augsten, 2021, S. 30). Diese Auffassung deckt sich zudem mit der Sars-CoC-2-Arbeitsschutzregel aus dem Jahr 2020 (Geck & Hey,

2021).

Folglich lässt sich für die Ausarbeitung die folgende, aus Literatur und Rechtsprechung abgeleitete Beschreibung zugrunde legen. Das Merkmal der mobilen Arbeit ist, dass Mitarbeitende ihre Tätigkeit von einem Ort außerhalb der tatsächlichen Arbeitsstätte aus ausüben. Mobiles Arbeiten kann an einem vom Mitarbeitenden selbst ausgewählten Ort oder an einem mit dem Arbeitgeber vereinbarten Ort durchgeführt werden (Bundesministerium für Arbeit und Soziales, o.D.). So wird unter dieser Auffassung HO als Teil des mobilen Arbeitens angesehen (Augsten, 2021).

2.1.3 Homeoffice

HO ist eine Alltagsbezeichnung, die sich in dem Wortschatz vieler Menschen eingebürgert hat. So ziemlich jede erwachsene Person hat eine Vorstellung, was HO (Augsten, 2021). Jedoch ist auch das HO, trotz einer zunehmenden Popularisierung des Begriffs, nicht legal definiert (Kunze et al., 2021). In der wörtlichen Übersetzung ist das HO lediglich der Ort, an dem die Telearbeit ausgeführt wird (Augsten, 2021). HO ist demnach ein Teil der Telearbeit, wenn die Vertragsparteien eine Vereinbarung im Sinne des § 2 Abs. 7 ArbStättV getroffen haben. Ist dies der Fall, muss das HO durch den Arbeitgeber eingerichtet und ausgestattet werden (Scheller & Beck, 2021).

Anders betrachtet kann HO auch Teil des mobilen Arbeitens sein. Dies ermöglicht den Mitarbeitenden, nach vorheriger Zustimmung mit dem Arbeitgeber im Privatbereich für den Arbeitgeber tätig zu sein (Scheller & Beck, 2021). In diesem Fall richtet der Mitarbeitende selbst innerhalb des Privatbereiches einen Arbeitsplatz ein, mit dem er wie gewohnt seiner Arbeit nachgehen kann (Frett, 2021). Wie eingangs erwähnt, vertreten sowohl die Sars-CoC-2-Arbeitschutzregel als auch das Bundesministerium für Arbeit und Sicherheit die Auffassung, dass HO ein Teil des mobilen Arbeitens ist (Sars-CoC-2-Arbeitsschutzregelung; Bundesministerium für Arbeit und Sicherheit). Im Sinne dieser Ausarbeitung wird der Begriff HO ebenfalls als ein Teil des mobilen Arbeitens im eigenen Wohnraum verstanden, der keine Telearbeit darstellt. Dies entspricht der weitestgehenden Auffassung in der deutschen Alltagssprache (Augsten, 2021).

Um Unklarheiten und Auseinandersetzungen zu vermeiden, die das Arbeitsverhältnis belasten, ist es wichtig, die Regelungen innerhalb der Organisation in Bezug auf das mobile Arbeiten sehr sorgfältig zu gestalten (Scheller & Beck, 2021). Das HZA Münster normiert das mobile Arbeiten innerhalb der Organisation als Dienstvereinbarung zwischen dem Personalrat und der Leitung des HZAs (MAPZ, 2022).

2.1.4 Kritische Betrachtung des Homeoffice

Empirische Studien und Forschungsergebnisse legen nahe, dass eine optimale Implementierung von HO Vorteile bietet, während eine suboptimale Umsetzung Nachteile hervorrufen kann (Zeschke & Zacher, 2022). Eine solche Bewertung, kann grundsätzlich nicht abstrakt vorgenommen werden. Sie ist nur unter Berücksichtigung, der Anforderungen des Arbeitgebers und der Mitarbeitenden sowie deren Fähigkeiten möglich (Bertram et al., 2020). Zudem zeigt sich, dass die Mehrheit der angeführten Argumente ambivalent ist (Bertram et al., 2020).

So wird oft das Argument einer erhöhten Flexibilität und besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben hervorgehoben (Bertram et al. 2020). Dabei steht außer Frage, dass sich beispielsweise Arzttermine, Absprachen mit dem Partner oder der Partnerin sowie eine Betreuung von Kindern besser koordinieren lassen (Bertram et al., 2020; Frett, 2021). Dem Mitarbeitenden wird somit ermöglicht, private Verpflichtungen besser zu erfüllen, was jedoch zu einer häufigen und teils willkürlichen Arbeitsunterbrechung führen kann (Bertram et al., 2020). Neben selbst geschaffenen Unterbrechungen stören auch unbeeinflussbare Quellen den Alltag. Der Kurierdienst, der durch eine Paketannahme das Arbeiten stört oder Anrufe auf dem Haustelefon sind nur einige von vielen Beispielen, die hier angeführt werden können (Frett, 2021).

Die durch das HO bedingte Flexibilität erleichtert die Kinderbetreuung sowie die Pflege von Angehörigen und ermöglicht Eltern den Wiedereinstieg in die Arbeitswelt (Frett, 2021). Jedoch ist eine solche Möglichkeit, Berufliches und Privates parallel zu erledigen, mit Risiken verbunden. Da eine klare Trennung im HO nur erschwert möglich ist, kann die fehlende Abgrenzung beider Lebensbereiche als Belastung empfunden werden (Bertram et al., 2020; Landes et al., 2021). So bezeichnen Grunau et al. (2019, S.1) in diesem Kontext Flexibilität als „zweischneidiges Schwert“.

Weiterhin wird die Autonomie bei der Arbeitsgestaltung sowie die Zeitersparnis als positives Resultat des HO angeführt (Landes et al., 2021). Mitarbeitende können selbständig und flexibel ihre Arbeitszeit gestalten, was ein hohes Maß an Selbstdisziplin und Professionalität erfordert (Frett, 2021). Ohne diese Eigenschaften drohen Chaos und ineffiziente Arbeit (Bertram et al., 2020). Auch kann daraus folgen, dass Mitarbeitende ihre Arbeitszeiten nicht einhalten. Denn im HO entfällt ein festgelegter Feierabend durch Kernarbeitszeiten (Landes et al., 2021). Ohne externe Kontrolle und feste Arbeitszeiten fehlen oft notwendige Ruhephasen, zur Erholung von den Arbeitsbelastungen (Landes, et al. 2021).

Neben diesen eher ambivalenten Argumenten lassen sich grundlegende Argumente aufführen, die gegen das HO sprechen. So ist zu erwähnen, dass sowohl für den Arbeitgeber als auch für

den Mitarbeitenden Kosten für die Einrichtung bzw. das Einführen des HO entstehen können (Frett, 2021). Die Einrichtung des Heimarbeitsplatzes obliegt meist den Mitarbeitenden. Lediglich geeignete mobile Arbeits- und Kommunikationsgeräte sind durch den Arbeitgeber bereitzustellen, damit sichergestellt wird, dass der Mitarbeitende im HO seiner Tätigkeit nachgehen kann (Geck & Hey, 2021). Bei Verwendung der zur Verfügung gestellten und privaten Mittel muss zudem der Datenschutz beachtet werden (Frett, 2021). Weiterhin darf nicht außer Acht gelassen werden, dass für die meisten Mitarbeitenden das Arbeiten ein wichtiger Indikator zur Befriedigung sozialer Bedürfnisse ist (Zeschke & Zacher, 2021). Durch eine vermehrte Nutzung des HO kann die Bindung zum Team verloren gehen oder im schlimmsten Fall eine Isolation und Vereinsamung hervorgerufen werden (Frett, 2021).

Eine Einführung des HO ist bei sorgfältiger Abwägung sinnvoll. Entscheidend sind passende Rahmenbedingungen und eine unterstützende Unternehmenskultur, damit Risiken und Nachteile minimiert werden (Lande et al., 2020). Zudem haben Studien gezeigt, dass HO eine erhöhte Arbeitszufriedenheit (AZ) hervorruft, aber auch psychische und physische Belastungen hervorrufen kann (Britz-Averkamp & Eich-Fangmeier, 2020). Inwiefern die Einführung des HO und die damit verbundene Digitalisierung des Arbeitsplatzes Einfluss auf gesundheitsförderliche oder -schädigende Faktoren nimmt, ist abhängig von Gestaltung der Arbeit sowie individuellen Kompetenzen des Individuums (Wissenschaftliches Institut der AOK & AOK-Bundesverband [WIdO & AOK], 2019). Denn die Arbeit im HO stellt durch vielfältige Änderungen einen starken Kontrast zur Arbeit im Büro dar, die wiederum Stress auslösen können.

Ziel der Organisation sollte es sein, die psychische und physische Gesundheit der Mitarbeitenden im Kontext der Arbeit zu erhalten. Der Faktor Stress, der die Gesundheit erheblich beeinträchtigen kann, gehört zu einem der Hauptgründe für psychische Erkrankungen (Landes et al., 2021). Demzufolge befasst sich das folgende Kapitel mit der Thematik Stress und fokussiert das Phänomen des digitalen Stresses.

2.2 Stress

In den letzten Jahren hat der Begriff *Stress* eine außergewöhnliche Popularität erreicht, die in den Humanwissenschaften nahezu einzigartig ist. Ob am Arbeitsplatz, in Bildungseinrichtungen, unter Leistungsdruck, in Beziehungen, in der Freizeit, im Straßenverkehr oder im Urlaub – Stress ist allgegenwärtig und durchdringt nahezu alle Bereiche des täglichen Lebens (Kaluza, 2023). Doch trotz dieser weitverbreiteten Nutzung variiert die Definition von Stress je nach Disziplin und theoretischem Ansatz erheblich, was die Formulierung einer universellen Definition von Stress verkompliziert

(Plaumann et al., 2006). Im Folgenden soll demnach zunächst eine kurze Einordnung von Stress in den historischen Kontext gegeben werden und die Begriffe mit erhöhter Relevanz für diese Ausarbeitung definiert werden.

2.2.1 Stressdefinition

Der Biochemiker Hans Selye führte den Begriff in die Humanwissenschaften ein (Litzcke et al., 2012). Selye gilt als einer der Pioniere der Stressforschung, prägte den Begriff Stress und verwendete ihn erstmals 1950 im Titel einer Monografie. Er förderte das Verständnis von Stress und führte die Unterscheidung zwischen Distress und Eustress ein, welche bis heute von Relevanz ist (Plaumann et al., 2006).

Grundsätzlich lässt sich sagen, dass Stress im Wechselspiel mit der Umwelt eines Individuums und den jeweiligen Anforderungen der Umwelt entsteht (Paulsen & Kortsch, 2020). Stress kann somit in unterschiedlichsten Lebenslagen und Situationen entstehen und ist stets abhängig vom Individuum (Reif et al., 2018).

Da der Fokus dieser Ausarbeitung im Großteil mit der Arbeitswelt korrespondiert, wird die Stressdefinition der EU-Kommission (2002, S. 3) zugrunde gelegt, die den Begriff Stress als „emotionale kognitive, verhaltensmäßige und physiologische Reaktion auf widrige und schädliche Aspekte des Arbeitsinhalts, der Arbeitsorganisation und der Arbeitsumgebung“ definiert.

Für ein weiteres Verständnis ist eine Trennung von Stressoren und Stressreaktionen von Vorteil und bietet eine differenziertere Sichtweise auf die Begrifflichkeit, da Ursache und Wirkung voneinander isoliert werden (Klingenberg, 2022). Die Stressreaktion ist eine individuelle und funktionelle Reaktion eines Individuums auf eine stressauslösende Situation bzw. ein Ereignis. Dabei gibt es keine Reaktion, die bei allen Menschen gleich ausfällt (Paulsen & Kortsch, 2020). Vielmehr lassen sich die Stressreaktionen zwischen Individuum und Situation unterscheiden (ebd.). So lassen sich nach Kaluza (2018) Stressreaktionen auf der körperlichen, behavioralen und kognitiv-emotionalen Ebene verorten. Diese funktionellen Reaktionen werden problematisch, wenn die Stressreaktion anhält und der Körper keine Erholungsphase durchläuft. Das Stresserleben geht dann mit einer negativen Konnotation einher. Gehen zudem unangenehme Gefühle einher, so wird dieses Stresserleben auch als Distress bezeichnet (Paulsen & Kortsch, 2020). Jedoch ist Stress nicht grundsätzlich negativ, sondern kann ebenfalls positive Erlebnisse hervorrufen. Werden beim Stresserleben positive Gefühle empfunden, so wird von Eustress gesprochen (ebd.).

Stressoren sind Reize, die typischerweise eine stressinduzierende Reaktion auslösen. Diese Reize haben bei einer Person in der Vergangenheit häufig zu Stresserfahrungen geführt oder

bewirken bei vielen Menschen regelmäßig Stressreaktionen (Paulsen & Kortsch, 2020).

Welche Reize demnach stressauslösend sind, ist stark abhängig vom Individuum selbst. Stressoren führen nicht zwingend zu einer Stressreaktion, die in akutem Stress endet. Das folgende Modell soll dabei dienen, die akute Stressentstehung zu verstehen.

2.2.2 Stressentstehung und Wahrnehmung nach Lazarus & Folkmann

Lazarus und Kollegen (1984) verstehen Stress als eine Art Prozess, der durch die Interaktion des Individuums mit seiner Umwelt entstehen kann. Stress entsteht bzw. liegt vor, wenn die Anforderungen aus der Umwelt die persönlichen Fähigkeiten des Einzelnen beanspruchen oder übersteigen. Von entscheidender Bedeutung ist, wie eine Person die Stresssituation und ihre Bewältigungsfähigkeiten einschätzt, da diese Bewertung maßgeblich bestimmt, ob Stress empfunden wird (Reif & Spieß, 2018). Zur visuellen Unterstützung des Entstehungsprozesses dient die Abbildung 1. Grundsätzlich verläuft diese Bewertung in drei verschiedenen Bewertungsprozessen. Der primären und der sekundären Bewertung sowie einer Neubewertung (ebd.).

In der primären Bewertung steht die Fragestellung „Am I okay?“ (Folkman, 2013, S. 13) im Vordergrund. Auf subjektiver Basis erfolgt hier eine erstmalige Bewertung, ob die Situation bzw. ein Ereignis irrelevant, positiv oder stressend ist (Reif & Spieß, 2018). In den häufigsten Fällen resultiert aus der eher unbewusst verlaufenden ersten Bewertung eine positive oder irrelevante Klassifizierung der Situation. Wird die Situation jedoch als Herausforderung, Bedrohung oder Verlust wahrgenommen, ist diese potenziell stressauslösend (Paulsen & Kortsch, 2020). Eine Herausforderung ist eine Möglichkeit, eine schwierige Situation zu bewältigen und daraus eine positive Erlebnisquelle zu gewinnen. Im Gegensatz dazu wird von einer Bedrohung gesprochen, wenn ein zukünftig antizipierter Schaden gemeint ist, der sich nicht nur auf die körperliche Unversehrtheit bezieht. Schließlich spricht man von einem Schaden oder Verlust, wenn der Bezug zu einem gegenwärtigen oder bereits vergangenen schädigenden Ereignis hergestellt wird (Reif & Spieß, 2018).

