

MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

How to: Feeling well with work in the 21st century

Qualitative Erhebung einer die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden
von Mitarbeiter:innen einer Bank priorisierenden arbeitsbezogenen Nut-
zung von Informations- und Kommunikationstechnologien

verfasst von | submitted by

Jeannine Denise Fischer BA

angestrebter akademischer Grad | in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Arts (MA)

Wien | Vienna, 2024

Studienkennzahl lt. Studienblatt |
Degree programme code as it appears on
the student record sheet:

UA 066 841

Studienrichtung lt. Studienblatt | Degree
programme as it appears on the student
record sheet:

Masterstudium Publizistik- und Kommu-
nikationswissenschaft

Betreut von | Supervisor:

Assoz. Prof. Mag. Dr. Gerit Götzenbrucker Privat-
doz.

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen bedanken, die mich während der Anfertigung dieser Masterarbeit unterstützt haben.

Ein herzliches Dankeschön darf ich an erster Stelle meiner Betreuerin Frau Assoz. Prof. Mag. Dr. Gerit Götzenbrucker, Privatdoz., für ihre stets hilfreichen Tipps und Unterstützung aussprechen. Vor allem bedanke ich mich für die Übernahme meiner Betreuung und ihre Hilfsbereitschaft.

Großer Dank gilt allen Interviewteilnehmer:innen, die sich die Zeit genommen haben, mir Einblicke in ihre Erfahrungen zu geben. Ohne diese wäre meine empirische Untersuchung nicht möglich gewesen.

Auch meinen Freundinnen, welche mir stets mit Rat und Tipps sowie motivierenden Worten beim Verfassen meiner Arbeit beigestanden haben, möchte ich herzlich danken.

Besonderer Dank gilt meiner Mama, die mich, seit ich denken kann, dabei unterstützt meine Ziele zu verfolgen und zu erreichen, immer an mich glaubt und mir stets als gutes Vorbild vorangegangen ist. Danke Mama, dass du immer hinter mir stehst!

Zum Schluss möchte ich auch noch meiner weiteren Familie und meinem Freund für ihre geduldischen und aufmunternden Worte und Unterstützung in dieser Phase vielmals danken. Dabei gebührt meiner Cousine ein großes Dankeschön für ihr wertvolles Feedback!

Abkürzungsverzeichnis

AEE	arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit
AngG	Angestelltengesetz
AVRAG.....	Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz
BMAW	Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft
bzw.	beziehungsweise
CEO	Chief Executive Officer (Geschäftsführer:in)
COVID-19	Corona virus disease 2019
CSCW.....	Computer-Supported Cooperative Work
d. h.	das heißt
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
etc.	et cetera
FF	Forschungsfrage
FOG	Forschungsorganisationsgesetz
ICT	Information and Communication Technologies
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
inkl.....	inklusive
IT	Informationstechnologie/Informationstechnik (unter anderem IT-Abteilung im Unternehmen gemeint)
MIM	Mobile Instant Messaging
UNICEF	United Nations International Children's Emergency Fund
unv.	unverständlich
vs.	versus
WHO	World Health Organisation
z. B.	zum Beispiel

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ablauf einer inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse in 7 Phasen (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 132).....	48
Abbildung 2: Darstellung der Faktoren der Beeinflussung (eigene Darstellung).....	62
Abbildung 3: Darstellung Wege der Förderung (eigene Darstellung)	70
Abbildung 4: Darstellung Gefährdung (eigene Darstellung)	81

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Umsetzung der Gütekriterien (eigene Darstellung)	50
Tabelle 2: Sample der Untersuchung (eigene Darstellung)	53
Tabelle 3: Ergebnisdarstellung der Kodierung (eigene Darstellung).....	56

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
1.1	Erkenntnisinteresse/Problemstellung und forschungsleitende Fragen	1
1.2	Aufbau der Arbeit	4
2	Theoretischer Hintergrund.....	5
2.1	Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT).....	5
2.2	Wohlbefinden.....	5
2.3	Arbeitszufriedenheit/Mitarbeiter:innenzufriedenheit	7
2.3.1	<i>Facetten/Aspekte der Arbeitszufriedenheit.....</i>	<i>7</i>
2.3.2	<i>Zwei-Faktoren-Theorie der Motivation</i>	<i>8</i>
2.4	Zusammenhang Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen.....	9
2.5	Einfluss der IKT auf die Arbeitswelt	9
2.6	Kommunikative Mobilität.....	10
2.6.1	<i>Mediatisierung, Mobilisierung und Individualisierung</i>	<i>10</i>
2.7	Beschleunigung	11
2.8	Mitarbeiter:innenkommunikation	13
2.8.1	<i>Einfluss der Digitalisierung und von COVID-19 auf die Mitarbeiter:innenkommunikation.....</i>	<i>15</i>
2.8.2	<i>Mitarbeiter:innenkommunikation und Arbeitszufriedenheit sowie Wohlbefinden</i>	<i>16</i>
2.8.3	<i>Interne Kommunikation und Gleichberechtigung</i>	<i>17</i>
2.9	Digitaler Stress	19
2.10	Technologische Affordanzen	21
2.11	Technologischer Druck	23

2.11.1	<i>Gruppenzwang</i>	24
2.11.2	<i>Erreichbarkeitsdilemma</i>	25
2.12	ICT demands-resources model	26
2.13	Homeoffice	27
2.13.1	<i>Homeoffice in Österreich und Begriffsbestimmung</i>	27
2.13.2	<i>Positive Effekte von Homeoffice</i>	29
2.13.3	<i>Negative Effekte von Homeoffice</i>	30
2.14	Digitale Zusammenarbeit / virtuelle Teams	32
2.14.1	<i>Technische Aspekte</i>	32
2.14.2	<i>Menschliche Aspekte</i>	33
2.14.2.1	<i>Digitale Kommunikation im Team</i>	34
2.14.2.2	<i>Arbeitszufriedenheit bei der digitalen Zusammenarbeit</i>	35
2.14.2.3	<i>Digitale Zusammenarbeit unterschiedlicher Generationen</i>	36
2.14.3	<i>Social Media</i>	37
2.14.4	<i>Der Online-Enthemmungseffekt</i>	38
2.15	Medienkompetenz / Digitale Kompetenz	40
3	Empirische Untersuchung	42
3.1	Methodik	42
3.1.1	<i>Erhebungsmethode</i>	42
3.1.2	<i>Leitfaden</i>	42
3.1.3	<i>Begründung der Methodenwahl</i>	45
3.1.4	<i>Aufbereitung der Interviews</i>	46
3.1.5	<i>Transkriptionsregeln</i>	46
3.1.6	<i>Auswertungsmethode</i>	48
3.1.7	<i>Kategoriensystem</i>	49
3.2	Gütekriterien	49
3.3	Erhebung der Daten	51
3.3.1	<i>Fallauswahl</i>	51
3.3.2	<i>Parameter der Einschränkung</i>	51
3.3.3	<i>Kontaktierung der Interviewteilnehmer:innen</i>	52

3.3.4	<i>Konkretes in der Erhebung umgesetztes Sampling</i>	53
3.4	Umsetzung der Forschungsethik	54
4	Darstellung der Ergebnisse	55
4.1	Verständnis Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden.....	57
4.1.1	<i>Freizeit</i>	57
4.1.2	<i>Homeoffice</i>	58
4.2	Hauptkanäle der Kommunikation	59
4.2.1	<i>Private Kanäle</i>	60
4.2.2	<i>Firmenkanäle</i>	61
4.3	Faktoren der Beeinflussung	61
4.3.1	<i>Organisation</i>	62
4.3.2	<i>Ausstattung</i>	65
4.3.3	<i>Persönlichkeit der Mitarbeiter:innen</i>	66
4.3.4	<i>Umweltfaktoren</i>	67
4.3.5	<i>Teamthematik</i>	69
4.4	Wege der Förderung der Arbeitszufriedenheit / des Wohlbefindens	70
4.4.1	<i>Gute Organisation und Struktur</i>	71
4.4.2	<i>Ausreichend gute Ausstattung</i>	73
4.4.3	<i>Gute Teamdynamik</i>	75
4.4.4	<i>Abgrenzung/Privatsphäre</i>	77
4.4.5	<i>Technischer Support</i>	79
4.5	Gefährdung von Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden.....	80
4.5.1	<i>Schlechte Organisation</i>	81
4.5.2	<i>Schlechtes/Fehlendes Equipment</i>	83
4.5.3	<i>Verlust Zwischenmenschliches</i>	84
4.5.4	<i>Misstrauen</i>	85
4.5.5	<i>Mangelnder Support</i>	86
4.5.6	<i>Schädliche Umweltfaktoren</i>	87
5	Diskussion/Interpretation der Ergebnisse	89

5.1	FF1: Wie können IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank zur Bewahrung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefindens trotz der aus der IKT-Nutzung resultierenden arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit genutzt werden?	89
5.2	FF2: Wie können IKT genutzt werden, um zu einer Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zu führen?	93
5.3	FF3: Wie kann IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zur proaktiven und reaktiven Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice genutzt werden?	101
5.4	Zusätzliche Erkenntnis	104
5.5	Zusammenfassung/Fazit.....	104
5.6	Limitationen und Ausblick.....	105
6	Literatur	106
7	Anhang.....	117
7.1	Abstract (deutsch)	117
7.2	Abstract (english)	118
7.3	Schreiben für die Interview-Recrutierung.....	119
7.4	Interviewleitfaden	119
7.4.1	<i>Sie-Form</i>	119
7.4.2	<i>Du-Form</i>	133
7.5	Fallzusammenfassungen	147
7.6	Kategoriensystem.....	161
7.7	Interviewprotokolle	169
7.7.1	<i>Interviewprotokoll 1</i>	169
7.7.2	<i>Interviewprotokoll 2</i>	169
7.7.3	<i>Interviewprotokoll 3</i>	170
7.7.4	<i>Interviewprotokoll 4</i>	170