Wird durch die primäre Bewertung eine solche stressende Situation wahrgenommen, schließt sich die sekundäre Bewertung an. In dieser Ebene der Bewertung steht die Frage „What can I do?“ (Folkman, 2013, S. 13) im Fokus der Beantwortung. Hierbei verläuft die Bewertung, im Vergleich zur primären Bewertung, eher bewusst ab und prüft, in welchem Ausmaß Ressourcen zur Verfügung stehen, die einer Herausforderung, Bedrohung oder einem Schaden bzw. Verlust entgegengestellt werden können (Paulsen & Kortsch,

2020). Sie bezieht sich somit auf bewusste und unbewusste Prozesse innerhalb einer Person, mithilfe derer geprüft wird, wie auf eine Situation zu reagieren ist und welche Ressourcen dem Individuum zur Verfügung stehen (Hemming, 2015).

Folglich wird eine Analyse der verfügbaren Ressourcen vorgenommen, die zu zwei verschiedenen Ergebnissen kommen kann. Entweder sind ausreichend Ressourcen vorhanden und das stressende Ereignis kann bewältigt werden, oder es wird der Entschluss gefällt, dass ein Mangel an Ressourcen vorliegt. Aus dem Letztgenannten folgt die Stressreaktion und damit das Stresserleben (Paulsen & Kortsch, 2020).

Weiterhin ist zu erwähnen, dass beide Bewertungen nicht strikt zeitlich aufeinanderfolgen, sondern einander überlappen und beeinflussen können. Zudem sind sie von der subjektiven Wahrnehmung der Person geprägt und nicht von den objektiven Gegebenheiten der Situation (Ernst et al., 2022).

Ist der Stress entstanden, lässt sich diesem durch geeignete Stressbewältigungsstrategien entgegenwirken, die jedoch nicht Teil dieser Ausarbeitung sind (ebd.).

ENTSTEHUNG AKUTER STRESS

LAZARUS & FOLKMANN

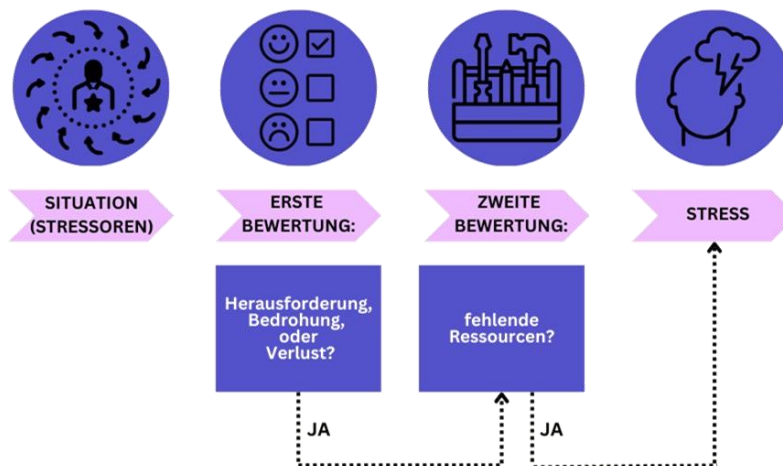


Abbildung 1: Entstehung akuter Stress, Quelle: In Anlehnung an Paulsen & Kortsch, 2020, S. 7.

2.2.3 Digitaler Stress

Die Zunahmen an Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) verändert die Arbeitswelt grundlegend (Jäger & Thiermann, 2021). Automatisierungsprozesses, flexible Arbeitsgestaltung und effizientere Zusammenarbeit eröffnen neue Möglichkeiten (ebd.). Dabei verändert sie unseren Alltag mit einer beispiellosen Geschwindigkeit und durchdringt nahezu jeden Lebensbereich

(Bisquolm & Rost, 2020). Neben einhergehenden positiven Faktoren wie die Arbeitserleichterung und die Effektivitätssteigerung treten auch Herausforderungen und Risiken auf (Hasenbein, 2020). Denn der Mensch selbst ist dabei kein passiver Akteur, sondern gestaltet die Nutzung von digitalen Technologien aktiv mit, was oft zu einem Spannungsfeld aus Fremd- und Selbstbestimmung führen kann (Paulsen & Kortsch, 2020). Zwar führen neue Technologien weg von körperlichen Arbeiten, verstärken aber mentale Anforderungen, was zu Arbeitsintensivierung, Zeitdruck und Stress führen kann (Reif & Stadler, 2018). Diese negativen Auswirkungen stehen seit einigen Jahren vermehrt im Fokus der Öffentlichkeit und Politik. Denn die moderne Arbeitswelt, die sich aus dem Wandel und Einsatz von Technologien speist, hat Auswirkungen auf die Gesundheit und das Wohlbefinden der Nutzenden (Reif & Stadler, 2018).

In diesem Kontext wird der Begriff digitaler Stress vermehrt in den Fokus gerückt, der anders, als es zunächst aufgrund seiner Popularität in der vergangenen COVID-19-Pandemie vermuten lässt, keine Erscheinungsform dieser ist (Bausch, 2023). Diese Art des Stresses wird seit den 1980er Jahren in der Fachliteratur beschrieben und synonym zu den Begriffen *Technostress* oder *Computerstress* verwendet (Riedl et al., 2022). Die Grundlagen der Forschung zu digitalem Stress lassen sich auf den Psychologen Craig Brod (1982) zurückführen, der den Begriff prägte und das Phänomen als die Unfähigkeit eines Individuums beschrieb, neue Technologien auf gesunde Weise zu bewältigen, was zu Stress führt (Hasenbein, 2020).

Somit lässt sich Stress, der durch digitale Technologien entsteht, als *digitaler Stress* oder *Technostress* bezeichnen und bezieht sich auf die negative Beanspruchungsfolge durch Belastungsfaktoren im Umgang mit digitalen Technologien und Medien (Gimpel et al., 2018; Gimpel et al., 2020). In der deutschen Forschungsliteratur wird vermehrt der Begriff digitaler Stress verwendet (Bausch, 2023). Dieser wird im Folgenden primär und synonym verwendet.

Die anfangs erwähnte Zunahme an IKT, bringt eine Steigerung des digitalen Stresses mit sich, der sich immer mehr auf unser Leben und unsere Arbeit auswirkt (Bisquolm & Rost, 2020). Hierbei gilt insb. der digitale Arbeitsplatz als wichtiger Stressor, dem in der öffentlichen Debatte lange Zeit wenig Aufmerksamkeit zuteilgeworden ist (ebd.). Aber in den vergangenen Jahren hat die Thematik zunehmend an Bedeutung gewonnen, sodass sich die Verantwortungsträger vermehrt für Ursachen und Folgen des digitalen Stresses interessieren (Riedl et al. 2022). Die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit digitalem Stress hat sich aufgrund dieser Erkenntnisse und aufgrund des enormen Anstiegs der Bedeutung von IKT in der Arbeitswelt verstärkt und differenziert (Jäger & Thiemann, 2021). Ein vermehrter Einsatz dieser kann in der Arbeitswelt zu

einer individuellen Belastung des Individuums führen und so digitalen Stress auslösen (Gimpel et al., 2020).

Die Frage, wie Mitarbeitende den auftretenden digitalen Stress subjektiv beurteilen und auf diesen reagieren, bestimmt letztendlich, welche Folgen dieser hat. Das transaktionale Stressmodell von Lazarus und Folkmann (1984) stützt diese Vorstellung und bildet die theoretische Basis für digitalen Stress (Jäger & Thiemann, 2021). Wie mögliche Belastungsfaktoren digitaler Arbeit, die als kontrollierbare Beeinträchtigungen, als Bedrohung des Wohlbefindens oder als anspruchsvolle Herausforderung wahrgenommen werden, bildet die Grundlage für digitalen Stress (Jäger & Thiemann, 2021). Als Resultat des subjektiven digitalen Stressempfindens, kann dies zu Beeinträchtigung der Gesundheit und des Wohlbefindens führen sowie die Arbeitsfähigkeit und -zufriedenheit mindern (Gimpel et al., 2019). Auf Grundlage dieser Annahmen haben Studien insb. sechs relevante Faktoren identifiziert, die durch den vermehrten Einsatz von IKT am Arbeitsplatz zu digitalem Stress führen können (Gimpel et al., 2018; Gimpel et al. 2020).

Die Studie um Tarafdar et al. (2007), die als wegweisende gilt, charakterisierte zunächst fünf Faktoren (Jäger & Thiemann, 2021). Diese wurden unter den Begriffen „techno-overload“, „techno-invasion“, „techno-complexity“, „techno-insecurity“, and „techno-uncertainty“ angeführt (Tarafdar et al., 2007, S. 313 ff.). Der sechste Faktor ist als „techno-unreliability“ durch Adam et al. ergänzt worden (Adam et al., 2017, S. 281). Eine genaue Beschreibung lässt sich dem Anhang A entnehmen.

Neben diesen sechs Faktoren können je nach Forschungsfrage oder Stichprobe weitere Faktoren festgestellt werden (Gimpel et al., 2019; Riedl et al. 2021).

Digitaler Stress am Arbeitsplatz kann folglich aufgrund verschiedener Ursachen negativ verursacht werden und hat Auswirkungen auf das Wohlbefinden sowie die Arbeitsleistung (Gimpel et al., 2020).

2.2.4 aktueller Stand und Forschungsergebnisse

Eine umfassende Nutzung von digitalen Technologien und Medien geht mit erhöhten digitalen Anforderungen einher, die das Individuum bewältigen muss (Gimpel et al., 2020). Dabei ist der Digitalisierungsprozess nicht grundsätzlich als negativ oder positiv zu bewerten (Hasenbein, 2020). So können neue Technologien zu Personalisierung und Lernförderlichkeit beitragen und dabei unter dem Aspekt der Gesundheitsförderung, Gestaltungsmöglichkeiten bieten, die präventiv und lernförderlich wirken (Gimpel et. al, 2018). Auch bleiben Organisationen durch ihre Nutzung wettbewerbsfähig, bedingt durch attraktive Arbeitszeitmodelle und Arbeitsbedingungen wie beispielsweise das HO (Hasenbein, 2020). Dennoch geht aus

dem aktuellen Forschungsstand hervor, dass digitaler Stress sowohl für das Individuum als auch für Organisationen negative Folgen haben kann (Riedl et al., 2022). Dieses ernstzunehmende Problem wird von zahlreichen Studien bestätigt (Jäger & Thiermann, 2021). Im Folgenden werden exemplarische Studien- und Forschungsergebnisse skizziert, die die vielfältigen Auswirkungen von digitalem Stress verdeutlichen.

Mitarbeitende mit einem hohen digitalen Stresslevel berichten häufiger, dass sie Probleme haben, von der Arbeit abzuschalten (Gimpel et al., 2020). Digitale Stressoren manifestieren sich in verschiedenen negativen Aspekten, darunter emotionale Erschöpfung, die durch permanente Erreichbarkeit, die Menge an Informationen und Anpassungsdruck verursacht wird. Diese Stressoren führen zu negativen Auswirkungen wie Einschlafstörungen, Kopf- und Rückenschmerzen sowie einem Gefühl der Erschöpfung (WIdO & AOK, 2019). Internationale Forschung zeigt, dass digitaler Stress mit einer Verminderung der AZ, Produktivität sowie ein negatives Verhältnis zwischen Beruf und Privatleben erhöht (u.a. Ayyagari et al., 2011; Tarafdar et al., 2011). Diese Ergebnisse wurden durch Gimpel et al. (2018) in einer repräsentativen Studie im deutschen Raum bestätigt. Zudem konnte durch die Studie „Digitaler Stress in Deutschland“ von Gimpel et al. (2018) aufgezeigt werden, dass digitaler Stress in allen Branchen und Tätigkeitsarten auftritt und bei Mitarbeitenden zu einer deutlichen Zunahme gesundheitlicher Beschwerden führt.

Grundsätzlich legen die Ergebnisse zahlreicher Studien, u.a. die hier skizzierten, Maßnahmen nahe, um Fehlbeanspruchungen durch digitalen Stress zu vermeiden. Hierbei geht es darum, ein Gleichgewicht zwischen den individuellen Kompetenzen und den Anforderungen durch Digitalisierung herzustellen (Hasenbein, 2020). Im Fokus der Betrachtung von digitalem Stress im Arbeitskontext stehen somit der Schutz der Mitarbeitergesundheit, die Steigerung der Zufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeitenden. Weiterhin sind die Leistungsfähigkeit sowie die Produktivität einer Organisation sicherzustellen (Riedl et al., 2022).

2.3 Work-Life-Balance

Die Work-Life-Balance (WLB) ist ein Konzept, das seit seinem Ursprung in den 1990er Jahren zunehmend an Popularität im wissenschaftlichen Diskurs gewonnen hat (Voggenreiter, 2013). Es beschreibt einen Zustand der individuellen Ausgeglichenheit zwischen dem Berufs- und Privatleben und zielt darauf ab, ein gesundes Verhältnis zwischen diesen beiden Lebensbereichen zu erreichen (Michalk & Nieder, 2007). Bedingt durch die Zunahme von IKT fällt es schwerer, Lebensbereiche zufriedenstellend abzustimmen (Kirschten, 2021).

In traditioneller Sicht werden Beruf und Privatleben klar voneinander abgegrenzt, doch der demografische Wandel und veränderte Arbeitsbedingungen haben diese Grenzen in den letzten Jahren zunehmend aufgeweicht (Collatz & Gudat, 2011). Ebenso wird dies durch flexible Arbeitsmodelle bedingt (Helmold & Dathe, 2023).

Unter genauerer Betrachtung der Begrifflichkeit WLB, lässt sich die Widersprüchlichkeit erkennen, die eine Abgrenzung und Gegenüberstellung beider Lebensbereiche suggeriert (Kirschten, 2021). Aus diesem Grund haben Forschende neue Begriffe wie beispielsweise *Work-Life-Integration*, *Work-Life-Blending* oder *Work-Life-Separation* angeführt, die der Widersprüchlichkeit entgegenwirken sollen (Kaiser et al., 2010). Dennoch hat sich in der Forschung der Begriff der WLB durchgesetzt und bleibt die gängigste Beschreibung für eine Vereinbarkeit des Berufs mit anderen Lebensbereichen (ebd.). Aus diesem Grund der Separation und Abgrenzung der Begriffe, die der Vielfältigkeit und Wechselwirkung beider Lebensbereiche nicht gerecht werden, bedarf es einer differenzierten Betrachtung der Begriffe (Kirschten, 2021).

2.3.1 Work, Life und Balance

„Übersetzt man die einzelnen Wörter des englischen Fachterminus Work-Life-Balance in die deutsche Sprache, so bedeuten diese Arbeit, Leben, Ausgeglichenheit“ (Michalk & Nieder, 2007, S. 21)

Dabei umfasst der Begriff (Privat-)Leben alle Lebensbereiche, die nicht für eine Erwerbstätigkeit bestimmt sind und wird als Gegenstück zur Arbeitswelt verstanden (Michalk & Nieder, 2007; Kirschten, 2021). Im Gegensatz dazu bezieht sich der Arbeitsbereich auf Tätigkeiten, die im Rahmen einer Erwerbstätigkeit erfolgen. Die Gestaltung dieses Bereichs durch flexible Arbeitszeiten kann zwar potenziell positive Effekte auf die WLB haben, jedoch sind deren Auswirkungen stark von den konkreten Rahmenbedingungen abhängig (Kratzer et al., 2013). Weiterhin ist eine klare zeitliche Differenzierung zwischen Berufs- und Privatleben wichtig, da beide Rollen von der gleichen Person wahrgenommen werden. Dies bedeutet im konkreten, dass Belastungen im Arbeitskontext in den privaten Bereich strahlen können und umgekehrt, was die Erholungsphasen verlängern, und das Privatleben einschränken kann (Kratzer et al., 2013). Konträr dazu können positive Wechselwirkungen entstehen. So können familiäre Ressourcen dazu dienen, eine beruflich hohe Anforderung abzufangen (ebd.). Auch ist eine klare Abgrenzung der Lebensbereiche oft nicht mehr möglich, da moderne Technologien und der zunehmende Druck im Arbeitsleben eine Entgrenzung verursachen. Dies bedeutet, dass berufliche Verpflichtungen oft in den privaten Bereich hineinreichen und private Angelegenheiten umgekehrt im beruflichen Kontext erledigt werden (Kirschten, 2021). Außerdem verändern sich im biografischen Werdegang des

Individuums die Lebenswelten. So sind Anforderungen der Lebenswelt wie Pflegearbeit, Hausarbeit oder Bildungsarbeit unterschiedlich repräsentativ (ebd.). WLB wird somit nicht nur zu einer Frage der Abgrenzung, sondern auch der Ausgestaltung dieser Systeme, wobei es darum geht, in beiden Bereichen ein positives subjektives Empfinden zu erreichen (Kratzer et al., 2013).

Für die Sinnhaftigkeit der Begrifflichkeit – Work-Life-Balance – ist diese mehrdimensional zu betrachten. Dabei steht nicht die Frage nach Grenzen und Schnittstellen im Fokus der Prüfung, sondern die inhärente Verschränkung (Kratzer et al. 2013). Der Begriff WLB umfasst einen dynamischen Prozess, der die verschiedenen Komponenten miteinander verknüpft. Er erfordert vom Individuum eine kontinuierliche Anpassung und Aktivität, um das Wechselspiel zwischen den Lebensbereichen sowie den eigenen Anforderungen in einem gesunden Verhältnis zu halten (Kratzer et al., 2013). Die Balance zwischen den Lebensbereichen wird oft metaphorisch als Waage symbolisiert. Hierbei ist jedoch nicht von einer gleichmäßigen Verteilung auszugehen, denn vielmehr hängt das Gleichgewicht von individuellen Prioritäten ab (Kirschten, 2021). Die Idee der WLB strebt danach, einen harmonischen Ausgleich zwischen dem beruflichen und privaten Leben zu schaffen, indem berufliche und persönliche Bedürfnisse und Anforderungen so miteinander in Einklang gebracht werden, dass es nur wenige oder gar keine Unterschiede zwischen diesen Lebensbereichen gibt (Kirschten, 2021; Helmold & Dathe, 2023).

In Literatur und Forschung finden sich verschiedene Definitionen des Begriffs, die u.a. durch die interdisziplinären Betrachtungen und Schwerpunkte geleitet werden (Kirschten, 2021). Verstärkt wird dies durch die individuelle Komponente der WLB, die mit einer jeden Person einhergeht (Kratzer et al., 2013). Für die weitere Ausarbeitung lässt sich festhalten, dass das vorliegende Verständnis der WLB auf einer Definition von Bauer-Emmel (2007; zitiert nach Syrek et. al., 2008 S. 135) basiert, die den Prozesscharakter sowie das jeweilige Verhältnis von Balancevorstellungen und realisierter Vereinbarkeit als zentralen Aspekt betont:

„Work-Life-Balance wird als Einstellung gegenüber der eigenen Lebenssituation definiert, die sich auf das Vereinbaren verschiedener Lebensbereiche, Rollen und Ziele bezieht; Work-Life-Balance bedeutet demnach, dass die subjektiv angestrebten Balancevorstellungen im Einklang mit der realisierten Gestaltung stehen.“

2.3.2 Relevanz einer positiven Work-Life-Balance

Bei einer Unvereinbarkeit von Arbeit und Privatleben kann Stress im Sinne des bereits vorgestellten transaktionalen Stressmodells

entstehen. Andererseits kann die Relevanz einer positiven WLB mit dem Spillover-Effekt beschrieben werden (Kirschten, 2021). Mit Bezug auf die WLB beschreibt der Spillover-Effekt die wechselseitigen Einflüsse zwischen den Bereichen *Work* und *Life*. Als Übertragungseffekt kann dieser sowohl positive als auch negative Auswirkungen auf den jeweils anderen Bereich haben. Er umfasst damit Phänomene wie Konflikte zwischen Arbeits- und Privatleben sowie Situationen, in denen ein Bereich den anderen bereichert (Collatz & Gudat, 2011).

Bei einem sog. positiven Spillover lassen sich potenzielle Bereicherungen für das Familienleben durch arbeitsbezogenen Kontext anführen. Erfolgserlebnisse oder ein generell positives Empfinden in der Arbeit können zu einer guten Stimmung in der Familie beitragen, da diese gerne geteilt wird. Ähnliche Effekte lassen sich bei beruflichem Erfolg erkennen (Hüttges & Fay, 2015). Auf der anderen Seite kann ein negativer Spillover auftreten, wenn im beruflichen Kontext ein erhöhter Stresspegel vorliegt und dieser mit einer erhöhten Reizbarkeit einhergeht. Dies kann sich dann ggü. Familienmitgliedern oder einer Vernachlässigung anderer Verpflichtungen äußern (Hüttges & Fay, 2015). Das Individuum benötigt dann Zeit, um sich zu erholen (Kratzer et. al, 2013). Ein weiterer zentraler Aspekt des Spillover-Effekts sind Mechanismen, die das Individuum einsetzt, um das Verhältnis zwischen Beruf und Privatleben anzupassen. Hierunter fallen anpassende Strategien, die das Engagement in einem Bereich reduzieren, ausgleichende Strategien, die Unzufriedenheit in einem Bereich reduzieren sowie die Segmentierung der beiden Bereiche voneinander (Collatz & Gudat, 2011). Viele Forschende unterstützen die Theorie im Hinblick auf Beziehungen zwischen den beiden Bereichen. Sie gehen davon aus, dass die Einstellungen, Fähigkeiten, Gefühle, Fertigkeiten und Verhaltensweisen, die in jeder Lebenswelt etabliert sind, auch auf die andere übertragen werden und umgekehrt (Grennhaus & Powell 2006).

WLB ist folglich immer eine Frage der Ausgestaltung sowie des Gesundheitsmanagements und dient nicht nur dem Schutz des Privat- und Familienlebens. In beiden Bereichen werden Lebensressourcen mitgestaltet und potenziell gefährdet. Es gilt der Anspruch, an beide Bereiche ein gutes subjektives Empfinden zu erreichen (Kratzer et al., 2013).

2.4 Arbeitszufriedenheit

AZ ist vermutlich das am meisten erforschte Konzept in der Arbeits- und Organisationspsychologie (Nerdinger et al., 2019). Studien zeigen u.a., dass eine hohe AZ mit besserer Gesundheit, erhöhter Lebensfreude und gesteigertem subjektiven Wohlbefinden einhergeht (Satuf et al., 2018). Das fortwährende Interesse beruht zudem

zu einem Großteil auf empirisch belegten Verbindungen zwischen AZ und anderen wirtschaftlichen Faktoren, wie beispielsweise Fluktuation der Mitarbeitenden und Arbeitsleistung (Ferreira, 2020).

2.4.1 Zur Begrifflichkeit

Trotz eines solch hohen Stellenwertes wird AZ seit Einzug der Begrifflichkeit in verschiedenen Kontexten mit verschiedenen Zielsetzungen erforscht. Bereits in den 70er-Jahren sprach Neuberger von einem „babylonische[m] Begriffsschaos“ (Neuberger, 1974, S. 140), was sich bis in die aktuelle Forschung mangels einer in der Wissenschaft einheitlich verwendeten Definition widerspiegelt (Siemund, 2013).

Für die folgende Ausarbeitung soll folgende Definition zugrunde gelegt werden: „Arbeitszufriedenheit wird gewöhnlich als Einstellung definiert und umfasst die emotionale Reaktion auf die Arbeit, die Meinung über die Arbeit und die Bereitschaft, sich in der Arbeit in bestimmter Weise zu verhalten“ (Six & Felfe, 2004, zitiert in Nerdinger et al., 2019, S. 465). Sie stellt somit dar, was Menschen in Bezug auf ihre Arbeit und deren Facetten denken und fühlen (Kauffeld & Schermuly, 2019). Soll die AZ demnach als Einstellung gemessen werden, lassen sich grundsätzlich zwei Möglichkeiten nennen. Dabei wird zwischen globaler und facettenspezifischer AZ unterschieden (ebd.). Weiterhin müssen bei dieser Messung bestimmte Aspekte der AZ ausgewählt werden (Kauffeld & Schermuly, 2019).

2.4.2 Modelle und Theorien der Arbeitszufriedenheit

2.4.2.1 2-Faktoren-Theorie nach Herzberg

Herzberg et al. (1959) untersuchten, welche Anreize in der Organisation wirken und welche Folgen sie haben (Nerdinger et al., 2019). Konkret befragte er Probanden, nach Arbeitssituationen, in denen sie außerordentlich zufrieden oder unzufrieden waren (Flanagan, 1954; Kauffeld & Schermuly, 2019). Dabei gelang es, zwei Einflussfaktoren für die Entstehung von AZ und -unzufriedenheit zu erkennen. Er postuliert einerseits die sog. Inhalts- oder Kontentfaktoren und andererseits die Umwelt- oder Kontextfaktoren (Ferreira, 2020). Nach Herzberg sind Arbeitszufriedenheit und -unzufriedenheit zwei unabhängige Aspekte, die sich nicht gegenseitig gegenüberstehen (Kauffeld & Schermuly, 2019). Zur Förderung der Zufriedenheit am Arbeitsplatz, müssen somit Faktoren der AZ gefördert und die der Arbeitsunzufriedenheit verringert werden (ebd.).

Der Kontentfaktor, auch als Motivator bezeichnet, besteht aus Variablen, die nur die Mitarbeitendenzufriedenheit beeinflussen, dient als Ansporn und führt zu Zufriedenheit, wenn sie positiv ausgeprägt sind (Kauffeld & Schermuly, 2019; Ferreira, 2020). Dabei beziehen sich diese Faktoren auf intrinsische Aspekte, die direkt

mit der Tätigkeit in Verbindung stehen, wie etwa Verantwortung oder Anerkennung (Siemund, 2013). Sind diese Aspekte der Arbeitsumgebung ausreichend erfüllt, entsteht daraus keine Zufriedenheit, sondern ein neutraler Zustand, der als Nicht-Unzufriedenheit bezeichnet wird. Anders verhält es sich bei einer Nichterfüllung dieser Aspekte, denn dann führt genau dieses Merkmal zur Unzufriedenheit (Nerdinger et al., 2019).

Die Kontextfaktoren befinden sich außerhalb der eigentlichen Arbeitstätigkeit und werden daher als extrinsische Aspekte bezeichnet (Nerdinger et al., 2019). Diese sind charakteristisch für mittelbare Arbeitsbedingungen, d.h., Faktoren des Arbeitsumfelds und Auswirkungen der Tätigkeit, wie etwa Unternehmensführung, Gehalt oder Sicherheit am Arbeitsplatz (Kauffeld & Schermuly, 2019; Siemund, 2013). Ein weiteres Merkmal ist, dass sie überwiegend in negativen, mit Unzufriedenheit konnotierten Situationen genannt werden. Daher werden sie auch als Hygienefaktoren bezeichnet. So geht die 2-Faktoren-Theorie davon aus, dass die medizinische Hygiene Risiken für die Gesundheit aus der Umwelt des Individuums beseitigt und so Krankheiten verhindert. Zudem sollen Hygienefaktoren Unzufriedenheit in der Arbeit verhindern (Nerdinger et al., 2019).

Die Präsenz von Motivatoren soll folglich zur AZ und deren Abwesenheit für einen neutralen Zustand sorgen. Das Gegenteil gilt für die Hygienefaktoren, deren Gegenwärtigkeit höchstens die Arbeitsunzufriedenheit verhindern kann (Kauffeld & Schermuly, 2019).

2.4.2.2 Zürcher-Modell nach Bruggemann

Das Zürcher Modell der Arbeitszufriedenheit von Bruggemann (1976) bietet eine weitere Perspektive zur Betrachtung der AZ. Es betrachtet die AZ als dynamisches Konstrukt, das sich im Laufe der Zeit verändern kann. Dabei unterscheidet es verschiedene Formen der Zufriedenheit (Kauffeld & Schermuly, 2019). Welcher Ausprägungsgrad der AZ vorliegt, resultiert aus den persönlichen Erwartungen der Mitarbeitenden an ihre Arbeit und deren Erfüllung. Das Empfinden der AZ bezieht sich somit auf das Resultat eines Soll-Ist-Vergleichs (Saremba, 2017). Als Reaktion auf diesen Vergleich, passen die Mitarbeitenden ihre Erwartungen an, indem sie das Anspruchsniveau erhöhen, aufrechterhalten oder senken (ebd.). Bei einem positiven Soll-Ist-Vergleich kann der Mitarbeitende das Anspruchsniveau beibehalten oder dieses erhöhen. Als Resultat ergibt sich die progressive oder stabilisierte AZ (Baumgartner & Udris, 2006). Insb. bei einer negativen Bewertung des Ergebnisses kann der Mitarbeitende auf Strategien zurückgreifen, die dafür sorgen, dass der unangenehme Zustand bewältigt wird (Kauffeld & Schermuly, 2019). Reagiert der Mitarbeitende mit einer Senkung der

Ansprüche, spricht man von einer resignierenden AZ. Bei einem Erhalt des Anspruchsniveaus trotz negativer Bewertung, kann die Situation verfälscht werden bzw. beim Nichtstun in Stagnation verfallen. Resultierend hieraus spricht man von Pseudo-, fixierter oder konstruktiver AZ (ebd.).

Letztendlich zeigt dieses Modell, dass sowohl die progressive AZ als auch die konstruktive Arbeitsunzufriedenheit zu einer gesteigerten Bereitschaft zur Leistung bei der Arbeit führen. Im Gegensatz dazu können stabilisierte, resignative und Pseudo-AZ sowie die fixierte Arbeitsunzufriedenheit nicht mit höherer Leistung gerechnet werden. Daher sollte die Verbindung zwischen Leistung und AZ sehr differenziert betrachtet werden. Darüber hinaus können die Letzteren nicht nur zu einer Steigerung der Leistung führen, sondern auch zur internen Kündigung des Arbeitnehmers beitragen (Saremba, 2017). Daher entsteht ein Wunsch nach mehr (progressive AZ, konstruktive Arbeitsunzufriedenheit), eine Beharrlichkeit in der aktuellen Situation (stabilisierte AZ, resignative und fixierte Arbeitsunzufriedenheit) sowie eine Verzerrung der eigenen Wahrnehmung in Richtung einer sog. Pseudo-AZ, die der Arbeitnehmer sich selbst und anderen vorstellt (Saremba, 2017).