7.7.5	<i>Interviewprotokoll 5</i>	171
7.7.6	<i>Interviewprotokoll 6</i>	172
7.7.7	<i>Interviewprotokoll 7</i>	172
7.7.8	<i>Interviewprotokoll 8</i>	173
7.7.9	<i>Interviewprotokoll 9</i>	173
7.7.10	<i>Interviewprotokoll 10</i>	174
7.8	Transkripte	175
7.8.1	<i>Transkript Interview 1</i>	175
7.8.2	<i>Transkript Interview 2</i>	213
7.8.3	<i>Transkript Interview 3</i>	240
7.8.4	<i>Transkript Interview 4</i>	263
7.8.5	<i>Transkript Interview 5</i>	294
7.8.6	<i>Transkript Interview 6</i>	325
7.8.7	<i>Transkript Interview 7</i>	350
7.8.8	<i>Transkript Interview 8</i>	380
7.8.9	<i>Transkript Interview 9</i>	420
7.8.10	<i>Transkript Interview 10</i>	465

1 Einleitung

Rapide technologische Entwicklungen haben zu einer möglichen Arbeit, Kommunikation und Kooperation von Angestellten an unterschiedlichen Orten außerhalb des Unternehmens geführt (Wahl et al., 2023, S. 2). Kommunikationstechnologien beeinflussen die Umgestaltung von Arbeitsmärkten, Arbeitsprozessen und Kommunikation (Burkart, 2021, S. 242). Besonders seit der Pandemie, welche einen rapiden Anstieg an Homeoffice und der dafür nötigen Informations- und Kommunikationstechnologien-(IKT)-Nutzung mit sich gebracht hat, hat sich die (Büro-)Arbeitswelt stark verändert (BMAW, 2023, S. 9, 10, 20; Lübcke & Ohlbrecht, 2023, S. 176). IKT sind aus der heutigen Arbeitswelt nicht mehr wegzudenken. Im Jahr 2022 wurde bereits in 76 Prozent der österreichischen Unternehmen Remote-Arbeit anhand von Technologien ermöglicht und in jedem zweiten Unternehmen Online-Meetings durchgeführt (Statistik Austria, 2022, S. 1). In Österreich zählen die Arbeit mit digitalen Geräten und die Kommunikation zu den häufigsten Tätigkeiten im Berufsalltag (Statistik Austria, 2023, S. 1). Diese Entwicklungen führen auch zu Veränderungen der Mitarbeiter:innenanforderungen wegen der zunehmenden Digitalisierung des Kommunikations- und Austauschprozesses (Schiermayr & Sweet, 2022, S. 556).

1.1 Erkenntnisinteresse/Problemstellung und forschungsleitende Fragen

IKT, wie beispielsweise das Mobiltelefon, bringen die Möglichkeit immer und überall erreichbar zu sein und somit auch einen enormen Druck online mit Arbeitskolleg:innen verbunden zu bleiben (Götzenbrucker, 2005, S. 2; van Dijck, 2013, S. 172). Bisherige Forschung der Kommunikationswissenschaft bzw. Sozialwissenschaft fokussiert vermehrt den Einfluss von durch IKT ausgelöster Erreichbarkeit auf das Private und nicht das Berufliche (Feldhaus, 2003, S. 32; Götzenbrucker, 2005, S. 1; Churkina, 2015, S. 1). Dabei erkennen bereits die Psychologie und die Wirtschaftswissenschaft unter der Begrifflichkeit „arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit“ (AEE), dass dieser Erreichbarkeitszwang im beruflichen Kontext negativ auf Angestellte und ihre Arbeitszufriedenheit sowie ihr Wohlbefinden wirkt (Pangert et al., 2019, S. 47; Hendrikx et al., 2023, S. 9; Brauner et al., 2022, S. 251; Thörel et al., 2020, S. 37). Unter der AEE verstehen diese Disziplinen eine Verfügbarkeit von Arbeitnehmenden für Arbeitsbelange bzw. von Arbeitsbelangen für Arbeitnehmende, welche sich über die Arbeitsdomäne hinaus auf andere Lebensbereiche erstreckt (Pangert et al., 2016, S. 9). Mit dieser Forschung soll auch aus kommunikationswissenschaftlicher Perspektive diese Thematik näher beleuchtet werden. Es

soll erkannt werden, wie Angestellte IKT fördernd für ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden, trotz der mit ihnen einhergehenden ständigen Erreichbarkeit für Kolleg:innen und Vorgesetzte, nutzen können. Dazu wird folgende Forschungsfrage (FF) behandelt:

FF1: Wie können IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank zur Bewahrung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefindens trotz der aus der IKT-Nutzung resultierenden arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit genutzt werden?

Wie bereits das Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft in Österreich betont: „Homeoffice ist gekommen, um zu bleiben.“ (BMAW, 2023, S. 6) Dies führt zu einer zunehmenden Bedeutung von Homeoffice und der dabei erfolgenden arbeitsbezogenen IKT-Nutzung, wobei Studien der Kommunikations- und generellen Sozialwissenschaft zeigen, dass Homeoffice in enger Beziehung zur Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden von Angestellten steht und diese sowohl positiv als auch negativ beeinflussen kann (BMAW, 2023, S. 120, 125, 161; Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 550, 551; Lübcke & Ohlbrecht, 2023, S. 184, 185, 186, 188; Schiermayr & Sweet, 2022, S. 553). Die Kommunikation und damit einhergehende digitale Zusammenarbeit von Kolleg:innen und Vorgesetzten, welche zentral beim Homeoffice sind, nehmen Einfluss auf die Zufriedenheit und das Wohlbefinden bei der Homeofficearbeit (Schiermayr & Sweet, 2022, S. 548, 549, 553; Hopp & Zenk, 2012, S. 2975). Bisherige Studien der Kommunikationswissenschaft zu erfolgreicher digitaler Zusammenarbeit und der dafür nötigen Kommunikation wurden überwiegend vor oder während Pandemiezeiten durchgeführt (Hopp & Zenk, 2012, S. 2975; Herzfeldt & Sackmann, 2021, S. 299; Götzenbrucker, 2004, S. 467, 490; Colladon et al., 2021, S. 669, 708). Es ist jedoch davon auszugehen, dass die Bedingungen und Umstände während der Pandemie (Homeschooling, Lockdowns) und vor der Pandemie (weniger Homeofficenutzung, weniger Erfahrungen mit Homeoffice) nicht auf die Zeit nach der Pandemie übertragbar sind (BMAW, 2023, S. 9, 10, 20). Dies führt zu der Notwendigkeit, Wege, welche zur Förderung der positiven Effekte der mit IKT erfolgenden Homeofficearbeit, welche die Kommunikation und somit Zusammenarbeit mit Kolleg:innen inkludiert und welche nach der Pandemie umsetzbar sind, zu finden. Damit kommt es zu folgenden Forschungsfragen:

FF2: Wie können IKT genutzt werden, um zu einer Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zu führen?

FF2.1: In welcher Form können Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice IKT nutzen, um ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden zu steigern?

FF2.2: Wie können Vorgesetzte/Unternehmen bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung ihre Mitarbeiter:innen im Homeoffice in Bezug auf ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden unterstützen?

Bei dem Zusammenhang der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung, Homeoffice und der Arbeitszufriedenheit sowie dem Wohlbefinden von Angestellten spielt digitaler Stress eine bedeutende Rolle, da dieser einen negativen Einfluss auf das Befinden von Angestellten hat (Barkela et al., 2021, S. 175; Ninaus et al., 2015, S. 1, 7, 9, 10, 11). Auch der aus dem Erreichbarkeitsdilemma entstehende Druck immer erreichbar zu sein, löst diesen Stress aus (Ninaus et al., 2015, S. 1). Die Stressforschung hat ihre Wurzeln in der Psychologie, wodurch die bisherige Forschung zu Stress, die ihm zugrunde liegenden psychologischen Konstrukte und Konsequenzen fokussiert und eher aus der Perspektive der Psychologie erfolgt (Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 534). Dieser Fokus bisheriger Stressforschung sorgt für eine eher geringe Untersuchung von den vielfältigen Situationskontexten, in welchen Stress auftritt, wobei dies nötig wäre (Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 534). Die Zeit nach der Pandemie stellt einen neuen Situationskontext dar und die Bedingungen und Umstände zu Pandemiezeiten (Lockdowns und Homeschooling) weichen von jenen vor und jenen nach der Pandemie ab und sind somit nicht auf die Zeit nach der COVID-19-Pandemie übertragbar (BMAW, 2023, S. 9, 10). Somit bietet sich die Untersuchung von digitalem Stress im expliziten Homeofficekontext in Zeiten nach der Pandemie an. Zusätzlich neigt bisherige empirische Forschung über digitalen Stress tendenziell zu quantitativen Zugängen (Wimmer & Waldenburg, 2023, S. 56). Diese Forschung soll mit der folgenden FF zu der Schließung dieser Defizite/Lücken beitragen und qualitative Erkenntnisse liefern:

FF3: Wie können IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zur proaktiven und reaktiven Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice genutzt werden?