2.4.3 Bedeutung der Arbeitszufriedenheit

Insgesamt zeigen die Theorien und Modelle, dass AZ von einer Vielzahl von Faktoren abhängt. Intrinsische Faktoren wie die Aufgabenvielfalt und die Bedeutsamkeit der Arbeit spielen eine zentrale Rolle, während extrinsische Faktoren wie Gehalt und Arbeitsbedingungen ebenfalls wichtig sind, um Unzufriedenheit zu vermeiden (Siemund, 2011). Zudem unterstreicht die Forschung die Bedeutung einer ganzheitlichen Betrachtung der AZ, die sowohl die Arbeitsaufgaben als auch das Arbeitsumfeld berücksichtigt (Ferreira, 2020). Eine höhere AZ führt zu geringeren Fehlzeiten und höherer Leistung in Unternehmen, während Mitarbeitende von besserer Gesundheit und mehr Freude an der Arbeit profitieren (ebd.). Zudem verbessert sie das Unternehmensimage und stellt einen Wettbewerbsvorteil bei der Personalgewinnung dar (ebd.). Trotz der Herausforderungen in der Erforschung der Zusammenhänge und der fehlenden einheitlichen Definition im Diskurs bleibt das Streben nach AZ ein gemeinsames Ziel, das auf unterschiedlichen Faktoren basiert (ebd.).

2.5 Hypothesen

In den vergangenen Jahren hat digitaler Stress im Arbeitsleben an Bedeutung gewonnen. Insbesondere im Homeoffice sind die Mitarbeitenden verpflichtet IKT zu nutzen, die neben weiteren Faktoren auf diese einwirken. In diesem Zusammenhang steht die Hypothese (H1), dass hoher digitaler Stress im Homeoffice negativ mit der Arbeitszufriedenheit korreliert. Hierbei wird davon ausgegangen, dass

die besondere Umgebung des Homeoffice, den digitalen Stress verstärkt. Die Arbeitsunzufriedenheit resultiert folglich aus dem permanenten Spannungsgefühl, dass sich im Homeoffice, bedingt durch den Faktor Arbeit aufbaut. Darüber hinaus nimmt die zweite Hypothese (H2) an, dass digitaler Stress negativ mit dem Arbeits- und Privatleben korreliert. Dies bedeutet, dass Personen, die einen erhöhten digitalen Stresslevel empfinden, oft Schwierigkeiten haben, eine gesunde Balance zwischen beiden Lebensbereichen zu finden. Die Entgrenzung, verstärkt durch die Flut an IKT kann zu einer Überlastung führen, die sowohl die Arbeitsleistung als auch das Wohlbefinden beeinträchtigt.

3 Methode

3.1 Studiendesign

Bei der vorliegenden Studie handelt es sich um eine quantitative Befragung von Mitarbeitenden, die in erster Linie der Beantwortung der Fragestellung diene. Sie untersuchte die Effekte von HO auf Mitarbeitende des HZA Münsters, insb. im Hinblick auf digitalen Stress, AZ und WLB, unter Verwendung verschiedener Skalen. Neben den im Folgenden skizzierten Skalen wurden soziodemografische Fragen zur Beschreibung der Stichprobe sowie Eckpunkte zum HO ergänzt.

3.2 Datenerhebung und -messung

Die Erhebung der Daten erfolgte über einen Online-Fragebogen (s. Anhang B), damit eine möglichst hohe Reichweite erreicht werden kann. Dieser wurde mithilfe der Web-Applikation SoSci Survey erstellt und der entsprechende Link wurde nach Rücksprache, mit der für den Datenschutz am HZA beauftragten Person über die Ausbildungsleitung an alle Mitarbeitenden des HZAs via E-Mail versendet. Die Freischaltung des Fragebogens erfolgte parallel zum Versand für einen Zeitraum von 14 Tagen. Mit Ablauf des 21.07.24 war der Fragebogen über den verteilten Link nicht mehr abrufbar. Der Fragebogen selbst setzt sich aus verschiedenen Skalen zusammen, deren Nutzung und Aufbau im Folgenden kurz erläutert werden.

3.2.1 Messung digitaler Stress

Die Thematik des digitalen Stresses gestaltet sich als komplex, wie die theoretische Ausarbeitung bereits zeigt. Aufgrund der vielfältigen Perspektiven des Phänomens ist es schwierig, einen einheitlichen Bewertungsmaßstab zu finden. Zur Erfassung des digitalen Stresses wurde daher die deutsche Version der *Digital Stressors Scale* 30 (DSS 30; Riedl et al., 2022) als moderner und bereits existierender Fragebogen verwendet, der in früheren Studien wissenschaftlich validiert wurde und somit zuverlässige Ergebnisse

gewährleistet.

Nach einer Einleitung zur Erklärung der IKTs werden insgesamt 10 Stresskategorien (s. Anhang B) abgefragt. Diese entsprechen den Kategorien/Facetten, die in der Forschung präsent sind, und werden durch weitere Facetten, die einer 2019 kritisch betrachteten Reflexion digitaler Stressoren entsprechen, ergänzt (s. Sarabadani et al., 2019; Riedl et al., 2023).

Zudem wurde zur Beantwortung der Fragestellung, neben der vorformulierten Beschreibung der IKT, der Fokus auf das HO gelenkt sowie exemplarisch zollspezifische IKT ergänzt (s. Anhang B). Die 10 Facetten werden jeweils durch eine sechsstufige Likert-Skala und der zusätzlichen Option *Weiß nicht* bewertet (Riedl et al., 2023). Im Falle dieser Optionsnutzung wird für den fehlenden Wert der berechnete Median der jeweiligen Gruppierung hinzugezogen (ebd.). Dieser wurde in einigen Fällen berechnet und der Berechnung hinzugezogen. Zudem wird für den Fragebogen eine Ausfalltoleranz von 10 % empfohlen. Die fehlenden Datensätze sowie der ergänzende Median können dem digitalen Anhang entnommen werden. Wird diese je Item durch die Beantwortung *Weiß nicht* überschritten, empfiehlt sich eine Herausnahme des betrachteten Skalenfaktors (Riedl et al., 2023). Dies war vorliegend nicht gegeben.

Besonders ist, dass nicht nur der gesamte digitale Stress betrachtet werden kann, sondern auch die einzelnen Kategorien einzeln betrachtet werden können. Die Auswertung erfolgt jeweils durch Bilden des Durchschnittswertes je Stresskategorie oder als Durchschnitt aller Stresskategorien bei Gesamtbetrachtung. Dieses Verfahren ist möglich, da es sich bei der DSS um ein reflektives Fragebogeninstrument handelt (ebd.). Das heißt, dass die Stresskategorien die Wahrnehmung von digitalem Stress repräsentieren und die Items wiederum ihre Stresskategorie repräsentieren. Jeder Wert größer als 0 Stresswahrnehmungen dar – je höher, desto ausgeprägter (ebd.).

Die Auswertung erfolgt jeweils durch die Berechnung des Durchschnittswertes für jede Kategorie oder des Gesamtdurchschnitts aller Kategorien (ebd.). Dies ist möglich, da die DSS ein reflektives Fragebogeninstrument ist, bei dem die Stresskategorien die Wahrnehmung von digitalem Stress abbilden (ebd.). Die einzelnen Items repräsentieren jeweils ihre zugehörige Stresskategorie (ebd.) Werte über 0 zeigen Stresswahrnehmungen an, wobei höhere Werte eine stärkere Ausprägung des Stresses anzeigen (ebd.).

3.2.2 Messung Work-Life-Balance

Die Messung der WLB erfolgt ebenfalls mittels einer bereits validierten Kurzskala. Bei der sogenannten Trierer *Kurzskala zur Messung von Work-Life-Balance* erfolgt die Überprüfung einer positiv

ausgeprägten WLB mittels fünf subjektiv zu bewertenden Items (TKS-WLB; Syrek et al., 2011). Die einzelnen Items werden subjektiv vom Teilnehmenden auf einer Likert-Skala von *stimme gar nicht zu* (1) bis *stimme völlig zu* (6) bewertet (Syrek et al., 2011).

Zudem ist bei der Auswertung zu beachten, dass das Item 2 der Skala (s. Anhang C) rekodiert werden muss (ebd.).

Je höher der durchschnittliche Wert (max. 6), desto positiver ist die WLB ausgeprägt (Syrek et al., 2011).

Neben der Validierung wurde der TKS-WLB auch aufgrund seiner Kürze gewählt. Die einzelnen Items sowie ein Aufbau der Fragen sind dem Anhang C zu entnehmen.

3.2.3 Messung Arbeitszufriedenheit

Für die Messung der Arbeitszufriedenheit wurde der sogenannte *Kurzfragebogen zur Erfassung allgemeiner und facettenspezifischer Arbeitszufriedenheit* gewählt (KAFA; Haarhaus, 2015). Dieser zeichnet sich durch seine kurzweilige Bearbeitungszeit und die differenzierte Messung der Einstellung aus. Der Fragebogen ermöglicht eine facettenspezifische Messung sowie eine umfassende Bewertung auf allgemeiner Ebene (Haarhaus, 2015; Schreiber et al., 2023). Dabei basiert er auf dem *Job Descriptive Index* (JDI; Smith et al., 1969) und seinen Abwandlungen wie beispielsweise Neuberger (1967) *Arbeitsbeschreibungsbogen - ABB* (Schreiber et al. 2023).

Grundsätzlich besteht er aus fünf Facettenskalen sowie einer Skala zur Messung der Gesamtzufriedenheit (Haarhaus, 2015). Alle sechs Betrachtungsperspektiven haben je fünf Items (Haarhaus, 2015). Dabei werden den Facetten Tätigkeiten, Arbeitskolleg*innen, Entwicklungsmöglichkeiten, Bezahlung und Vorgesetzte*r sowie der Gesamtzufriedenheit positive und negative Aussagen zugeordnet, die es zu bewerten gilt (Haarhaus, 2015). Diese werden mittels einer fünfstufigen Likert-Skala von *stimmt gar nicht* (1) bis *stimmt völlig* (5) bewertet. Der genaue Aufbau sowie die einzelnen Items sind dem Fragebogen im Anhang B zu entnehmen.

Weiterhin ist vor der Auswertung zu beachten, dass einige Items umgepolt sind (s. Anhang C). Die Zufriedenheit wird durch die Summe der Items in jeder Facette (Wertebereich: 0 bis 50) oder den Mittelwert (Wertebereich: 0 bis 10) bestimmt. Somit lassen sich Summenwerte von 5 bis 25 aufweisen, während die Mittelwerte von 1 bis 5 liegen (Schreiber et al. 2023). Da in den vorherigen Skalen immer der Durchschnittswert berechnet werden muss, ist auch bei der Bestimmung der AZ dieser gewählt worden. Dies dient der Einheitlichkeit und einer besseren Vergleichbarkeit.

3.2.4 Überprüfung der Hypothesen

Zur Überprüfung der Hypothesen bietet sich die Berechnung mittels Korrelation an. Sprich, es wurden alle Datensätze des digitalen Stresses mit einem Wert über 0 in Korrelation zu den Werten der AZ oder der WLB in Verbindung gesetzt. Bei dem digitalen Stress sowie der AZ wurde auf Grundlage der formulierten Hypothese nur die Gesamtbetrachtung und nicht die einzelnen Facetten zur Überprüfung hinzugezogen. Dabei werden die Korrelationen nach Cohen (2013) wie folgt interpretiert:

$r = \pm 0.1$ bedeutet einen schwachen Zusammenhang.

$r = \pm 0.3$ bedeutet einen moderaten Zusammenhang.

$r = \pm 0.5$ bedeutet einen starken Zusammenhang.

Die Korrelation kann Werte von -1 bis 1 annehmen. Ein Wert von $r = 0$ zeigt an, dass es keinen Zusammenhang zwischen den Variablen gibt. Ein Wert von $r = 1$ weist auf einen perfekten positiven Zusammenhang hin, was bedeutet, dass eine höhere Ausprägung der einen Variable mit einer höheren Ausprägung der anderen Variable einhergeht. Ein Wert von $r = -1$ zeigt einen perfekten negativen Zusammenhang an, was bedeutet, dass eine höhere Ausprägung der einen Variable mit einer niedrigeren Ausprägung der anderen Variable korreliert.

Ein p-Wert von 0,05 oder höher bedeutet, dass die Irrtumswahrscheinlichkeit zu hoch ist, und die Korrelation wird als nicht existent betrachtet. Ein p-Wert unter 0,05 zeigt, dass die Irrtumswahrscheinlichkeit ausreichend gering ist.

3.3 Stichprobe

Die zur Verfügung gestellte Umfrage wurde von 173 Mitarbeitenden bearbeitet, wobei knapp 26 % den Fragebogen vorzeitig beendet haben. Nach einer ersten Bereinigung der Daten konnten 128 vollständig bearbeitete Datensätze verzeichnet werden. Von diesen waren weitere 1,73 % für die Beantwortung der Forschungsfrage irrelevant, da diese aufgrund einer Verneinung des regelmäßigen HO vorzeitig zum Ende der Befragung gelangt sind.

Somit haben nach der Bereinigung insgesamt 125 Mitarbeitende die Befragung vollständig und mit Relevanz für die Fragestellung beendet. Von diesen sind 54,4 % weiblich, 44,8 % männlich und 0,8 % machten keine Angabe (k.A.) zum Geschlecht. Die genaue Anzahl der Mitarbeitenden je Altersgruppe und Geschlecht ist der Abbildung 2 zu entnehmen. Weiterhin ist die Mehrheit der befragten Stichprobe (72 %) kinderlos und ledig.

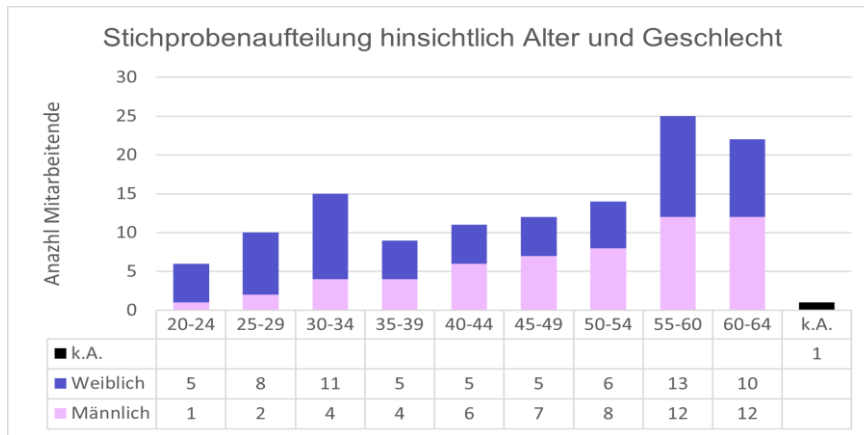


Abbildung 2: Verteilung der Stichprobe hinsichtlich Alter & Geschlecht

Von den befragten Mitarbeitenden arbeiten 32,6 % einen Tag, 36 % zwei Tage, 25,6 % drei Tage und die restlichen 5,6 % mehr als vier Tage im HO (vgl. Abb. 3). Dies entspricht im Durchschnitt 2.06 Tagen im HO.

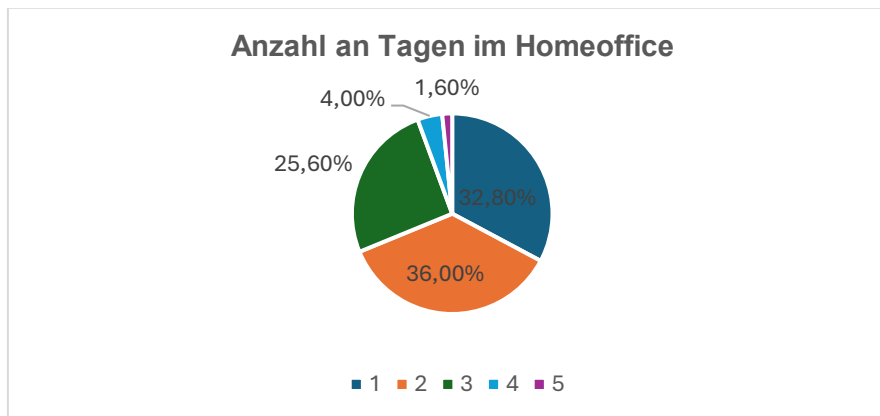


Abbildung 3: prozentuale Anzahl an Tagen im HO

4 Ergebnisse

Die Datenanalyse dieser Studie wurde mithilfe der Programme JASP und Excel durchgeführt. Im Folgenden werden die Ergebnisse zu den einzelnen Skalen sowie die Ergebnisse der Begründung für das HO dargestellt. Anschließend werden die formulierten Hypothesen mittels Korrelationsanalysen überprüft, um die Zusammenhänge zwischen den untersuchten Variablen zu ermitteln.

4.1 Gründe für die Nutzung des Homeoffice

Die Mitarbeitenden wurden nach den Gründen für das HO befragt. Die hier zu bestimmenden Gründe entstammen einer Studie, die mobile Arbeitsformen im hessischen Polizeipräsidium für Technik untersucht hat (Müller, 2021). Den Mitarbeitenden des HZAs standen die Gründe:

- Zeitersparnis / Verkehrssituation / Stressreduktion

- Effizienteres / konzentrierteres Arbeiten zu Hause
- Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben / WLB
- Ökonomische / ökologische Aspekte
- Desk-Sharing / optimierte Nutzung begrenzter (Raum-)Ressourcen
- Sonstige Gründe

Dieses einmalige Freitextfeld wurde zur Verfügung gestellt, damit weitere Gründe, die nicht von der Studie Müllers erfasst wurden, genannt werden könne.

Aus diesen fünf vorgeschlagenen Optionen ließen sich beliebig viele auswählen, was zur folgenden Verteilung (vgl. Abb. 4) geführt hat.

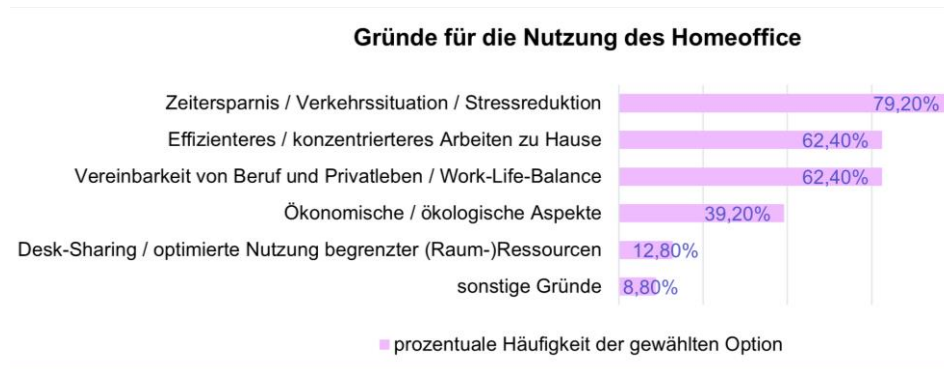


Abbildung 4: prozentuale Verteilung der vorgeschlagenen Gründe für die Nutzung des Homeoffice

Aus den unter *sonstige Gründe* genannten Aspekte lassen sich vier Kategorien zu den genannten Antworten bilden.

So ist zweifach die Vereinbarkeit von privaten Terminen wie beispielsweise Besuch von handwerklichem Fachpersonal benannt worden. Weiterhin ist die Betreuung von pflegebedürftigen Familienangehörigen genannt worden.

Zudem sind vermehrt Gründe genannt worden, die auf die Tätigkeit oder den Beruf im Allgemeinen zurückzuführen sind. So ist eine tägliche Präsenz im Beruf aufgrund einer Tätigkeit im Sachgebiet D nicht zwingend erforderlich, die Arbeit ist im Privatbereich gut bewältigbar oder die Hygiene und Luftqualität werden im Privatbereich als besser empfunden. Als letzter Aspekt sind Einsparungen von Fahrtzeiten genannt worden, um das Kind zur Kita zu bringen.

Inwiefern, diese gebildeten Kategorien als neue Gründe für die Nutzung des HO charakterisiert oder ob diese den bereits aufgeführten obigen zugeordnet werden können, wird im Diskussionsteil aufgegriffen.

4.2 Auswertung DSS

Die Daten zur Messung von digitalem Stress basierten auf 125 gültigen Beobachtungen (s. Tab. 1).

Für die Gesamtbetrachtung des digitalen Stresses lagen der Mittelwert bei 2.01 und die Standardabweichung betrug 0.90, was zeigte, dass es eine moderate Variabilität in den Stresswerten gab. In Bezug auf die zu überprüfende Hypothesen zeigte dies, dass grundsätzlich ein digitales Stressempfinden im HO vorlag. Der niedrigste gemessene Wert lag bei 0.00 was folglich keinem Stressempfinden gleicht, während der höchste gemessene Wert 4.70 betrug.

Tabelle 1. Auswertung der DSS auf das gesamt empfundene digitale Stresslevel

Berechnete Werte des DS gesamt	
	berechnete Werte
Gültig	125
Fehlend	0
Mittelwert	2.01
Standardabweichung	0.90
Minimum	0.00
Maximum	4.70

Bei einer Aufteilung des empfundenen digitalen Stresses auf das Geschlecht war eine leichte Differenz zwischen den Mittelwerten ersichtlich (s. Tab. 2). So lag der Mittelwert bei der weiblichen Gruppierung bei 2.13 ($SD = 0.85$) und bei der männlichen Gruppierung bei 1.85 ($SD = 0.94$). Minimum und Maximum der beiden Gruppierungen unterschieden sich ebenfalls leicht. So resultierte aus der Auswertung bei Frauen ein Minimum von 0.33 und ein Maximum von 4.70. Bei Männern lag das Minimum bei 0.0 und das Maximum bei 4.07.

Tabelle 2. Aufteilung des Gesamtlevels an digitalen Stress auf die Geschlechter

	DS gesamt		
	k.A.	weiblich	männlich
Gültig	1	68	56
Fehlend	0	0	0
Mittelwert	3.15	2.13	1.85
Standardabweichung		0.85	0.94
Minimum	3.15	0.33	0.00
Maximum	3.15	4.70	4.07

Zusätzlich ließ sich die Stichprobe nach Anzahl der Tage im HO unterteilen, wodurch ersichtlich wurde, dass die beiden Personen, die fünf Tage im HO arbeiten, im Vergleich den höchsten Wert dieser Aufteilung aufwiesen ($M = 3.10$; $SD = 0.99$).

Bei der Betrachtung der einzelnen Kategorien konnten chronologisch absteigend nach ihren Mittelwerten die Kategorien wie folgt bestimmt werden:

Mangelnder Support	($M = 2.98$; $SD = 1.63$)
sozialer Druck	($M = 2.73$; $SD = 1.40$)
Unzuverlässigkeit	($M = 2.72$; $SD = 1.58$)
Verletzung der Privatsphäre	($M = 2.04$; $SD = 1.39$)
mangelnder Nutzen	($M = 1.98$; $SD = 1.12$)
Überlastung	($M = 1.92$; $SD = 1.28$)
Probleme mit der Sicherheit	($M = 1.69$; $SD = 1.30$)
Komplexität	($M = 1.66$; $SD = 1.24$)
Work-Life-Balance	($M = 1.45$; $SD = 1.33$)
Jobunsicherheit	($M = 0.97$; $SD = 1.25$).

Aus dem mangelnden Support resultierte folglich der höchste subjektiv empfundene digitale Stress im Mittelwert. Wohingegen die meisten Befragten eher geringen Stress in Bezug auf IKT bedingte Jobverluste empfanden.

4.3 Auswertung TKS-WLB-Skala

Die Auswertung der TKS-WLB ergab bei 125 gültigen Daten einen Mittelwert von 4.57 bei einer Standardabweichung von 0.81. Dies zeigte, dass die WLB im Durchschnitt gut ausgeprägt war (s. Tab. 3). Dabei erstreckte sich die Spannweite von 1.80 als minimaler Wert bis hin zu einem maximalen Wert von 6.00, der den ausgeprägtesten Zustand der TKS-WLB charakterisiert.

Tabelle 3. Auswertung der TKS-WLB

Berechnete Werte der TKS-WLB

	WLB
Gültig	125
Fehlend	0
Mittelwert	4.57
Standardabweichung	0.81
Minimum	1.80
Maximum	6.00

Bei der geschlechtsspezifischen Unterteilung konnten leichte Differenzen bezüglich des Mittelwertes festgestellt werden (s. Tab. 4). So betrug der Mittelwert bei insgesamt 68 befragten Frauen 4.40 ($SD = 0.88$). Bei den 56 befragten Männern betrug dieser Wert 4.78 bei einer geringeren Standardabweichung von 0.68. Bei der Spannweite ließ sich zumindest hinsichtlich des Minimums ein Unterschied erkennen. So betrug das Minimum bei den Frauen 1.80 und bei den Männern 3.40. Das Maximum der Spannweite war bei beiden Vergleichsgruppen identisch und betrug 6.00.

Tabelle 4. Aufteilung der WLB-Ergebnisse auf die Geschlechter

Geschlechterverteilung der WLB

	WLB		
	k.A.	weiblich	männlich
Gültig	1	68	56
Fehlend	0	0	0
Mittelwert	4.40	4.40	4.78
Standardabweichung		0.88	0.68
Minimum	4.40	1.80	3.40
Maximum	4.40	6.00	6.00

Zudem ergab die Aufteilung der Stichprobe nach Anzahl der Tage im HO ebenfalls leichte Abweichungen zwischen den Gruppen. Wo- bei hierbei die Gruppe der Anzahl an 5 Homeofficetagen abwich. Hier betrug der Mittelwert 3.40 ($SD = 0.75$). Die anderen Vertei- lungsgruppen (1, 2, 3 oder 4 Tage im HO) lagen vergleichsweise bei einer Spanne der einzelnen Mittelwerte von 4.34 – 4.89.

4.4 Auswertung KAFA

Die Auswertung der AZ erfolgte ebenfalls unter Berücksichtigung al- ler gültigen Daten (s. Tab. 5). Dabei wurde für die Gesamtzufrieden- heit in Bezug auf die Arbeit ein Mittelwert von 4.15 ermittelt, der mit einer Standardabweichung von 0.71 in Verbindung stand. Dieser Wert entspricht einer gut ausgeprägten AZ. Zudem ließ sich aus den Daten ein Spektrum vom Minimum von 1.80 bis hin zum Maximum von 5.00 ermitteln. Dabei zeigte sich, dass die meisten Befragten eine insgesamt gut ausgeprägte AZ haben (Bestwert 5).

Tabelle 5. Auswertung der KAFA in Hinblick auf die Gesamtarbeitszufriedenheit

Berechnete Werte der Gesamtarbeitszufriedenheit

	AZ_Gesamt
Gültig	125
Fehlend	0
Mittelwert	4.15
Standardabweichung	0.71
Minimum	1.80
Maximum	5.00

Die Aufteilung der Ergebnisse auf das Geschlecht ergab in Bezug auf den Mittelwert minimale Differenzen (s. Tab. 6). So wurde für die weibliche Gruppe ein Mittelwert von 4.07 ($SD = 0.74$) und bei der männlichen Gruppe ein Mittelwert von 4.24 ($SD = 0.66$) festgestellt. Zudem betrug das Maximum der Spanne in beiden Gruppierungen 5.00. Das Minimum der Frauen war mit 1.80 um 0.40 niedriger als das der Männer.

Tabelle 6. Aufteilung der Gesamtarbeitszufriedenheit auf die Geschlechter

Verteilung der Gesamtarbeitszufriedenheit auf die Geschlechter

	AZ_Gesamt		
	k.A.	weiblich	männlich
Gültig	1	68	56
Fehlend	0	0	0
Mittelwert	4.60	4.07	4.24
Standardabweichung		0.74	0.66
Minimum	4.60	1.80	2.20
Maximum	4.60	5.00	5.00

Bei einer Verteilung der Stichprobe auf die Anzahl an Tagen im HO ließ sich die Spanne der Mittelwerte in einem Bereich von 3.10 bis 4.35 ermitteln. Der niedrigste Wert der AZ resultierte aus der 5-tägigen Homeofficegruppierung bei einer Standardabweichung von 1.84. Wohingegen der höchste Mittelwert aus einer viertägigen Homeofficewoche ($SD = 0.71$) resultierte.

Bei der Betrachtung der Daten, der einzelnen Facetten ließ sich eine Rangfolge erkennen, die im Folgenden chronologisch durch den erreichten Mittelwert der Facettenzufriedenheit aufgeführt ist:

Bezahlung ($M = 4.07$; $SD = 0.78$)
 Kollegen ($M = 4.04$; $SD = 0.69$)
 Vorgesetzte ($M = 3.97$; $SD = 0.95$)
 Tätigkeit ($M = 3.84$; $SD = 0.72$)
 Entwicklung ($M = 2.94$; $SD = 1.03$).

Dies zeigte, dass die höchste facettenspezifische AZ bei den Befragten aus der Bezahlung bzw. Besoldung resultierte. Die Facette *Entwicklung* hingegen wurde in Bezug auf die AZ im Mittelwert am schlechtesten bewertet.

4.5 Prüfung der Hypothesen durch Korrelation

4.5.1 Hypothese 1

Die AZ der Mitarbeitenden korreliert moderat negativ mit dem subjektiv empfunden digitalen Stress im HO, $r = -0.35$, $p < .001$. Die Irrtumswahrscheinlichkeit ist gering, $p < .001$.

4.5.2 Hypothese 2

Auch die WLB der Mitarbeitenden korreliert moderat negativ mit dem subjektiv empfundenen digitalen Stress im HO, $r = -0.43$, $p < .001$.

Die Irrtumswahrscheinlichkeit ist gering, $p < .001$.

5 Diskussion

Die vorliegende quantitative Studie zu den Effekten des HO auf Mitarbeitende des Hauptzollamts Münster hat unter besonderer Berücksichtigung von digitalem Stress, WLB und AZ mehrere zentrale Ergebnisse geliefert, die im Folgenden diskutiert werden.

Der digitale Stress, der durch die IKT im HO entsteht, wurde im Durchschnitt mit einem Wert von 2.01 bewertet, was einer mittelmäßigen Stressbelastung entspricht. Dies zeigt, dass im HO der Befragten ein gewisser subjektiv empfundener digitaler Stresspegel vorlag. In den einzelnen Stresskategorien ist jedoch bemerkenswert, dass mangelnder technischer Support ($M = 2,98$) als Hauptursache für digitalen Stress identifiziert wurde, während Jobunsicherheit den geringsten Stress verursacht ($M = 0,97$). Dabei steht insb. das erste Ergebnis im Einklang mit Literatur und Forschung. Diese zeigen, dass ein fehlender und unzureichender Support zu Frustration und einem Gefühl der Überforderung führen kann, insb. wenn diese nicht die ausreichenden technischen Kenntnisse verfügen, um diese Probleme zu bewältigen (Gimpel et al., 2020).