Die Forschung bezieht sich auf den Bankensektor und somit die Finanzdienstleistungsbranche und untersucht eine ausgewählte Bank, von welcher Angestellte interviewt werden. Die COVID-19-Pandemie hat zu einem Umbruch in Form von einem enormen Schub an Homeoffice in der Finanz- sowie Versicherungsdienstleistungsbranche, worunter Banken fallen, geführt. Dort wurde seit Beginn der Pandemie im Vergleich zu anderen Branchen in Österreich der größte Zuwachs an Homeoffice verzeichnet (BMAW, 2023, S. 36). Auch nach der Pandemie wird Homeoffice von ihnen beibehalten und vergleichsweise zu anderen Branchen überdurch-

schnittlich viel genutzt (BMAW, 2023, S. 20, 95). Nun müssen Erkenntnisse zur aktuellen Situation und den aktuellen dort herrschenden Bedingungen, welche die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen bei ihrer IKT-Nutzung beeinflussen, nach dem von COVID-19 verursachten Umbruch erlangt werden. Mitarbeiter:innen sollen profitieren, indem ihnen Wege für ein für ihr Befinden und ihre Zufriedenheit förderliches Verhalten aufgezeigt werden. Unternehmen nützen die Erkenntnisse zur Mitarbeiter:innenbindung, da Arbeitszufriedenheit für diese ausschlaggebend ist (Süß et al., 2021, S. 142). Zur Erreichung der geschilderten Forschungsziele dient die qualitative Methodenwahl anhand des problemzentrierten, teilstandardisierten Leitfadeninterviews. Denn diese fokussiert die eigenen Perspektiven und Bedeutungen einer Person, welche es ermöglicht, die im Vordergrund dieser Untersuchung stehende Mitarbeiter:innenperspektive samt ihrem subjektiven Erleben der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung bezüglich ihres Wohlbefindens und ihrer Arbeitszufriedenheit zu erfassen (Braun & Clarke, 2013, S. 21; Mayring, 2016, S. 69; Flick, 2017, S. 21). Aufgrund der sozialwissenschaftlichen Ausrichtung und der darin inkludierten psychologischen Perspektive der Kommunikationswissenschaft, welche die Kommunikationswirkung auf Gefühle, Emotionen, Handlungen und Einstellungen, welche im engen Verhältnis mit Wohlbefinden (WHO & unicef, 2018, S. 41) und Arbeitszufriedenheit (Klein-Schneider, 2002, S. 7) stehen, untersucht und der in der Kommunikationswissenschaft vorgenommenen Medienforschung, welche sich unter anderem mit technischen Mitteln und (Ver-)Mittlern der Kommunikation für Mitteilungen (inkl. computervermittelter Kommunikation und technisch vermittelter Individualkommunikation) befasst, soll anhand dieser Untersuchung zu Möglichkeiten der Steigerung, Priorisierung und Bewahrung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung ein Beitrag für die Wissenschaft geliefert werden (Pürer, 2014, S. 206, 409, 448).

1.2 Aufbau der Arbeit

Die Arbeit unterteilt sich in mehrere Kapitel, wobei zu Beginn eine Einführung in die Relevanz und das Forschungsinteresse erfolgt ist. Im zweiten Kapitel folgt der theoretische Hintergrund der Untersuchung. Innerhalb des dritten Kapitels wird das genaue Forschungsvorhaben sowie die -vorgehensweise beschrieben. Die Ergebnisse der Forschung werden im vierten Kapitel geschildert. Anschließend bietet das fünfte Kapitel eine Beantwortung der Forschungsfragen sowie deren Diskussion mit Bezug auf aktuelle bisherige Forschung. Dabei werden die Limitationen der Forschung sowie Anhaltspunkte für künftige Forschungen dargelegt.

2 Theoretischer Hintergrund

Innerhalb dieses Kapitels werden relevante Begrifflichkeiten geklärt und ein Überblick über den aktuellen Stand der Forschung bezüglich der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung und ihres Einflusses auf die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Angestellten gegeben. Dabei erfolgt unter anderem eine Darlegung des von der Kommunikationswissenschaft bisher im Kontext der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen erforschten Einflusses von technischen Mitteln und (Ver-)Mittlern von Kommunikation und von Kommunikation auf Gefühle und Emotionen (Pürer, 2014, S. 206, 448). Damit werden die kommunikationswissenschaftlichen Forschungsfelder der Medienforschung und psychologischen Perspektive der Kommunikationswissenschaft angesprochen (Pürer, 2014, S. 206, 448).

2.1 Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)

Zentral für diese Untersuchung ist der Begriff Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT), welcher anhand einer europaweit verwendeten Definition in dieser Arbeit genutzt wird. Das statistische Amt der europäischen Union „eurostat“ definiert Informations- und Kommunikationstechnologien als „all technical means used to handle information and aid communication. This includes both computer and network hardware, as well as their software“ (eurostat, 2023, “Glossar: Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)” section). Anzumerken ist, dass Kommunikationstechnologien für die Arbeitswelt von besonderer Bedeutung sind. Denn sie haben nach Burkart (2021, S. 242) einen großen Einfluss auf die Umgestaltung bzw. Veränderung von Arbeitsmärkten, Arbeitsprozessen und der Kommunikation.

2.2 Wohlbefinden

Bisherige Forschung bietet eine breite Spanne an Beschreibungen und Dimensionen von Wohlbefinden (Hoffmann et al., 2022, S. 42). Dennoch liegt bisher keine eindeutige Definition von diesem Begriff vor (Hoffmann et al., 2022, S. 42). Was kann nun darunter verstanden werden?

Die WHO (World Health Organisation) und UNICEF (United Nations International Children`s Emergency Fund) definieren Wohlbefinden als multidimensionales Konstrukt, welches auf den Erhalt einer positiven Lebenserfahrung abzielt und mit Lebensqualität und Lebenszufriedenheit gleichgesetzt wird (WHO & unicef, 2018, S. 41). Wohlbefinden wird anhand von einem großen Umfang von betreffenden Feldern wie beispielsweise positiven Emotionen, Bedeutung, Glück,

Gelassenheit, Vitalität und Engagement gemessen/erkannt (WHO & unicef, 2018, S. 41). Die WHO (2023, S. 5, 11) betont den Einfluss von Arbeitsbedingungen auf das Wohlbefinden und erwähnt, dass Personen in verletzlichen Arbeitssituationen geschützt gehören. Zentral für das Wohlbefinden sind nach ihr sichere und gesunde Arbeitsumgebungen ohne Gewalt und Belästigung (WHO, 2023, S. 13). Auch Ungleichheiten im Arbeitsumfeld müssen vermieden werden (WHO, 2023, S. 14). Sie erkennen Programme und Initiativen zur Förderung von Gesundheit und Wohlbefinden von Angestellten als bedeutend, insbesondere bei gering bezahlten Berufen (WHO, 2023, S. 17).

In der Wissenschaft wird Wohlbefinden von unterschiedlichen Fachdisziplinen behandelt (Heinen et al., 2022, S. 1). Da diese Arbeit im Rahmen eines sozialwissenschaftlichen Studiengangs verfasst wird, erfolgt eine sozialwissenschaftliche Definition von Wohlbefinden. Diese bietet Veenhoven (2008, S. 54) mit seiner soziologischen Perspektive auf Wohlbefinden. Er sieht eine Ähnlichkeit seiner sozialwissenschaftlichen, soziologischen Definition von Glück mit der von Diener et al. stammenden psychologischen Definition von subjektivem Wohlbefinden (Veenhoven, 2008, S. 45). Veenhoven betont (2008, S. 45), dass sowohl er als auch Diener et al. bei ihren Definitionen von subjektivem Wohlbefinden zwischen kognitiven und affektiven Bewertungen des Lebens unterscheiden. Wohlbefinden dient nach Veenhoven (1984, S. 33) der Bewertung der einzelnen Aspekte des Lebens sowie des Lebens als Ganzes. Er betont, dass sich die einzelnen Aspekte immer wieder unterschiedlich stark auf die ökonomische Situation, die soziale Funktion und das Arbeitsleben beziehen (Veenhoven 1984, S. 33). Er sieht auch einen Einfluss von Wohlbefinden auf das Funktionieren von sozialen Systemen wie Arbeitsorganisationen (Veenhoven, 2008, S. 54). Dies zeigt eine Wechselwirkung von Wohlbefinden und Arbeitsleben. Somit besteht nach Veenhoven und der WHO ein Zusammenhang von Wohlbefinden und Arbeit. Nach Veenhoven (2008, S. 54) determiniert Wohlbefinden soziales Verhalten. Individuelles subjektives Wohlbefinden ist sowohl ein Ergebnis von sozialen Systemen als auch ein Einflussfaktor auf deren Arbeitsweise/Funktion (Veenhoven, 2008, S. 54). Eine im Bereich der Human Studies (haben einen Kommunikationsschwerpunkt) von Pansini et al. (2023, S. 1) durchgeführte Untersuchung zeigt, dass individuelle Fähigkeiten von Mitarbeiter:innen und organisationale Prozeduren Einfluss auf die Mitarbeiter:innenwahrnehmung ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung und ihre Performance sowie Wohlbefinden haben. Eine gute strategische Planung sowie Nutzung von IKT-Tools bereichert die Mitarbeiter:innenerfahrung auf individuellem und organisationalem Level (Pansini et al., 2023, S. 1).