Zudem weist die Forschung darauf hin, digitaler Stress durch weitere neue Faktoren beeinflusst werden kann, die in dieser Studie noch nicht berücksichtigt wurden. Je nach Betrachtung oder berücksichtigtem Forschungsstand werden weitere Kategorien hinzugefügt oder entfernt. Dabei kann beispielsweise die Technikaffinität der Mitarbeitenden eine wichtige Rolle spielen, die den Grad des empfundenen digitalen Stresses beeinflussen kann.

Weiterhin zeigt die Analyse der AZ, dass die Gesamtzufriedenheit in Bezug auf die Arbeit mit einem Mittelwert von 4.15 von 5.00 relativ hoch ist. Demnach empfinden die meisten Mitarbeitenden, die an der Studie teilgenommen haben, eine gut ausgeprägte AZ. Zudem ist erwähnenswert, dass bei der facettenspezifischen AZ die Entwicklungsmöglichkeiten am niedrigsten bewertet wurden ($M = 2.94$), während die Zufriedenheit in Bezug auf die Bezahlung ($M = 4.07$) am höchsten ausfiel. Dies bedeutet, dass die meisten der Befragten in Bezug auf ihre Bezahlung zufrieden sind. Die negative Bewertung und daraus resultierende Unzufriedenheit mit Entwicklungsmöglichkeiten werden, so lässt sich mutmaßen, u.a. durch den Beförderungsstau und die undurchlässige Laufbahngestaltung gefördert. Bereits seit einigen Jahren fordern Gewerkschaften wie der BDZ oder die GDP ein laufbahndurchlässigeres System und eine bessere Möglichkeit, den Stau an Beförderungen zu reduzieren (BDZ, 2023; GdP, 2024). Sollte dieser eher durchschnittliche Wert der AZ in Bezug auf die Entwicklungsmöglichkeiten auch in anderen Hauptzollämtern bemerkbar sein, wären gezielte Maßnahmen zur Verbesserung dieser Facette notwendig. Denn wie die Ausführungen im Theorieteil bereits gezeigt haben, kann sich eine

niedrigere AZ auf Ebene einer Facette bei dauerhafter Unzufriedenheit auch auf die gesamte AZ auswirken.

Die Messung der WLB zeigte ebenfalls einen positiven Trend mit einem Mittelwert von 4.57 von maximal 6.00, bei einer Gesamtbetrachtung der Stichprobe. Diese Beobachtung legt nahe, dass die Flexibilität des HO eine verbesserte Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben fördert. Dies wird u.a. durch die Tatsache unterstrichen, dass 62,4 % der Befragten das HO aus eben diesem Grund nutzen. Diese Ergebnisse bestätigen die Annahme, dass flexible Arbeitsmodelle wie das HO positive Effekte auf die WLB haben können (WIdO & AOK, 2019). Studien haben wiederholt gezeigt, dass die Möglichkeit, Arbeitszeiten und -orte flexibel zu gestalten, es den Mitarbeitenden erleichtert, ihre beruflichen Verpflichtungen mit persönlichen und familiären Bedürfnissen in Einklang zu bringen, was zu einer erhöhten Zufriedenheit und einer besseren psychischen Gesundheit führen kann (Buske, 2024). Damit hierbei fundierte Aussagen in Bezug auf spezifische Effekte des HO auf die WLB untersucht werden können, ließe sich eine vergleichende Studie anknüpfen, die zwischen Mitarbeitenden unterscheidet, die regelmäßig im HO arbeiten, und solchen, die nur vor Ort tätig sind. Dieser Vergleich könnte bekräftigende und detaillierende Einblicke darüber liefern, wie stark das HO tatsächlich zur Verbesserung der WLB bei Mitarbeitenden am HZA Münster beiträgt.

Zudem ergaben sich aus den theoretischen Grundlagen zwei Hypothesen, die im Folgenden ausführlicher diskutiert werden. Die Hypothese (H1) ging davon aus, dass digitaler Stress negativ mit der AZ korreliert. Die Ergebnisse der Korrelationsanalyse bestätigten diese Annahme, indem sie eine moderate negative Korrelation zwischen digitalem Stress und AZ aufzeigten ($r = -0,34$, $p < .001$). Dies impliziert, dass ein höheres Maß an digitalem Stress, das durch die Arbeit im HO entsteht, tatsächlich zu einer geringeren AZ führt. Diese Befunde stehen im Einklang mit der bestehenden Forschungsliteratur (Gimpel et al., 2018). Die zweite, aus dem Theorieteil abgeleitete Hypothese (H2), postulierte, dass digitaler Stress negativ mit der WLB korreliert. Auch diese Annahme konnte durch die Ergebnisse bestätigt werden, die eine moderate negative Korrelation zwischen digitalem Stress und WLB aufzeigten ($r = -0,34$, $p < .001$). Dies legt nahe, dass digitaler Stress die wahrgenommene Balance zwischen Beruf und Privatleben negativ beeinflusst.

Diese Ergebnisse stimmen mit der bestehenden Forschung überein, die darauf hinweist, dass technologischer Stress nicht nur das Arbeitsleben, sondern auch das Privatleben beeinträchtigen kann, indem er zu einer Entgrenzung der beiden Bereiche führt.

Für die Praxis lassen sich auf Grundlage dieser Studie Empfehlungen nennen, Entwicklungsangebote für Mitarbeitende gezielt auszubauen, um deren Zufriedenheit dauerhaft sowie berufliche

Perspektiven zu verbessern. Auch könnte durch eine Minimierung des Beförderungsstaus, sofern dies der Grund für die facetten spezifische Unzufriedenheit ist, einem Abfall der Gesamtzufriedenheit entgegengewirkt werden. Weiterhin könnte dies durch gezielte Weiterbildungsprogramme und regelmäßige Entwicklungsgespräche, die speziell auf die Bedürfnisse von Mitarbeitenden im HO zugeschnitten sind, geschehen. Angesichts der positiven Bewertung der WLB könnten ähnliche flexible Arbeitsmodelle in anderen Abteilungen des HZAs oder in vergleichbaren öffentlichen Institutionen eingeführt werden, um die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben zu fördern. Zumindest in einem Umfang, den es die auferlegten Tätigkeiten ermöglichen. Darüber hinaus sollten Maßnahmen zur Reduktion des digitalen Stresses, insb. im Hinblick auf den technischen Support ausgebaut werden, um das dort vermehrt empfundene Stresslevel zu senken. Dies kann u.a. durch Schulungen der Mitarbeitenden geschehen. Dadurch könnten zudem neue Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie ein gesteigertes Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten resultieren (Egger, 2015).

Neben den Erkenntnissen der Studie liegen dieser auch Grenzen und Einschränkungen zugrunde.

So darf nicht außer Acht gelassen werden, dass es sich hierbei um eine begrenzte Stichprobengröße von 125 Mitarbeitenden handelt. Insbesondere bei den wenigen Personen, die das HO an vier oder fünf Tagen pro Woche nutzen, ist die Repräsentativität eingeschränkt, weshalb eine Erweiterung der Studie auf eine größere Stichprobe sinnvoll wäre. Eine Erweiterung der Studie auf andere Hauptzollämter hätte u.a. zur Folge, dass die Aussagekraft der Ergebnisse erhöht und ggf. bestätigt, ob die beobachteten Muster auch in anderen Kontexten gültig sind. Auch muss bei zukünftigen Forschungen in Betracht gezogen werden, erweiterte Studien und theoretische Grundlagen mit einzubeziehen. So könnte bei einer reinen Untersuchung des digitalen Stresses in vollem Umfang auf den Zoll reproduziert werden. Zudem wäre es sinnvoll, in zukünftigen Erhebungen weitere Variablen wie den Einfluss von Alter und Geschlecht zu analysieren, da demografische Unterschiede eine Rolle spielen könnten (Gimpel et al. 2018). Gleichzeitig sollte auch eine explizite Definition von Fachbegriffen wie WLB bereitgestellt werden, um Missverständnisse bei den Befragten zu vermeiden. Dies ist besonders wichtig, da einige Ergebnisse zur Begründung des HO nicht eindeutig den bereits bestehenden Kategorien zugeordnet werden konnten.

Insgesamt zeigt diese Studie aber auch, dass das HO am HZA Münster eine positive WLB fördert und die Befragten eine solide AZ empfinden. Gleichzeitig bringt es jedoch auch Herausforderungen wie digitalen Stress mit sich.

Literaturverzeichnis

- Adam, M. T. P., Gimpel, H., Maedche, A. & Riedl, R. (2017). Design Blueprint for Stress-Sensitive Adaptive Enterprise Systems. *Business & Information Systems Engineering*, 59(4), 277–291. <https://doi.org/10.1007/s12599-016-0451-3>
- Augsten, K. (2021). *Mobile Arbeit - Homeoffice - Telearbeit: Praxisratgeber für Betriebs- und Personalräte. aktiv in Betriebs- und Personalrat*. Bund-Verlag.
- Ayyagari, Grover & Purvis (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831. <https://doi.org/10.2307/41409963>
- Baumgartner, C. & Udris, I. (2006). Das 'Zürcher Modell' der Arbeitszufriedenheit: 30 Jahre 'still going strong'. In L. Fischer (Hrsg.), *Wirtschaftspsychologie. Arbeitszufriedenheit: Konzepte und empirische Befunde* (2., vollst. überarb. und erw. Aufl.). Hogrefe.
- Bausch, D. (2023). *Digitaler Stress: Schattenseite der neuen Arbeitswelt: Entstehung, Herausforderung und Bewältigung* (1. Auflage 2024). *Haufe Sachbuch Wirtschaft*. Haufe Lexware.
- BDZ - Deutsche Zoll und Finanzgewerkschaft (Hrsg.). (2023). *BDZ im Dialog mit Konstantin Kuhle MdB (FDP)*. Abgerufen am 03.08.24 von: <https://www.bdz.eu/aktuelles/news/bdz-im-dialog-mit-konstantin-kuhle-mdb-fdp/>
- Bertram, A., Falder, R. & Walk, F. (2020). *Arbeiten im Home Office in Zeiten von Corona: Ein Leitfaden zu Home Office und mobilem Arbeiten*. C.H.Beck.
- Bisquolm, S. & Rost, K. Technostress – der lange Schatten der Digitalisierung. *Marketing Review St. Gallen*, 2020(37), 12–19.
- Britz-Averkamp, I. & Eich-Fangmeier, C. (2020). *Homeoffice optimal gestalten: Produktiv und effizient mobil arbeiten* (1. Auflage, 2020). Haufe-Lexware GmbH & Co. KG.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution* (1. print). Addison-Wesley.
- Bruggemann, A. (1976). *Zur empirischen Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit* (Zeitschrift für Arbeitswissenschaft : ZfA. - Heidelberg : Springer-Verlag GmbH, ISSN 0340-2444, ZDB-ID 222035-0. - Bd. 2<30>.1976, 2, S. 71-74 Nr. 2). *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft : ZfA*, 2<30>.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.). (o.D.). *Homeoffice: Arbeitsrecht*. Abgerufen am 03.08.24 von: <https://www.bmas.de/DE/Arbeit/Arbeitsrecht/Teilzeit-flexible-Arbeitszeit/homeoffice.html>
- Buske, F. (2024). 85 Prozent der Deutschen mit hoher Jobzufriedenheit: Homeoffice steigert den Wert auf 90 Prozent. Abgerufen am 01.08.24 von: <https://www.presseportal.de/pm/165449/5724614>

- Cohen, J. (2013). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Collatz, A. & Gudat, K. (2011). *Work-Life-Balance*. Hogrefe Verlag.
- Destatis (Hrsg.). (2024). *Pressemitteilung Nr. N032 vom 26. Juni 2024*. Abgerufen am 03.08.24 von: https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2024/06/PD24_N032_13.html
- Egger, J. W. (2015). Selbstwirksamkeit. In J. W. Egger (Hrsg.), *Integrative Verhaltenstherapie und psychotherapeutische Medizin* (S. 283–311). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-06803-5_12
- Ernst, G., Franke, A. & Franzkowiak, P. (2022). *Stress und Stressbewältigung*. <https://doi.org/10.17623/BZGA:Q4-i118-2.0>
- Europäische Kommission. (2002). *Stress am Arbeitsplatz - ein Leitfaden: Würze des Lebens oder Gifthauch des Todes? ; Kurzfassung* (Ms. abgeschlossen 2002). *Beschäftigung & Soziales Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit*. Amt für Amtliche Veröff. der Europ. Gemeinschaften.
- Ferreira, Y. (2020). *Arbeitszufriedenheit: Grundlagen, Anwendungsfelder, Relevanz* (1. Auflage). *Arbeits-, Organisations- und Wirtschaftspsychologie*. Verlag W. Kohlhammer.
- Flanagan, J. (1954). The critical incident technique. *Psychological bulletin*, 51(4), 327–358. <https://doi.org/10.1037/h0061470>
- Folkman, S. (2013). Stress: Appraisal and Coping. In M. D. Gellman & J. R. Turner (Hrsg.), *Encyclopedia of Behavioral Medicine* (S. 1913–1915). Springer New York. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9_215
- Frett, B. (2021). *Der Praxisguide Home-Office: Was Arbeitgeber wissen sollten – Organisation, Arbeitszeiterfassung, Fallstricke und mehr* (2. aktualisierte und erweiterte Auflage). REDLINE Verlag.
- Gewerkschaft der Polizei (Hrsg.). (2024). *Neues aus der GZD: Beförderungen in der Zollverwaltung*. Abgerufen am 03.08.24 von: https://www2.gdp.de/gdp/gdpbupo.nsf/id/dg_13_bzgzoll_befoerderung-in-der-zollverwaltung
- Geck, B. & Hey, T. (Hrsg.). (2021). *Der Betrieb Praxisreihe. Telearbeit - Homeoffice - mobiles Arbeiten: Grundlagen und rechtliche Leitplanken*. Fachmedien Otto Schmidt.
- Gimpel, H., Berger, M., Regal, C., Urbach, N., Certa, M., Becker, J. & Derra, N. (2020). Belastungsfaktoren der digitalen Arbeit : Eine beispielhafte Darstellung der Faktoren, die digitalen Stress hervorrufen. Vorab-Onlinepublikation. <https://doi.org/10.24406/fit-n-581326>
- Gimpel, H., Lanzl, J., Manner-Romberg, T. & Nüske Niclas. (2018). *Digitaler Stress in Deutschland: Eine Befragung von Erwerbstätigen zu Belastung und Beanspruchung durch Arbeit mit digitalen Technologien*. Working Paper Forschungsförderung (Nr. 101). <https://hdl.handle.net/10419/216026>

- Gimpel, H., Lanzl, J., Regal, C., Urbach, N., Wischniewski, S., Tegtmeyer, P., Certa, M., Kühlmann, T., Becker, J. & Derra, N. (2019). Gesund digital arbeiten?! Eine Studie zu digitalem Stress in Deutschland. Vorab-Onlinepublikation. <https://doi.org/10.24406/fit-n-562039>
- Greenhaus, J. H. & Powell, G. N. (2006). When Work And Family Are Allies: A Theory Of Work-Family Enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 72–92. <https://doi.org/10.5465/AMR.2006.19379625>
- Grunau, P., Kevin Ruf, Susanne Steffes & Stefanie Wolter. (2019). *Mobile Arbeitsformen aus Sicht von Betrieben und Beschäftigten: Homeoffice bietet Vorteile, hat aber auch Tücken*. IAB-Kurzbericht (11/2019). <https://hdl.handle.net/10419/216702>
- Haarhaus, B. (2016). Entwicklung und Validierung eines Kurzfragebogens zur Erfassung von allgemeiner und facetten spezifischer Arbeitszufriedenheit. *Diagnostica*, 62(2), 61–73. <https://doi.org/10.1026/0012-1924/a000136>
- Hasenbein, M. (2020). *Der Mensch im Fokus der digitalen Arbeitswelt: Wirtschaftspsychologische Perspektiven und Anwendungsfelder* (1. Aufl. 2020). Springer.
- Helmold, M. & Dathe, T. (2023). Work-Life Balance, Ikigai und andere Konzepte als moderne Konzepte der New-Work-Kultur. In M. Helmold, M. Landes, E. Steiner, T. Dathe & L. Jeschio (Hrsg.), *New Work, Neues Arbeiten virtuell und in Präsenz* (S. 143–147). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-41289-0_12
- Hemming, K. (2015). *Freizeitaktivitäten, chronischer Stress und protektive Ressourcen: Längsschnittstudie zu hohen Leistungsanforderungen in Sport und Musik im Kindesalter. Bildung und Sport, Schriftenreihe des Centrums für Bildungsforschung im Sport (CeBiS): Bd. 7*. Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-10278-4>
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2. ed.). Wiley.
- Hüttges, A. & Fay, D. (2015). Work-to-Family Spillover: Wie Ressourcen das Familienleben stärken und entlasten. *Personal Quarterly*, 67(1), 25–29.
- Jäger, A. & Thiemann, D. (2021). Technostress als Schattenseite der Digitalisierung: Ansatzpunkte für eine gesundheitsförderliche Gestaltung digitaler Arbeitswelten. In S. Kaiser, A. Kozica, F. Böhringer & J. Wissinger (Hrsg.), *Digitale Arbeitswelt* (S. 75–92). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-33224-2_4
- Kaiser, S., Reindl, C. & Stolz, M. L. (2010). Work-Life Balance in Professional Service Firms. In S. Kaiser & M. J. Ringlstetter (Hrsg.), *Work-Life Balance* (S. 67–81). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-11727-5_4
- Kaluza, G. (2018). *Stressbewältigung: Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung* (4., korrigierte Auflage). Psychotherapie. Springer.