2.3 Arbeitszufriedenheit/Mitarbeiter:innenzufriedenheit

Eine Vielzahl an Untersuchungen beschäftigen sich mit der Arbeitszufriedenheit, woraus viele unterschiedliche Definitionen dieser resultieren (Klein-Schneider, 2002, S. 7). Daher gibt es auch für den Begriff Arbeitszufriedenheit bis heute keine einheitliche Definition (Klein-Schneider, 2002, S. 7). Bei der Definition von Arbeitszufriedenheit zeigt eine ausführliche Literaturrecherche, dass diese vorrangig von der Psychologie oder Wirtschaftswissenschaft erfolgt. Es zeigt sich, dass sozialwissenschaftliche, darin eingeschlossen kommunikationswissenschaftliche, Studien zur Arbeitszufriedenheit überwiegend keine eigenen Definitionen bilden bzw. keine expliziten Definition anbringen, sondern bloß von Wirkungen auf die Arbeitszufriedenheit berichten (Baird & Diebolt, 1976, S. 260–267; Wolfgruber et al., 2021, S. 1841–1860; Wahl et al., 2023, S. 329–345; Schiermayr & Sweet, 2022, S. 543–560; Lübcke & Ohlbrecht, 2023, S. 175–194; Cho et al., 2019, S. 1743–1763; Pansini et al., 2023, S. 2–23) (=beispielhafte Studien). Eine Ausnahme bei der Definitionsbildung von Arbeitszufriedenheit im sozialwissenschaftlichen Bereich bietet Klein-Schneider (2002, S. 7) in einem Abschlussbericht im Rahmen seiner Tätigkeit für ein wirtschafts- und sozialwissenschaftliches Forschungsinstitut (Hans-Böckler-Stiftung). Er definiert Arbeitszufriedenheit selbstständig und bietet somit auch eine sozialwissenschaftliche Sicht. Laut Klein-Schneider (2002, S. 7) sind die Erfüllung von Bedürfnissen und Zielen für die Arbeitszufriedenheit zentral. Nach seiner Definition von Arbeitszufriedenheit kommt es zum Gefühl der Zufriedenheit durch die Befriedigung der Bedürfnisse in der Arbeit bzw. die Erreichung der Handlungsziele in der Arbeit (Klein-Schneider, 2002, S. 7). Zu Zufriedenheit kommt es somit, wenn Angestellte ihre Ziele, wie z. B. Geld zu verdienen, erreichen (Klein-Schneider, 2002, S. 7). Anzumerken ist, dass sich Klein-Schneider im Rahmen einer ausführlicheren Erklärung von Arbeitszufriedenheit jedoch auch auf psychologische Theorien bezieht (Klein-Schneider, 2002, S. 7). Dies verdeutlicht die Notwendigkeit des Heranziehens einer psychologischen Theorie zur besseren Verständlichkeit von Arbeitszufriedenheit, welche im Folgenden nach der Erläuterung der Facetten/Aspekte von Arbeitszufriedenheit anhand von Herzberg et al. (1993) erfolgt.

2.3.1 Facetten/Aspekte der Arbeitszufriedenheit

Beim Verständnis von Arbeitszufriedenheit sind unterschiedliche Aspekte/Facetten ausschlaggebend, denn die Arbeitszufriedenheit wird von verschiedenen Elementen bzw. Aspekten im Arbeitsumfeld beeinflusst (Klein-Schneider, 2002, S. 10). In empirischen Untersuchungen zeigen sich solche Aspekte z. B. in Form der Arbeitsumgebung, der Arbeitsaufgaben, dem Gehalt,

der Arbeitsplatzsicherheit, der Kommunikation am Arbeitsplatz, der Organisation der Arbeit etc. (Klein-Schneider, 2002, S. 10). Dabei sei angemerkt, dass sich die Bedeutung der jeweiligen Aspekte für die Arbeitszufriedenheit betriebsspezifisch ändern kann (Klein-Schneider, 2002, S. 10).

2.3.2 Zwei-Faktoren-Theorie der Motivation

Die Zwei-Faktoren-Theorie der Motivation von Herzberg, Mausner und Snyderman (1993) ist zentral für die Arbeitszufriedenheit und dient ihrer Erklärung (Klein-Schneider, 2002, S. 7). Diese Theorie unterscheidet zwischen Faktoren (Motivatoren), welche die Arbeitszufriedenheit anheben können, und Faktoren, welche Unzufriedenheit unterbinden, aber nicht zu Zufriedenheit führen können (Hygiene-Faktoren) (Herzberg et al., 1993, S. XV, XVI). Die in einem Job vorliegenden Gegebenheiten werden als Hygiene-Faktoren bezeichnet (Herzberg et al., 1993, S. 113). Dazu zählen Gehalt, Supervision, physische Arbeitsbedingungen, Jobsicherheit, interpersonale Beziehungen, Firmenregeln und administrative Praktiken und Benefits (Herzberg et al., 1993, S. 113). Nach Herzberg et al. (1993, S. 113) tritt Arbeitsunzufriedenheit auf, wenn diese Faktoren ein geringeres als von den Angestellten als akzeptabel wahrgenommenes Level erreichen. Wenn der Arbeitskontext nun als optimal charakterisiert wird, tritt keine Arbeitszufriedenheit, aber dadurch auch keine positive Arbeitseinstellung auf (Herzberg et al., 1993, S. 114). Faktoren, welche zu positiver Arbeitseinstellung führen, befriedigen das individuelle Bedürfnis von Selbstverwirklichung in der eigenen Arbeit (Herzberg et al., 1993, S. 114). Nach Herzberg et al. (1993, S. 114) möchte man sich in jeglichen Bereichen des eigenen Lebens und somit auch bei der Arbeit verwirklichen. Diese Zufriedenstellung kann man nicht durch die Bedingungen, welche jemanden umgeben, erhalten (Herzberg et al., 1993, S. 114). Faktoren im Arbeitskontext sind bedeutend für die Bedürfnisse der Vermeidung unangenehmer Situationen (Herzberg et al., 1993, S. 114). Sowohl die Hygiene-Faktoren als auch die Motivatoren stehen in Zusammenhang mit den Bedürfnissen von Angestellten (Herzberg et al., 1993, S. 114). Die Motivatoren bringen jedoch in erster Linie Arbeitszufriedenheit und Verbesserung der Arbeitsperformance (Herzberg et al., 1993, S. 114). Die Erfüllung der Hygienefaktoren kann Arbeitsunzufriedenheit sowie schlechte Arbeitsperformance vermeiden, während die Erfüllung von Motivatoren zu positivem Arbeitsverhalten und ansteigender Arbeitsperformance führen kann (Herzberg et al., 1993, S. 115). Die Motivatoren erfüllen das Bedürfnis nach Kreativität, während die Hygiene-Faktoren das Bedürfnis nach fairer Behandlung erfüllen (Herzberg et al., 1993, S. 116). Bei den Motivatoren ist die Beschäftigung bzw. der Beruf eine Quelle für persönliches Wachstum (Herzberg et al., 1993, S. 115).

2.4 Zusammenhang Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen

Die gemeinsame Untersuchung einer für sowohl die Arbeitszufriedenheit als auch das Wohlbefinden förderlichen IKT-Nutzung von Mitarbeiter:innen bietet sich an. Denn wie in den Kapiteln 2.2. und 2.3 deutlich wird, sind für beide unter anderem Emotionen und dabei insbesondere das Gefühl der Zufriedenheit ausschlaggebend (Klein-Schneider, 2002, S. 7; WHO & unicef, 2018, S. 41). Es wirken damit die von Mitarbeiter:innen verspürten Emotionen/Gefühle bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung immer auf die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden.

2.5 Einfluss der IKT auf die Arbeitswelt

Dieser Abschnitt evaluiert den Einfluss von Technik auf die Arbeitswelt. Dies geschieht aus einer sozialwissenschaftlichen Sicht überwiegend in Anlehnung an den Mitbegründer der deutschen Techniksoziologie und somit bedeutenden sozialwissenschaftlichen Forscher Werner Rammert (2016) (Hohlfeld, 1999). Technik hat einen starken Einfluss auf die Arbeitswelt. So verändern sich sowohl Berufe als auch Arbeitssituationen mit den jeweiligen Typen von Techniken, und Industriebranchen sowie Wirtschaftssektoren wandeln sich mit neuen Technologiegenerationen wie beispielsweise dem Internet und Computern (Rammert, 2016, S. 4). Technische Innovationen in der Arbeitswelt führen zu neuen Arbeitsorganisationsformen, lösen Berufs-, Branchen- und Beschäftigungsstrukturveränderungen aus und begünstigen bestimmte Lebensstile (Rammert, 2016, S. 15). Nach Rammert (2016, S. 8) vermitteln, formen und fundieren Techniken zu allen Zeiten und an allen Orten soziale Handlungen und soziale Systeme und sind als soziale Phänomene und Prozesse zu verstehen. Bei Technikfolgen handelt es sich nicht um technischen Determinismus und um keine unmittelbaren Wirkungen von Technik, sondern um gesellschaftliche Antworten auf technische Möglichkeiten, welche sich je nach Macht, Interesse und Orientierung unterscheiden können (Rammert, 2016, S. 15). Alltägliche Handlungen sind dem technischen Wandel unterworfen (Rammert, 2016, S. 15). Dies macht Rammert (2016, S. 15) vor allem dadurch deutlich, dass Medieninnovationen die Kommunikation, Wahrnehmung und Interaktion in zwischenmenschlichen Beziehungen der sozialen Kontrolle, Gewalt und des Spiels sowie Streits verändern. Technische Medien führen auch zu einer Veränderung der Mikrostrukturen der Moral, sprachlichen Verständigung, Autorität und des Rollenspiels (Rammert, 2016, S. 16). Sie lösen veränderte Verhaltensnormen und somit medientechnische Konstellationen aus, welche neue Kommunikationsstile und -gattungen entstehen lassen (Rammert, 2016, S. 16).

IKT stellen Technologien bzw. eine Technik dar, welche im Zusammenhang mit Veränderungen in Organisationen stehen (Jones & Orlikowski, 2009, S. 294). Rammert (2016, S. 281, 282) betont, dass IKT in Organisationen die Aufgaben und Vorgänge verdoppeln und die Querverbindungen vervielfachen. Dabei kommt es zu einem gleichzeitigen, exponentiellen Wachstum von Beziehungen und möglichen Interaktionen innerhalb eines Bereichs und zwischen Bereichen, welche eine verschlankende Reorganisation fordern (Rammert, 2016, S. 282). Computer und Programme beeinflussen die kommunikativen Praktiken in Büro und Freizeit (Rammert, 2016, S. 243). Ein Computer gilt als Medium und Maschine, und stellt Beziehungen zwischen Menschen, Zeichen und Dingen her und beeinflusst diese (Rammert, 2016, S. 243).

2.6 Kommunikative Mobilität

Ausschlaggebend bei dem Einfluss von IKT auf die Arbeitswelt ist die damit einhergehende kommunikative Mobilität. Die Medien- und Kommunikationswissenschaft wird in der heutigen Zeit mit einer radikal verstärkten Vielfalt und Geschwindigkeit von medialen und gesellschaftlichen Wandlungsprozessen und deren Wechselbeziehungen konfrontiert (Berg, 2014, S. 47). Durch die Digitalisierung und die mit ihr verbundene Miniaturisierung von Medientechnologien werden zuvor ortsgebundene Geräte ortsunabhängig und portabel (Berg, 2014, S. 47). Damit werden mobile Einzelmedien wie z. B. das Mobiltelefon bedeutsam (Berg, 2014, S. 47). Mediatisierung, Mobilisierung und Individualisierung stellen zusammen einen integrativen Theorierahmen für die Betrachtung von Mobilität und Kommunikation dar, welcher der Erklärung von lokaler Mobilität und Kommunikation dient (Berg, 2014, S. 48, 55).

2.6.1 *Mediatisierung, Mobilisierung und Individualisierung*

Der Ursprung der Mediatisierung liegt bei Prozessen des kommunikativen und medialen Wandels (Berg, 2014, S. 62). Nach Krotz (2007, S. 90) unterteilt sich die medienvermittelte Kommunikation in die mediatisierte, interpersonale Kommunikation, die Kommunikation mit Medien, welche sich auf standardisierte Inhalte bezieht und die interaktive Kommunikation, welche die Kommunikation mit interaktiven Softwaresystemen meint. Medientechnologiewandel und Kommunikationswandel stehen in engem Zusammenhang, da sich mediale Mobilität und kommunikative Handlungsaspekte gegenseitig voraussetzen und auslösen (Berg, 2014, S. 50). Die Mobilisierung fokussiert die Analyse von Bewegungswandel (Berg, 2014, S. 62). Sie verdeutlicht den mit Mobilitätswandel verbundenen gesellschaftlichen Wandel (Berg, 2014, S. 53). Die Individualisierung setzt sich mit Veränderungen bezüglich der Gestaltungsoptionen und

-zwänge von Persönlichkeit und Lebensführung und damit Veränderungen der Beziehung zwischen Individuum und seiner Umwelt auseinander (Berg, 2014, S. 63). Sowohl Mediatisierung als auch Mobilisierung betonen, dass Kommunikation bzw. Interaktion zentral für soziale Beziehungen ist (Berg, 2014, S. 57). Nach Berg (2014, S. 58) ermöglicht Mobilität zwar eine berufliche Individualisierung, Erhöhung der eigenen Karrierechancen und Selbstverwirklichung, kann aber z. B. zur Verhinderung von einem sozialen Abstieg aufgrund von drohender Arbeitslosigkeit auch erzwungen sein.

Mediatisierung, Mobilisierung und Individualisierung beschränken sich jedoch nicht alleinig auf ihr eigenes Forschungsfeld, sondern überschneiden sich in Bezug auf die Forschung zu lokaler Mobilität und Medienkommunikation vielfach (Berg, 2014, S. 63). Das Themenfeld der Mobilität und Kommunikation zielt auf ein Verständnis von Mobilitäten als individuelle Lebensumstände, mobile Situationen und Aneignung spezifischer Medienrepertoires in ihrer Verschränkung und Überlagerung (Berg, 2014, S. 63). Der aktuelle Mediatisierungsschub schafft durch mediale Neuerungen viele Möglichkeiten, welche aber auch mit gewissen Kommunikationszwängen verbunden sein können (Berg, 2014, S. 63). Die Mobilisierung verdeutlicht durch die Möglichkeit der aktiven Gestaltung der eigenen Mobilität aber auch der Notwendigkeit reaktiven Anforderungen von z. B. dem Arbeitsmarkt zu entsprechen, dass lokale Mobilität selbstbestimmt und fremdbestimmt sein kann (Berg, 2014, S. 63).

2.7 Beschleunigung

Wie bereits erwähnt, wird die Kommunikationswissenschaft mit der Beschleunigung von medialen und gesellschaftlichen Wandlungsprozessen konfrontiert (Berg, 2014, S. 47). Merten (1994, S. 153) beschäftigt sich in seiner 1994 erschienenen, aber auf Grund von dessen Zitation in Burkarts (2021, S. 545) zentralem Werk bis heute relevanten, Literatur, mit Beschleunigung und Medien. Nach Merten (1994, S. 153) ist die Evolution der Auslöser der Beschleunigung der Kommunikationsentwicklung. Es entstehen in immer kürzeren Zeitabständen immer mehr Medien und desto mehr Medien entstehen, desto schneller entstehen noch mehr Medien (Merten, 1994, S. 153). Durch diese Beschleunigung der Entwicklung der Medienevolution kommt es zur Mediengesellschaft (Merten, 1994, S. 154, 155). Die Beschleunigung der Medienentwicklung und somit der Entwicklung der Massenmedien führt zu einer Bedeutungszunahme der informellen Kommunikation (Merten, 1994, S. 156). Dies wird unter anderem durch die Art und Weise der Kommunikation in der Gesellschaft ersichtlich (Merten, 1994, S. 156). Denn

die für die informelle (private) Kommunikation genutzten Medien haben sich in Form von Telefon etc. in Bezug auf ihr Nachrichtenvolumen genauso wie der Boom des Nachrichtenvolumens der Massenmedien weiterentwickelt (Merten, 1994, S. 156).

Häufig wird die technische Beschleunigung zahlreicher Prozesse als Auslöser der Beschleunigung des Lebens angeführt (Rosa, 2020, S. 117). Dabei handelt es sich insbesondere um Prozesse der Kommunikation, Produktion und des Transports (Rosa 2020, S. 117). Nach Rosa (2020, S. 117) entsteht die zunehmende Geschwindigkeit des Lebens jedoch nicht wegen, sondern trotz der aus der Technik resultierenden Gewinnung von Zeit auf allen Gebieten des sozialen Lebens. Durch die technische Beschleunigung kann also mehr in kürzerer Zeit kommuniziert, produziert oder transportiert werden (Rosa, 2020, S. 117). Wenn die Menge, was kommuniziert, produziert oder transportiert wird, gleichbleibt, entsteht dadurch eigentlich Freizeit (Rosa, 2020, S. 117). Dieser Zeitgewinn geht jedoch verloren (Rosa, 2020, S. 117). Denn die gewonnene Zeit wird für die Erledigung von mehr Kommunikation, Produktion oder Transport anstelle der Erreichung von mehr Freizeit aufgewendet (Rosa 2020, S. 118).

Durch die zunehmende Beschleunigung des sozialen Wandels kommt es nach Rosa (2020, S. 190, 192) zu dem Slippery-Slope-Phänomen. Dabei löst die zunehmende Beschleunigung das Gefühl, in allen Lebensbereichen auf „slipping slopes / rutschenden Abhängen“ zu stehen, aus (Rosa, 2020, S. 192). Denn durch die Beschleunigung des sozialen Wandels empfinden Akteur:innen Stress bzw. Zeitdruck mit den Veränderungen mithalten zu können, um keine Defizite (Verlust von Handlungsoptionen, Anschlusschancen) durch das Veraltern ihrer Kenntnisse und Fähigkeiten zu bekommen (Rosa, 2020, S. 192). Rosa (2020, S. 190) nimmt in seinem Werk von 2020 Bezug auf sein vorausgegangenes Werk aus 1999, welches daher als zentrale Quelle genannt wird. In dieser zentralen Quelle verdeutlicht Rosa (1999, S. 400), dass das Slippery-Slope-Phänomen das Gefühl, sich nicht ausruhen zu dürfen, da sonst der Verlust der eigenen Position durch Nichtstun auftritt, beschreibt. Fehlende Anpassung an die Beschleunigung bedroht bei der eigenen Karriere die eigenen Wettbewerbsvorteile (wirtschaftliche Vorteile) und die eigene Existenz, während sie in privaten sozialen Beziehungen zu Vereinsamung führt (Rosa, 1999, S. 400). Stillstand wird nämlich mit einer Form des Zurückfallens, sowohl in der Wirtschaft als auch dem sozialen Leben, verstanden (Rosa, 2020, S. 249).

Rosa spricht im Zusammenhang mit der rasenden Zeit von einer permanenten Verfügbarkeit von Erlebnis- und Handlungsmöglichkeiten (Rosa, 2020, S. 213, 234). Durch die permanente

Verfügbarkeit von Erlebnis- und Handlungsmöglichkeiten wird eine Verknüpfung von Erlebnismöglichkeiten mit bestimmten Erlebnis- und Erinnerungskontexten (z. B. Erdbeeren–Sommer–Garten–Oma) unmöglich bzw. unwahrscheinlich (Rosa, 2020, S. 234). Dies kann negativ auf die Erlebnisintensität wirken bzw. diese verringern (Rosa, 2020, S. 234). Auch Beziehungen zwischen Menschen werden von der technischen Beschleunigung beeinflusst, da die Beschleunigung die Kommunikation zwischen ihnen betrifft (Rosa, 2020, S. 170, 171). Die technische Beschleunigung steht im Zusammenhang mit einem Auflösen bzw. Verringern der Bindung von Beziehungen an einen geografischen Raum, einer Beschleunigung des Wechsels der Kommunikationspartner:innen bzw. einer Zunahme der Kommunikationspartner:innen und einer Veränderung der Kommunikationsmedien, welche Einfluss auf die Qualität der sozialen Interaktionen und sozialen Beziehungen nehmen (Rosa, 2020, S. 171, 172).