- Kaluza, G. (2023). *Gelassen und sicher im Stress: Das Stresskompetenz-Buch: Stress erkennen, verstehen, bewältigen* (8th ed. 2023). Springer Berlin Heidelberg; Imprint Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-67116-0>
- Kauffeld, S. & Schermuly, C. C. (2019). Arbeitszufriedenheit und Arbeitsmotivation. In S. Kauffeld (Hrsg.), *Springer-Lehrbuch. Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologie für Bachelor* (S. 237–259). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-56013-6_9
- Kirschten, U. (2021). *Work-Life-Balance: Konzepte und Umsetzung im Studium und Berufsalltag* (2., vollständig überarbeitete Auflage). UVK Verlag.
- Klingenberg, I. (2022). *Stressbewältigung durch Pflegekräfte: Konzeptionelle und empirische Analysen vor dem Hintergrund des Copings und der Resilienz* (1. Aufl. 2022). Springer Gabler.
- Kratzer, N., Menz, W. & Pangert, B. (2013). Work-Life-Balance: Eine Bestandsaufnahme. In M. Bornewasser & G. Zülch (Hrsg.), *Arbeitszeit - Zeitarbeit* (S. 189–204). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-8349-3739-1_10
- Kunze, F., Hampel, K. & Zimmermann, S. (2021). *Homeoffice und mobiles Arbeiten? Frag doch einfach! Klare Antworten aus erster Hand. Utb Betriebswirtschaftslehre, Management: Bd. 5664*. UVK Verlag.
- Landes, M., Steiner, E., Wittmann, R. & Utz, T. (2020). *Führung von Mitarbeitenden im Home Office: Umgang mit dem Heimarbeitsplatz aus psychologischer und ökonomischer Perspektive* (1st ed. 2020). essentials. Springer Fachmedien Wiesbaden; Imprint Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-30053-1>
- Landes, M., Steiner, E., Utz, T. & Wittmann, R. (2021). *Erfolgreich und gesund im Homeoffice arbeiten: Impulse für Mitarbeitende und Teams für eine gelungene Zusammenarbeit* (1st ed. 2021). essentials. Springer Fachmedien Wiesbaden; Imprint Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-32633-3>
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company. <http://swb.eblib.com/patron/FullRecord.aspx?p=423337>
- Litzcke, S. (2013). *Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz: Umgang mit Leistungsdruck - Belastungen im Beruf meistern - Mit Fragebögen, Checklisten, Übungen* (6., vollst. überarb. Aufl.). Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-28624-7>
- MAPZ (Hrsg.). (2022). *Dienstvereinbarung: Mobiles Arbeiten zwischen der Leitung des Hauptzollamtes Münster und dem örtlichen Personalrat beim Hauptzollamt Münster*.
- Michalk, S. & Nieder, P. (2007). *Erfolgsfaktor Work-Life-Balance* (1. Aufl.). Wiley-VCH.

- Müller, M. (2022). *Plötzlich im Homeoffice: Die Pandemie als Wegbereiter mobiler Arbeitsformen im öffentlichen Dienst: Eine aktuelle Studie am Beispiel des Hessischen Polizeipräsidiums für Technik. Polizeiwissenschaftliche Analysen: Bd. 36.* Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Nerdinger, F. W. (2019). Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. In F. W. Nerdinger, G. Blickle & N. Schaper (Hrsg.), *Springer-Lehrbuch. Arbeits- und Organisationspsychologie* (S. 463–486). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-56666-4_24
- Neuberger, O. (1974). *Theorien der Arbeitszufriedenheit. Urban-Taschenbücher: Bd. 507.* Kohlhammer.
- Neuberger, O. & Allerbeck, M. (1978). *Messung und Analyse von Arbeitszufriedenheit: Erfahrungen mit dem "Arbeitsbeschreibungsbogen (ABB)". Schriften zur Arbeitspsychologie: Bd. 26.* Huber.
- Paulsen, H. F. K. & Kortsch, T. (2020). *Stressprävention in modernen Arbeitswelten: Das „Einfach weniger Stress“-Manual.* Hogrefe.
- Plaumann, M., Busse, A. & Walter, U. (2006). Grundlagen zu Stress. In *Weißbuch Prävention 2005/2006* (S. 3–12). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/3-540-32662-6_2
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S. & Tu, Q. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417–433. <https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>
- Reif, J. A. M. & Spieß, E. (2018). Wahrnehmung und Bewertung von Stressoren. In J. Reif, E. Spieß & P. Stadler (Hrsg.), *Effektiver Umgang mit Stress* (S. 43–52). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-55681-8_4
- Reif, J. A. M., Spieß, E. & Stadler, P. (2018). Stress verstehen. In J. Reif, E. Spieß & P. Stadler (Hrsg.), *Effektiver Umgang mit Stress* (S. 1–12). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-55681-8_1
- Riedl, R., Fischer, T. & Reuter, M. (2022). Fragebogen zur Messung von digitalem Stress im Arbeitskontext. *Wirtschaftsinformatik & Management*, 14(4), 262–272. <https://doi.org/10.1365/s35764-022-00418-2>
- Riedl, R., Fischer, T. & Reuter, M. (2023). Digitalen Stress im Arbeitskontext messen. *Wirtschaftsinformatik & Management*, 15(5), 357–363. <https://doi.org/10.1365/s35764-023-00498-8>
- Sarabadani, J., Carter, M. & Compeau, D. (2018). *10 Years of Research on Technostress Creators and Inhibitors: Synthesis and Critique.*
- Saremba, S. (2017). Motivation in der Verwaltung. In I. Halla-Heißen & S. Saremba (Hrsg.), *Sozialwissenschaftliche Grundlagen des beruflichen Handelns: Handeln in Organisationen und öffentlichen Verwaltungen* (S. 189–232). Springer

- Fachmedien Wiesbaden; Imprint Springer VS.
https://doi.org/10.1007/978-3-658-13629-1_5
- Satuf, C., Monteiro, S., Pereira, H., Esgalhado, G., Marina Afonso, R. & Loureiro, M. (2018). The protective effect of job satisfaction in health, happiness, well-being and self-esteem. *International journal of occupational safety and ergonomics : JOSE*, 24(2), 181–189.
<https://doi.org/10.1080/10803548.2016.1216365>
- Scheller, S. & Beck, C. (2021). *Praxisleitfaden Homeoffice und mobiles Arbeiten: Organisatorische, rechtliche und arbeitspsychologische Herausforderungen erfolgreich meistern* (Stand: Mai 2021). DATEV.
- Schreiber, M., Morell, C. & Inniger, M. (2023). *Handbuch Kurzfragebogen zur Erfassung von Allgemeiner und Facettenspezifischer Arbeitszufriedenheit (KAFA)*.
- Siemund, S. (2013). *Arbeitszufriedenheit in der Zeitarbeit: Eine pädagogische Analyse*. Springer Fachmedien Wiesbaden.
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-00200-8>
- Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). *PsycTESTS Dataset*. <https://doi.org/10.1037/t08233-000>
- Syrek, C., Bauer-Emmel, C., Antoni, C. & Klusemann, J. (2011). Entwicklung und Validierung der Trierer Kurzskala zur Messung von Work-Life Balance (TKS-WLB). *Diagnostica*, 57(3), 134–145. <https://doi.org/10.1026/0012-1924/a000044>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S. & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S. & Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the dark side. *Communications of the ACM*, 54(9), 113–120.
<https://doi.org/10.1145/1995376.1995403>
- Voggenreiter, G. (2013). Work-Life-Balance. In M. Landes & E. Steiner (Hrsg.), *Psychologie der Wirtschaft* (S. 197–216). Springer Fachmedien Wiesbaden.
https://doi.org/10.1007/978-3-531-18957-4_9
- Wissenschaftliches Institut der AOK & AOK-Bundesverband (WIdO & AOK) (Hrsg.). (2019). *Arbeiten im Homeoffice: Höhere Arbeitszufriedenheit, aber stärkere psychische Belastungen*.
- Zeschke, M. & Zacher, H. (2022). *Homeoffice* (1. Auflage 2022). Hogrefe.
- Zoll (Hrsg.). (o.D.). *Unsere Benefits im Überblick*. Abgerufen am 03.08.24 von: https://www.zoll.de/DE/Karriere/Der-Zoll-als-Arbeitgeber/Benefits/benefits_node.html

Anhang A

6-Faktoren DS

Originalliteratur	Beschreibung
techno-overload	Der Begriff Überflutung bezieht sich auf das Empfinden, dass man durch den Gebrauch digitaler Technologien und Medien immer schneller arbeiten muss. Aufgrund der größeren Menge an zur Verfügung gestellten Informationen wird ein Gefühl der Beschleunigung und des Anstiegs der Arbeit hervorgerufen (Ragu-Nathan et al., 2008).
techno-ivasion	Die Omni- und Dauerpräsenz bezieht sich darauf, dass Mitarbeitende das Gefühl entwickeln, durch die Verwendung digitaler Technologien und Medien ständig erreichbar sein zu müssen und eine kürzere Reaktionszeit verpflichtend ist, da sich die Grenzen zwischen Berufs- und Privatleben auflösen (Ragu-Nathan, 2008).
techno-complexity	Die Vielschichtigkeit digitaler Technologien und Medien, die über die eigenen Fähigkeiten hinausgeht, kann Mitarbeitenden das Gefühl vermitteln, dass sie nicht genügend Kompetenzen besitzen, was zu einem zeitaufwändigen Lernen neuer Fähigkeiten führt (Ragu-Nathan et al., 2008).
techno-insecurity	Jobunsicherheit bezieht sich auf die Furcht davor, einen Arbeitsplatz aufgrund von Automatisierung oder unzureichender Kompetenz im Umgang mit digitalen Technologien und Medien zu verlieren (Ragu-Nathan et al., 2008).
techno-uncertainty	Verunsicherung wird durch die fortlaufende Veränderung und Wechsel digitaler Technologien sowie Medien hervorgerufen. Dies könnte dazu führen, dass ein Gefühl entwickelt wird, seine eigenen Fähigkeiten regelmäßig anpassen und weiterentwickeln zu müssen (Ragu-Nathan et al., 2008).
techno-unreliability	Fehlerhafte oder unzuverlässige Systeme können dazu führen, dass das Gefühl entsteht, dass die genutzten digitalen Technologien und Medien nicht verlässlich sind und ihrer Funktion nicht gerecht werden (Ayyagari et al., 2011).

Anhang B

Fragebogen



DigitalerStressHZA Münster --> DiplomArbeit

03.08.2024, 20:40

Seite 01

Liebe Teilnehmerinnen und Teilnehmer,
herzlich willkommen zur Onlineumfrage zum Thema Homeoffice am HZA Münster!

Diese Umfrage ist ein wichtiger Bestandteil meiner Diplomarbeit, und Ihre Erfahrungen und Meinungen sind von großer Bedeutung.

Die Umfrage läuft anonymisiert ab. Alle Antworten werden streng vertraulich behandelt und entsprechen den datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!



Seite 02
SD

Zunächst ein paar wenige Fragen zu Ihrer Person:

1. Welches Geschlecht haben Sie?

- ☐ weiblich
- ☐ männlich
- ☐ divers

2. Wie alt sind Sie?

[Bitte auswählen] ▼

3. Wie viele betreuungspflichtige Kinder haben Sie?

Hierzu zählen nur Kinder, die das 18. Lebensjahr noch nicht erreicht haben.

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3+

4. Welche der folgenden Aussagen beschreibt Ihren Familienstand am ehesten?

[Bitte auswählen] ▼

Seite 03
HO

5. Nehmen Sie am Homeoffice teil?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

1 aktive(r) Filter

Filter SD20/F1

Wenn eine der folgenden Antwortoption(en) ausgewählt wurde: 2
Dann nach dem Klick auf "Weiter" den Text SD25 anzeigen und das Interview beenden

6. An wie vielen Tagen in der Woche arbeiten Sie in der Regel im Homeoffice?

[Bitte auswählen] ▼

7. Warum nehmen Sie am Homeoffice teil?

- ☐ Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben / Work-Life-Balance
- ☐ Zeitersparnis / Verkehrssituation / Stressreduktion
- ☐ Effizienteres / konzentrierteres Arbeiten zu Hause
- ☐ Ökonomische / ökologische Aspekte
- ☐ Desk-Sharing / optimierte Nutzung begrenzter (Raum-)Ressourcen
- ☐ sonstige Gründe

Seite 04

Bitte beachten Sie, dass in den folgenden Fragen vermehrt die Abkürzung „IKT“ für „Informations- und Kommunikationstechnologien“ verwendet wird.

Hierunter wird eine Reihe an Technologien verstanden, wie man sie meist von Bürotätigkeiten kennt.
Typischerweise versteht man unter IKT etwa:

- Mobile Technologien (z. B. Handy, Laptop, Pager, PDA)
- Netzwerktechnologien (z. B. Internet, Intranet, VPN)
- Kommunikationstechnologien (z. B. E-Mail, Voicemail)
- Unternehmenssoftware (z. B. ATLAS, ZEUS)
- Generische Anwendungen (z. B. für Textverarbeitung, Tabellenkalkulationen, Präsentationen)
- Kollaborative Technologien (z. B. für Chat, Videokonferenzen, Telekonferenzen)
- Andere arbeitsplatzspezifische Technologien

Die Fragen beziehen sich auf Ihre Wahrnehmungen von IKT in Ihrem **spezifischen Umfeld des Homeoffice** sowie auf Ihr **persönliches Wohlbefinden**.

Wenn Sie bereit sind, dann klicken Sie bitte auf „Weiter“.

Hinweis: Sollten Sie sich bei einer Frage unsicher sein, ist diese für Sie nicht nachvollziehbar oder auf Ihre Situation nicht anwendbar, dann wählen Sie im Fragebogen bitte immer die Option „Weiß nicht“ aus. Danke!

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]

	stimme gar nicht zu	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	neutral	stimme eher zu	stimme zu	stimme stark zu	Weiß nicht
Durch IKT habe ich zu viel mit den Problemen anderer zu tun.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ich finde, dass durch IKT eine zu hohe Erwartung erzeugt wird, dass ich jederzeit und überall erreichbar sein soll.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ich habe das Gefühl, dass IKT ungewollte soziale Normen bewirken. (z. B. die Erwartung, dass E-Mails direkt beantwortet werden)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ich finde, dass ich zu wenig Nutzen aus der Verwendung der bestehenden IKT für meine Arbeit generieren kann.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Die IKT, die ich bei der Arbeit nutze, sind voll von zu vielen Funktionen, die ich nie brauche.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ich denke, dass die meisten IKT, die mir bei der Arbeit zur Verfügung gestellt werden, nicht nützlich genug sind und ich meine Arbeit auch ohne sie machen könnte.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	stimme gar nicht zu	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	neutral	stimme eher zu	stimme zu	stimme stark zu	Weiß nicht
Ich finde, dass es zu oft vorkommt, dass bei technischen Problemen keine ausreichende Unterstützung zur Verfügung steht.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ich finde, dass es zu oft vorkommt, dass technische Unterstützung nicht dann zur Verfügung steht, wenn ich sie benötige.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ich muss oft lange warten, weil technische Probleme in unserer Organisation nicht adäquat gelöst werden können.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ich finde, dass ich zu viel Zeit durch technische Störungen verliere.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ich finde, dass ich zu viel Zeit mit der Behebung von technischen Störungen verbringe.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zu viel meiner Arbeitszeit wird dadurch verschwendet, dass ich mit der Unzuverlässigkeit der IKT zu kämpfen habe.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Seite 06

Die folgenden Aussagen beziehen sich auf Ihr Verhältnis zwischen Privat- und Berufsleben. Behalten Sie hierbei den Faktor Homeoffice im Hinterkopf und teilen Sie die fünf Aussagen zügig der zugrundeliegenden Skala zu.

Seite 07
WLB

Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen. Ich bin zufrieden mit meiner Balance zwischen Arbeit und Privatleben.	stimme gar nicht zu	stimme überwiegend nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme überwiegend zu	stimme völlig zu
Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen. Es fällt mir schwer, Berufs- und Privatleben miteinander zu vereinbaren.	stimme gar nicht zu	stimme überwiegend nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme überwiegend zu	stimme völlig zu
Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen. Ich kann die Anforderungen aus meinem Privatleben und die Anforderungen aus meinem Berufsleben gleichermaßen gut erfüllen.	stimme gar nicht zu	stimme überwiegend nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme überwiegend zu	stimme völlig zu
Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen. Es gelingt mir, einen guten Ausgleich zwischen belastenden und erholsamen Tätigkeiten in meinem Leben zu erreichen.	stimme gar nicht zu	stimme überwiegend nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme überwiegend zu	stimme völlig zu
Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen. Ich bin damit zufrieden, wie meine Prioritäten in Bezug auf den Beruf und das Privatleben verteilt sind.	stimme gar nicht zu	stimme überwiegend nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme überwiegend zu	stimme völlig zu

Im Folgenden finden Sie eine Reihe von positiven (z. B. gut, fair) und negativen Aussagen (z. B. langweilig, schlecht).

Bitte geben Sie für jede dieser Aussagen an, inwiefern diese auf Ihren aktuellen Job bzw. die angegebenen Aspekte Ihres Jobs zutreffen.

Nutzen Sie dafür bitte jeweils die Skala auf der rechten Seite. Je stärker eine Aussage zutrifft, umso weiter rechts setzen Sie Ihr Kreuz.

Bitte antworten Sie so **spontan** wie möglich!

8. Denken Sie bitte an die Tätigkeiten, die Sie bei Ihrer Arbeit tagtäglich ausführen. Wie gut beschreiben die folgenden Aussagen Ihre Tätigkeiten?

Meine Tätigkeiten...	stimmt gar nicht	stimmt wenig	stimmt teilweise	stimmt ziemlich	stimmt völlig
sind ziemlich uninteressant.	☐	☐	☐	☐	☐
sind spannend.	☐	☐	☐	☐	☐
fordern mich.	☐	☐	☐	☐	☐
langweilen mich.	☐	☐	☐	☐	☐
gefallen mir.	☐	☐	☐	☐	☐

9. Denken Sie bitte an die Kolleginnen und Kollegen, mit denen Sie regelmäßig zusammenarbeiten. Wie gut beschreiben die folgenden Aussagen Ihre Arbeitskollegen/innen?

Meine Arbeitskollegen/innen sind...	stimmt gar nicht	stimmt wenig	stimmt teilweise	stimmt ziemlich	stimmt völlig
zerstritten.	☐	☐	☐	☐	☐
sympathisch.	☐	☐	☐	☐	☐
kollegial.	☐	☐	☐	☐	☐
angenehm.	☐	☐	☐	☐	☐
frustrierend.	☐	☐	☐	☐	☐

10. Denken Sie bitte an Ihre aktuellen Möglichkeiten, sich im Job weiterzuentwickeln, aufzusteigen und verantwortungsvollere Aufgaben zu übernehmen. Wie gut beschreiben die folgenden Aussagen Ihre Entwicklungsmöglichkeiten?

Meine Entwicklungsmöglichkeiten...	stimmt gar nicht	stimmt wenig	stimmt teilweise	stimmt ziemlich	stimmt völlig
sind gut.	☐	☐	☐	☐	☐
sind ziemlich eingeschränkt.	☐	☐	☐	☐	☐
sind angemessen.	☐	☐	☐	☐	☐
existieren kaum.	☐	☐	☐	☐	☐
sind leistungsgerecht.	☐	☐	☐	☐	☐

11. Denken Sie nun bitte an Ihre aktuelle Bezahlung inklusive aller Zuschläge und Zuschüsse. Wie gut beschreiben die folgenden Aussagen Ihre Bezahlung?

Meine Bezahlung...	stimmt gar nicht	stimmt wenig	stimmt teilweise	stimmt ziemlich	stimmt völlig
ist fair.	☐	☐	☐	☐	☐
ist ungerecht.	☐	☐	☐	☐	☐
ist zufriedenstellend.	☐	☐	☐	☐	☐
ist unangemessen.	☐	☐	☐	☐	☐
ist schlecht.	☐	☐	☐	☐	☐

12. Denken Sie bitte an Ihre/n direkte/n Vorgesetzte/n (der/die Ihnen Anweisungen geben und Ihre Arbeit kontrollieren kann). Wie gut beschreiben die folgenden Aussagen Ihre/n Vorgesetzte/n?

Mein/e direkte/r Vorgesetzte/r...	stimmt gar nicht	stimmt wenig	stimmt teilweise	stimmt ziemlich	stimmt völlig
ist rücksichtsvoll.	☐	☐	☐	☐	☐
ist fair.	☐	☐	☐	☐	☐
ist unbeliebt.	☐	☐	☐	☐	☐
ist vertrauenswürdig.	☐	☐	☐	☐	☐
ist ungerecht.	☐	☐	☐	☐	☐

13. Die letzten Aussagen beziehen sich auf Ihren aktuellen Job im Allgemeinen. Wie gut beschreiben die folgenden Aussagen Ihren Job?

Alles in allem ist mein Job...	stimmt gar nicht	stimmt wenig	stimmt teilweise	stimmt ziemlich	stimmt völlig
gut.	☐	☐	☐	☐	☐
zufriedenstellend.	☐	☐	☐	☐	☐
dürftig.	☐	☐	☐	☐	☐
angenehm.	☐	☐	☐	☐	☐
niemandem zu wünschen.	☐	☐	☐	☐	☐

Letzte Seite

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Ich möchte mich ganz herzlich für Ihre Mithilfe und Zeit bedanken.

Zweck der Studie ist es, die Auswirkungen des Homeoffice in Bezug auf mögliche digitale Stressoren zu untersuchen.

Bei Rückfragen stehe ich Ihnen gerne unter marvin.gruenewald@zoll.bund.de zur Verfügung.

Ihre Antworten wurden gespeichert, Sie können das Browser-Fenster nun schließen.

Marvin Grünewald – 2024

Anhang C

Die genaue Beschreibung der Auswertung ist dem digitalen Anhang beigelegt.

I. Items TKS-WLB

Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen.		stimme gar nicht zu 1	stimme überwiegend nicht zu 2	stimme eher nicht zu 3	stimme eher zu 4	stimme überwiegend zu 5	stimme völlig zu 6
WLB_1	Ich bin zufrieden mit meiner Balance zwischen Arbeit und Privatleben.	①	②	③	④	⑤	⑥
WLB_2r	Es fällt mir schwer, Berufs- und Privatleben miteinander zu vereinbaren. (rekodiert)	①	②	③	④	⑤	⑥
WLB_3	Ich kann die Anforderungen aus meinem Privatleben und die Anforderungen aus meinem Berufsleben gleichermaßen gut erfüllen.	①	②	③	④	⑤	⑥
WLB_4	Es gelingt mir, einen guten Ausgleich zwischen belastenden und erholsamen Tätigkeiten in meinem Leben zu erreichen.	①	②	③	④	⑤	⑥
WLB_5	Ich bin damit zufrieden, wie meine Prioritäten in Bezug auf den Beruf und das Privatleben verteilt sind.	①	②	③	④	⑤	⑥

II. Items KAFA

Item	
(T) Meine Tätigkeiten...	
T1	sind ziemlich uninteressant. (r)
T2	sind spannend.
T3	fordern mich.
T4	langweilen mich. (r)
T5	gefallen mir.
(K) Meine Arbeitskollegen/innen sind...	
K1	zerstritten. (r)
K2	sympathisch.
K3	kollegial.
K4	angenehm.
K5	frustrierend. (r)
(E) Meine Entwicklungsmöglichkeiten...	
E1	sind gut.
E2	sind ziemlich eingeschränkt. (r)
E3	sind angemessen.
E4	existieren kaum. (r)
E5	sind leistungsgerecht.
(B) Meine Bezahlung...	
B1	ist fair.
B2	ist ungerecht. (r)
B3	ist zufriedenstellend.
B4	ist unangemessen. (r)
B5	ist schlecht. (r)
(V) Mein/e direkte/r Vorgesetzte/r...	
V1	ist rücksichtsvoll.
V2	ist fair.
V3	ist unbeliebt. (r)
V4	ist vertrauenswürdig.
V5	ist ungerecht. (r)
(G) Alles in allem ist mein Job...	
G1	gut.
G2	zufriedenstellend.
G3	dürftig. (r)
G4	angenehm.
G5	niemandem zu wünschen. (r)

Anmerkungen: Mit (r) markierte Items sind negativ gepolt. Angegeben sind Mittelwerte in Originalpolung.

III. Items DSS

Stresskategorien und Fragebogenitems
<i>I – Komplexität</i>
I.1 Ich finde es oft zu kompliziert, eine berufliche Aufgabe mit Hilfe von IKT auszuführen
I.2 Ich empfinde die in meinem beruflichen Umfeld zur Verfügung stehenden IKT als zu unübersichtlich
I.3 Ich finde oft nicht genug Zeit, mit neuen Funktionen der IKT im Berufsumfeld Schritt zu halten
<i>II – Gestörte Work-Life-Balance</i>
II.1 Ich finde, dass mein Privatleben darunter leidet, dass mich durch IKT berufliche Probleme überall erreichen können
II.2 Wegen IKT ist es zu schwer für mich, mein Privatleben und mein Arbeitsleben zu trennen
II.3 Wegen IKT ist es schwieriger, klare Grenzen zwischen Privatleben und Arbeitsleben zu ziehen
<i>III – Angst, durch digitale Technologien ersetzt zu werden</i>
III.1 Ich befürchte, dass ich im Beruf aufgrund der Standardisierung von Arbeitsabläufen, die durch IKT ermöglicht wird, ersetzt werden könnte
III.2 Ich fürchte, dass ich von Maschinen ersetzt werden könnte
III.3 Ich fürchte, dass die Digitalisierung mich meinen Job kosten wird
<i>IV – Verletzung der Privatsphäre</i>
IV.1 Ich befürchte, dass meine Nutzung von IKT weniger vertraulich ist, als ich das gerne hätte
IV.2 Ich befürchte, dass die Informationen, die ich via IKT austausche, nicht ausreichend gut geschützt sind
IV.3 Durch IKT sind meine persönlichen Informationen zu leicht zugänglich
<i>V – Überlastung mit Informationen und Aufgaben</i>
V.1 Wegen IKT habe ich zu viel zu tun
V.2 Aufgrund von IKT habe ich zu viele unterschiedliche Dinge zu tun
V.3 Ich habe nie freie Zeit, weil mein Zeitplan durch IKT zu eng organisiert ist
<i>VI – Probleme mit Sicherheit</i>
VI.1 Ich muss mir zu oft Sorgen machen, ob ich schadhafte E-Mails erhalte
VI.2 Ich fühle mich ängstlich, wenn ich eine E-Mail von jemandem erhalte, den ich nicht kenne, weil es eine böswillige Attacke sein könnte
VI.3 E-Mails, deren Absender ich nicht kenne, machen mich nervös
<i>VII – Sozialer Druck und Kommunikationsmisere</i>
VII.1 Durch IKT habe ich zu viel mit den Problemen anderer zu tun
VII.2 Ich finde, dass durch IKT eine zu hohe Erwartung erzeugt wird, dass ich jederzeit und überall erreichbar sein soll
VII.3 Ich habe das Gefühl, dass IKT ungewollte soziale Normen bewirken (z. B. die Erwartung, dass E-Mails direkt beantwortet werden)
<i>VIII – Mangelnde Nützlichkeit von Programmen und Informationssystemen</i>
VIII.1 Ich finde, dass ich zu wenig Nutzen aus der Verwendung der bestehenden IKT für meine Arbeit generieren kann
VIII.2 Die IKT, die ich bei der Arbeit nutze, sind voll von zu vielen Funktionen, die ich nie brauche
VIII.3 Ich denke, dass die meisten IKT, die mir bei der Arbeit zur Verfügung gestellt werden, nicht nützlich genug sind und ich meine Arbeit auch ohne sie machen könnte
<i>IX – Mangelnder Support</i>
IX.1 Ich finde, dass es zu oft vorkommt, dass bei technischen Problemen keine ausreichende Unterstützung zur Verfügung steht
IX.2 Ich finde, dass es zu oft vorkommt, dass technische Unterstützung nicht dann zur Verfügung steht, wenn ich sie benötige
IX.3 Ich muss oft lange warten, weil technische Probleme in unserer Organisation nicht adäquat gelöst werden können
<i>X – Unzuverlässigkeit und technische Störungen</i>
X.1 Ich finde, dass ich zu viel Zeit durch technische Störungen verliere
X.2 Ich finde, dass ich zu viel Zeit mit der Behebung von technischen Störungen verbringe
X.3 Zu viel meiner Arbeitszeit wird dadurch verschwendet, dass ich mit der Unzuverlässigkeit der IKT zu kämpfen habe