2.8 Mitarbeiter:innenkommunikation

In diesem Kapitel wird näher auf die Mitarbeiter:innenkommunikation eingegangen, da diese den bisher erläuterten Technikeinfluss bei der arbeitsbezogenen Kommunikation auf die Arbeitswelt/Angestellten handeln muss und damit bedeutend beim Zusammenhang von arbeitsbezogener IKT-Nutzung und Arbeitszufriedenheit sowie Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen ist (Barkela et al., 2021, S. 174, 175; Einwiller et al., 2021, S. 20). Zunächst wird die Mitarbeiter:innenkommunikation und der Einfluss der Digitalisierung auf diese erklärt, danach wird auf ihre Bedeutung für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen eingegangen.

Unter Mitarbeiter:innenkommunikation werden nach Einwiller et al. (2021, S. 5) alle kommunikativen und informativen Vorgänge, innerhalb welcher Organisationsmitglieder als Mitarbeiter:innen oder potenzielle Mitarbeiter:innen angesprochen werden oder selbst kommunizieren, verstanden. Dabei erfolgt Mitarbeiter:innenkommunikation primär innerhalb organisationaler Kontexte, betrifft aber auch Teilbereiche der organisationsexternen Kommunikation (Einwiller et al., 2021, S. 5). Nach Einwiller et al. (2021, S. 5) kann Mitarbeiter:innenkommunikation persönlich und medial vermittelt, gesteuert, oder nicht gesteuert, einseitig und dialogorientiert sowie formell und informell erfolgen. Die Mitarbeiter:innenkommunikation kann in interne und externe Mitarbeiter:innenkommunikation unterteilt werden (Einwiller et al., 2021, S. 3). Zur organisationsinternen Mitarbeiter:innenkommunikation zählen die Kommunikation zwischen

dem Top-Management und allen Angestellten, die Kommunikation zwischen dem Top-Management und Führungskräften, die Kommunikation zwischen Führungskräften und Mitarbeiter:innen und die Kommunikation zwischen den Mitarbeiter:innen sowie informell mit jeglichen anderen Organisationsmitgliedern (auch Peer-to-Peer-Kommunikation) (Einwiller et al., 2021, S. 3, 4, 5). Die organisationsexterne Mitarbeiter:innenkommunikation umfasst hingegen die an potentielle Mitarbeiter:innen gerichtete Kommunikation von Organisationen sowie die Kommunikation von Mitarbeiter:innen ohne offizielles Kommunikationsmandat mit externen Stakeholder:innen und Rezipient:innen (Einwiller et al., 2021, S. 3, 4). Mitarbeiter:innenkommunikation kann einseitig und dialogorientiert, formell und informell, persönlich und medial vermittelt sowie gesteuert und nicht gesteuert ablaufen (Einwiller et al., 2021, S. 5). Das Management der Mitarbeiter:innenkommunikation dient der Planung, Steuerung und Evaluation der gestaltbaren und steuerbaren Formen der Mitarbeiter:innenkommunikation und erfolgt meist durch spezialisierte Fachleute, welche bei Bedarf auf Dienstleister:innen wie Agenturen zurückgreifen (Einwiller et al., 2021, S. 5).

Innerhalb eines Unternehmens werden durch die interne Unternehmenskommunikation eine Informations-, Orientierungs-, Integrations- und Motivationsfunktion erfüllt (Einwiller et al., 2021, S. 7). Die interne Unternehmenskommunikation erfolgt vor allem als formell und medial vermittelte Kommunikation anhand von elektronischen Medien (Einwiller et al., 2021, S. 8). Die persönliche Kommunikation bleibt jedoch trotz Digitalisierung bedeutend (Einwiller et al., 2021, S. 8). Im Rahmen der Mitarbeiter:innenkommunikation spielt auch Führungskommunikation eine Rolle. Führungskommunikation adressiert sämtliche Mitglieder eines Unternehmens (Einwiller et al., 2021, S. 10). Hier erfolgt Kommunikation in der Regel zwischen Vorgesetzten und ihren Mitarbeiter:innen (Einwiller et al., 2021, S. 10). Neben der Führungskommunikation gibt es die interne Peer-to-Peer-Kommunikation, welche auch als „Softcommunication“ bezeichnet wird und vom zufälligen Gespräch über betriebliche Thematiken bis hin zu Privatangelegenheiten reicht (Einwiller et al., 2021, S. 11). Die Peer-to-Peer-Kommunikation kann auch schriftlich per E-Mail, Chats oder Social-Media-Plattformen erfolgen, weswegen ein Zurverfügungstellen dieser Plattformen durch das Unternehmen eine Unterstützung dieser Kommunikation darstellen kann (Einwiller et al., 2021, S. 11). Nach Welch und Jackson (2007, S. 192) gibt es zwei Formen von Peer-to-Peer-Kommunikation: „internal team peer communication“ und „internal project peer communication“. Mit beiden Formen werden die Kommunikation zwischen Mitarbeiter:innen untereinander und mit Führungskräften auf Augenhöhe um-

fasst (Welch & Jackson, 2007, S. 185). Sie unterscheiden sich darin, dass bei der zweiten Variante die Kommunikation auf bestimmte Projekte beschränkt wird, während sich die erste Variante auf Teamaufgaben bezieht (Welch & Jackson, 2007, S. 185). Mithilfe von organisationsinternen sozialen Netzwerken kann Wissen zwischen Angestellten ausgetauscht, neues Wissen geschaffen und formale sowie informale Netzwerke können gebildet werden (Einwiller et al., 2021, S. 11). Mitarbeiter:innen tragen durch manuelle und intellektuelle Handlungen zur Zielerreichung und Wertschöpfung des Unternehmens bei (Einwiller et al., 2021, S. 4). Sie sind vom Erfolg und Misserfolg des Unternehmens direkt betroffen (Einwiller et al., 2021, S. 4).

Sämtliche Dimensionen der Mitarbeiter:innenkommunikation werden durch die Art und spezifische Ausprägung einer Unternehmenskultur geprägt (Sackmann, 2021, S. 56). Dazu zählen die bevorzugte Form sowie die bevorzugten Kanäle und Medien, die damit verbundenen Funktionen und die Häufigkeit der Mitarbeiter:innenkommunikation (Sackmann, 2021, S. 56, 57). Die Organisationskultur mediiert die Wirksamkeit von IKT bzw. der Kapazität von IKT auf die Ergebnisse von Managementtätigkeiten (Welch & Feeney, 2014, S. 511). Organisationskultur mobilisiert IKT und beeinflusst damit die Ergebnisse von Managementtätigkeiten (Welch & Feeney, 2014, S. 506).

2.8.1 Einfluss der Digitalisierung und von COVID-19 auf die Mitarbeiter:innenkommunikation

Die COVID-19-Pandemie hat zu einem Anstieg der Digitalisierung der Mitarbeiter:innenkommunikation sowie einem Trend zu flexibleren und selbstbestimmteren Arbeiten geführt (Einwiller et al., 2021, S. 21). Dies führt zu einem Wandel des Rollenverständnisses von internen Kommunikationsverantwortlichen weg vom Fokus auf Monitoring und Informationsvermittlung hin zu verstärkter Verantwortung für Enabling und Coaching der Mitarbeiter:innen als Unterstützung für ihre eigene Kommunikation (Einwiller et al., 2021, S. 21). Ebenso wird es immer bedeutender, dass Verantwortliche für die interne Kommunikation Integration, Orientierung und Identifikation in Bezug auf die zunehmende Zusammenarbeit in virtueller Form fördern (Einwiller et al., 2021, S. 21).

Die Digitalisierung führt zu einer Veränderung der Rolle und Anforderungen interner Kommunikation (Kirf et al., 2020, S. 64). Aus ihr entstehen drei prinzipielle Kernherausforderungen für die interne Kommunikation: die Digitalisierung von Kommunikation, die Begleitung digi-

taler Prozesse und die Etablierung digitaler Kultur (Kirf, 2020, S. 62). Mit zunehmender Digitalisierung können die bzw. das operative, kommunikative und kulturelle Ebene bzw. Handlungsfeld der Unternehmenskommunikation unterschieden werden (Kirf et al., 2020, S. 64). Auf der operativen Ebene muss die Unternehmenskommunikation die Einführung digitaler und technischer Neuerungen begleiten, während ihre Aufgabe auf der kommunikativen Ebene die Entwicklung, Einführung und Etablierung neuer digitaler Kanäle, Formate und Tools darstellt (Kirf et al., 2020, S. 64). Auf der kulturellen Ebene soll die Unternehmenskommunikation, in Abstimmung mit dem Personalbereich des Unternehmens, die Etablierung eines „digitalen Mindsets“ begleiten (Kirf et al., 2020, S. 64). Unter dem Stichwort „New Work“ werden aus der Digitalisierung resultierende, tiefgreifende Veränderungen der Arbeitswelt von der Arbeitsorganisation bis hin zu einer neuen Arbeitskultur deutlich (Kirf, 2020, S. 60).

2.8.2 Mitarbeiter:innenkommunikation und Arbeitszufriedenheit sowie Wohlbefinden

Zwei grundlegende Ziele der Mitarbeiter:innenkommunikation sind das Wohlbefinden und die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter:innen (Barkela et al., 2021, S. 174, 175). Arbeitsmotivation entsteht durch Wohlbefinden und Arbeitszufriedenheit in einem Unternehmen (Einwiller et al., 2021, S. 17). Barkela et al. (2021, S. 175) betonen, dass sich Mitarbeiter:innen am Arbeitsplatz vor allem dann wohl fühlen, wenn sie nicht zu viel Stress erleben. Für die Mitarbeiter:innenkommunikation sind weiters Beziehungsziele bedeutend, da soziale Beziehungen zu den Grundbedürfnissen des Menschen zählen (Einwiller et al., 2021, S. 16; Maslow, 1943, S. 80). Die mitarbeiter:innenbezogenen Ziele und Wirkungen beeinflussen das Mitarbeiter:innenverhalten, wie Arbeitsleistung und Bewerbungsabsicht (Einwiller et al., 2021, S. 17). Nach Einwiller et al. (2021, S. 17) erfüllt die Mitarbeiter:innenkommunikation eine Integrations- bzw. Sozialfunktion sowie eine Motivationsfunktion. Der Einfluss von interner Kommunikation auf die Arbeitsmotivation zeigt sich auf verschiedenen Hierarchieebenen (Barkela et al., 2021, S. 178). Die interne Kommunikation und die Arbeitszufriedenheit stehen in einem Wechselverhältnis. So kann beispielsweise der Einfluss der internen Kommunikation auf die Arbeitsleistung von der Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter:innen abhängen, aber auch die Arbeitszufriedenheit von der Kommunikation beeinflusst sein (Barkela et al., 2021, S. 174). Die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter:innen ist bedeutend für ein Unternehmen, da die Zufriedenheit mit dem Informationsaustausch zwischen Unternehmen und Individuum, also der Führungsebene und einer bzw. einem Mitarbeiter:in, unmittelbaren Einfluss auf die Mitarbeiter:innenbindung hat (Süß et al., 2021, S. 142). Ebenso steigert eine hohe Zufriedenheit mit der internen Kommunikation das affektive organisationale Commitment (Süß et al., 2021, S. 142).

Ein Unternehmen kann anhand seiner Mitarbeiter:innenkommunikation aktiv Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter:innen nehmen. Eine Studie von Baird und Diebolt (1976, S. 265) zeigt beispielsweise, dass die Häufigkeit und Qualität der Kommunikation zwischen Führungskräften und Mitarbeiter:innen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter:innen hat. Laut ihren Studienergebnissen geht mit der Möglichkeit mit anderen zu kommunizieren eine höhere Arbeitszufriedenheit einher (Baird & Diebolt, 1976, S. 265). Auch eine qualitativ hochwertige Beziehung zum Unternehmen und zur bzw. zum direkten Vorgesetzten und die Häufigkeit der Kommunikation mit der bzw. dem Vorgesetzten stehen laut dieser Studie im positiven Zusammenhang zur Arbeitszufriedenheit bzw. begünstigen diese (Baird & Diebolt, 1976, S. 264). Ebenso die Studie von Men betont die Bedeutung von Kommunikation im Unternehmen für die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter:innen. Diese erkennt, dass ansprechende Kommunikationsstile von CEOs einen positiven Einfluss auf die Qualität der CEO-Kommunikation, welche beziehungsorientierte Effekte bei Angestellten beeinflusst, haben (Men, 2015, S. 461). Die Social-Media-Präsenz von CEOs wird unter anderem durch die Verbindung der erhaltenden Qualität der CEO-Kommunikation mit günstigen Ergebnissen der Angestellten-Organisationsbeziehung wie Vertrauen, Engagement, gegenseitiger Kontrolle und Zufriedenheit bestimmt (Men, 2015, S. 468). Men (2015, S. 469) kommt zu dem Ergebnis, dass Angestellte, welche für CEOs mit guten Kommunikationsfähigkeiten arbeiten, dem Unternehmen mehr vertrauen, besser unterstützt sowie verbundener und zufriedener mit dem Unternehmen sind. Eine weitere Möglichkeit, um die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeitenden als Unternehmen beeinflussen und erkennen zu können, sind Mitarbeiter:innenbefragungen. Anhand von Mitarbeiter:innenbefragungen werden Informationen zu Arbeitszufriedenheit, Bedürfnissen, Änderungsvorschlägen und Erwartungen der Mitarbeiter:innen gewonnen (Ladwig & Domsch, 2021, S. 431). Mitarbeiter:innenbefragungen werden heutzutage als ein Baustein ganzheitlicher Unternehmenskommunikation eingesetzt (Ladwig & Domsch, 2021, S. 432). Mitarbeiter:innenbefragungen werden als Diagnose- und Gestaltungselemente verstanden (Ladwig & Domsch, 2021, S. 434). Bei diesen Befragungen werden Informationen zur Arbeitszufriedenheit in strukturierter und anonymer Form gewonnen (Ladwig & Domsch, 2021, S. 432). Die Erkenntnisse dienen der Planung und Umsetzung notwendiger Veränderungsmaßnahmen (Ladwig & Domsch, 2021, S. 432).

2.8.3 Interne Kommunikation und Gleichberechtigung

Gleichberechtigung und die Kommunikation in Bezug auf diese in einer Firma sind für die Mitarbeiter:innenzufriedenheit bedeutend (Wolfgruber et al., 2021, S. 1852). An diesem Punkt

stellt Diversität in Unternehmen die interne Mitarbeiter:innenkommunikation vor Herausforderungen (Einwiller et al., 2021, S. 21). Eine dieser Herausforderungen stellt beispielsweise die unterschiedliche Kommunikation von verschiedenen Altersgruppen und ihr unterschiedliches Präferieren von Kommunikationsinstrumenten dafür dar (Einwiller et al., 2021, S. 21). Auch das Geschlecht ist eine bedeutende Einflussgröße bei der Kommunikation in Organisationen (Hernandez Bark & Hentschel, 2021, S. 632). Frauen und Männer unterscheiden sich in ihrer Kommunikation (Hernandez Bark & Hentschel, 2021, S. 632). Ebenso unterscheidet sich die Wahrnehmung von Kommunikation, je nachdem ob diese von einer Frau oder von einem Mann durchgeführt wird (Hernandez Bark & Hentschel, 2021, S. 632). Durchsetzungsfähiges Kommunikationsverhalten wird für Frauen als unpassend und für Männer als passend angesehen, während bescheidenes und unsicheres Kommunikationsverhalten als passend für Frauen, aber unpassend für Männer empfunden wird (Hernandez Bark & Hentschel, 2021, S. 632). Um Gleichberechtigung in Organisationen zu schaffen, sollten Organisationen in ihrer Kommunikation auf eine Vermeidung der Aktivierung von Geschlechterstereotypen achten (Hernandez Bark & Hentschel, 2021, S. 632).

Wenn von Gleichberechtigung gesprochen wird, spielen ebenso Diversität und Inklusion eine bedeutende Rolle. So ist Gleichberechtigung neben den Geschlechtern und Generationen auch in Bezug auf die Inklusion von Angestellten mit Diversitätscharakteristiken bedeutend. Nach einer Studie von Wolfgruber et al. (2021, S. 1841) besteht hier Gleichberechtigung auch im Jahr 2021 noch nicht. Diese zeigt, dass Personen mit (offensichtlichen) Diversitätscharakteristiken zu einem geringeren Gefühl der Inklusion tendieren und mehr Ausschluss- und Marginalisierungskommunikation und -praktiken in ihren Organisationen wahrnehmen als Personen ohne oder mit weniger (offensichtlichen) Diversitätscharakteristiken (Wolfgruber et al., 2021, S. 1841). Für die Wahrnehmung der Inklusion ist strategische sowie formale organisationale Kommunikation über Gleichberechtigung, Diversität und Inklusion entscheidend (Wolfgruber et al., 2021, S. 1841). Formale interpersonelle Kommunikation ist für die Entwicklung eines hoch inklusiven Arbeitsplatzes bedeutender als informelle interpersonelle Kommunikation oder andere Kommunikationen über Gleichberechtigung, Diversität und Inklusion (Wolfgruber et al., 2021, S. 1841). Für die Steigerung der Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter:innen ist nach dem Studienergebnis von Wolfgruber et al. (2021, S. 1852) eine formale interpersonelle Kommunikation, z. B. in Form von regelmäßigen Meetings, über Gleichberechtigung, Diversi-

tät und Inklusion nötig. Eine respektvolle Interaktion zwischen Personen jenseits von Hierarchien ist ausschlaggebend für die Entwicklung und Erhaltung eines inklusiven Arbeitsumfelds (Wolfgruber et al., 2021, S. 1857).

2.9 Digitaler Stress

Stress und, im Zuge der zunehmenden Digitalisierung, besonders digitaler Stress ist eine zentrale Thematik für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen, wie bereits im Kapitel 2.8.2 klar geworden ist (Barkela et al., 2021, S. 175).

Über digitalen Stress wird in der bisherigen kommunikationswissenschaftlichen Forschung diskutiert (Reinecke et al., 2017, S. 90; Wimmer & Waldenburger, 2023, S. 55; Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 535). Dabei wird zumeist Bezug auf die Definition von digitalem Stress durch Craig Brod mit seinem Konzept des Technostress genommen (Wimmer & Waldenburger, 2023, S. 56). Auch Riedl und Gimpel werden von kommunikationswissenschaftlichen Studien zur Definition von digitalem Stress herangezogen (Wimmer & Waldenburger, 2023, S. 56; Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 535). Daher wird digitaler Stress auch bei dieser kommunikationswissenschaftlichen Untersuchung laut diesen definiert. Digitaler Stress wird bereits seit den 80er-Jahren in Form von Technostress diskutiert (Brod, 1982, S. 753). Brod (1982, S. 754) definiert Technostress als einen Zustand, welcher entsteht, wenn ein Individuum oder eine Organisation es nicht schafft, sich der Einführung und dem Betrieb neuer Technologien anzupassen. Technostress führt zu einer Verschlechterung der Arbeitsperformance von Mitarbeiter:innen sowie zu einem Verhalten, welches die Brauchbarkeit von Technologie limitiert (Brod, 1982, S. 754). Digitaler Stress ist eine aus der Nutzung und Interaktion mit digitalen Technologien resultierende Stressform, welche zu Unzufriedenheit, negativen gesundheitlichen Wirkungen sowie verminderter Leistungsfähigkeit und Produktivität führt (Riedl et al., 2022, S. 262) und negativ auf das Wohlbefinden wirkt (Gimpel et al., 2018, S. 41).

Homeoffice stellt bei digitalem Stress eine bedeutende Einflussgröße dar. Denn es ist bereits empirisch belegt, dass digitaler Stress während der COVID-19-Pandemie vor allem durch die Arbeit im Homeoffice entstanden ist (Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 535). Nitsch und Kinnebrocks (2021, S. 535) erkennen in ihrer Studie neben dem Entstehen von digitalem Stress bei der Arbeit im Homeoffice auch, dass bereits bekannte Stressoren im Homeoffice verstärkt

wahrgenommen werden und dass Menschen mehrere digitale und analoge Stressoren gleichzeitig erleben. Nach ihrer Studie löst die private Nutzung digitaler Medien hingegen keinen Stress aus, sondern wurde als Möglichkeit zur Wahrung sozialer Verbindungen in COVID-19-Zeiten wahrgenommen (Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 535). Weiters ist digitaler Stress nach der Untersuchung von Nitsch und Kinnebrock (2021, S. 535) sowohl von situativen Kontexten als auch individuellen Lebensweisen abhängig.

Die Handhabung der Kommunikation innerhalb eines Unternehmens hat Einfluss auf das Stressempfinden von Mitarbeiter:innen. So kann beispielsweise die Einführung eines Social-Media-basierten Intranets mit dem Ziel einer effizienteren Verwaltung und Verteilung von Informationen zu einer Stressreduktion bei Mitarbeiter:innen und zu einer Produktivitätssteigerung des Unternehmens führen (Barkela et al., 2021, S. 172). Dafür müssen jedoch gewisse Grundvoraussetzungen, wie eine bestehende Medienkompetenz der Mitarbeiter:innen und eine notwendige technische Ausstattung von Arbeitsplätzen, gegeben sein (Barkela et al., 2021, S. 172). Bei deren Fehlen könnte ansonsten das Stresslevel sogar erhöht und somit dem eigentlichen Ziel entgegengewirkt werden (Barkela et al., 2021, S. 172). Bei der Bekämpfung von digitalem Stress ist auch die richtige Methode von Bedeutung. Wahl et al. (2023, S. 11) erkennen in ihrer Untersuchung, dass emotionale Unterstützung durch andere Mitarbeiter:innen eher Stress, welcher durch Technologiekomplexität ausgelöst wird, reduziert, als es informative Unterstützung tut. Daher sollten Kommunikationspraktiker:innen (neue) Wege zur Erstellung einer unterstützenden Arbeitsumgebung, in welcher sich Telearbeitende kommunikativ verbunden fühlen, schaffen (Wahl et al., 2023, S. 11). Weiters betonen Wahl et al. (2023, S. 12) die Notwendigkeit einer Entwicklung und Einführung von Online-Einführungsprozessen in Unternehmen mit viel Telearbeit, um soziale Unterstützung für neue Teammitglieder zu gewährleisten (Wahl et al., 2023, S. 12).

Auch die Nutzung von „Mobile Instant Messaging“ (MIM) von Unternehmen und ihren Angestellten kann arbeitsbezogenen digitalen Stress verursachen. Cho et al. (2019, S. 1754) untersuchen die Effekte von exzessiver „Mobile-Instant-Messaging-(MIM)-Nutzung“ auf rollenorientierte Stressoren sowie arbeitsbezogenem Stress und die Effekte von der Nutzung neuer Technologien am Arbeitsplatz. In ihrer Studie erstellen und testen sie ein Modell. Dieses Modell dient der Erklärung wie „overload“ zu Burnout bei Mitarbeiter:innen und der Mitarbeiter:innenabsicht, ihre:n Arbeitgeber:in zu wechseln, durch den mediierenden Effekt von rollenorientierten Stressoren wie Rollenzweideutigkeit und Rollenkonflikt führt (Cho et al., 2019, S.

1743). Das Modell von Cho et al. (2019, S. 1743) bezieht sich dabei auf „overload“, welcher durch die organisationale Nutzung von MIMs entsteht. Ihre Studie fokussiert folgende drei Aspekte von, in Beziehung mit MIM stehendem, organisationalem „overload“: „information overload“, „communication overload“ und „system feature overload“ (Cho et al., 2019, S. 1755). Cho et al. (2019, S. 1755) erkennen, dass „information overload“ starke Effekte auf die rollenorientierten Stressoren Rollenzweideutigkeit und Rollenkonflikt hat. Dies führen sie auf die exzessive Menge an Informationen, welche Angestellte aufgrund von IKT-Nutzung ausgesetzt werden und welche zu groß ist, als dass sie damit umgehen können, zurück (Cho et al., 2019, S. 1755). „Communication overload“ hat laut der Untersuchung von Cho et al. (2019, S. 1755) hingegen keinen signifikanten Effekt auf die Stressoren Rollenzweideutigkeit und Rollenkonflikt. Dies begründen sie damit, dass die Millennial-Generation bereits mit den IKT aufgewachsen und an sie sowie die daraus entstehenden Informationsmengen gewöhnt ist, die ältere Generation immer mehr Fähigkeiten in der IKT-Nutzung erlangt und Angestellte einen Wert in der von IKT geforderten Direktheit der Kommunikation sehen (Cho et al., 2019, S. 1755). Die Studie erkennt auch einen signifikanten Zusammenhang von „system feature overload“ und dem Stressor Rollenzweideutigkeit (Cho et al., 2019, S. 1755). Viel „system feature overload“ bedeutet, dass Angestellte die MIM-Nutzung als sehr komplex wahrnehmen und dadurch mehr Arbeit in die Integration von MIM in ihre Aufgaben investieren (Cho et al., 2019, S. 1755). Somit ist für gewisse Angestellte die arbeitsbezogene Nutzung von MIM bzw. Kommunikation mit MIM kompliziert (Cho et al., 2019, S. 1755). Weiters erkennen Cho et al. (2019, S. 1755) einen starken Zusammenhang von Rollenzweideutigkeit und Rollenkonflikt mit Dimensionen von Burnout, da Angestellte, welche unter diesen leiden, eher emotionale Erschöpfung erleben und ihre persönlichen Leistungen eher abwerten und dies Burnout begünstigt.

2.10 Technologische Affordanzen

Da im Rahmen dieser Forschung Wege zu einer für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen freundlichen IKT-Nutzung gefunden werden sollen, wird das Affordanzenkonzept herangezogen. Denn dieses kann zur Erforschung der Gestaltung, Nutzung und Wirkung von IKT genutzt werden (Zillien, 2008, S. 165). Affordanzen sind Angebotscharakter von Artefakten wie Medientechnologien (Schäfer, 2023, S. 21). Somit handelt es sich bei Affordanzen um all jene Dinge, welche aufgrund von Medientechnologien gemacht werden können bzw. welche Medientechnologien möglich machen (Bucher & Helmond, 2017, S. 3). Ausschlaggebend ist die Erleichterung bzw. das Praktischer-Machen von einer bestimmten Art

der Interaktion durch die Affordanz (Schäfer, 2023, S. 21). Als Beispiel ist die Affordanz der sozialen Medien die einfache Anbahnung und Aufrechterhaltung von Sozialkontakten (Schäfer, 2023, S. 21). Die Affordanzen von Datenbanken zeigen sich hingegen in der Vereinfachung der Verwaltung und Speicherung von Informationen und der radikalen Veränderung von kultureller und künstlerischer Produktion und Rezeption im digitalen Zeitalter durch sie (Schäfer, 2023, S. 21). Mediennutzer:innen werden Affordanzen von Technologien, welche sie nutzen oder lange genutzt haben, oft erst mit der Verbreitung von neuen Technologien bewusst (Zillien, 2008, S.165). Neue Technologien führen zu einer Veränderung bestehender Verhaltensweisen oder erfordern neue Verhaltensweisen anstelle, dass sie den Ablauf von älteren Praktiken effizienter machen (Zillien, 2008, S. 165). Wenn Nutzer:innen den Verlust von alten Affordanzen als problematisch empfinden, wird dies häufig durch technische Weiterentwicklung versucht zu lösen (Zillien, 2008, S. 166). Weiters wird ebenso die Wahrnehmung älterer Medien durch die Affordanzen elektronischer Medien verändert (Zillien, 2008, S. 166). Es kann auch sein, dass Affordanzen eines Objekts nicht wahrgenommen werden (Zillien, 2008, S. 167). In solch einem Fall spricht man von versteckten Affordanzen (Gaver, 1991, S. 80). Hier sei angemerkt, dass neue Technologien, wie beispielsweise das Mobiltelefon, nur wenige Informationen über ihre Affordanzen preisgeben (Zillien, 2008, S. 166). Der Gegensatz zu versteckten Affordanzen sind die direkt wahrnehmbaren Affordanzen, welche vorliegen, wenn die vorhandenen Gebrauchseigenschaften eines Produkts unmittelbar sichtbar sind (Gaver, 1991, S. 80). Bei Gestaltungselementen eines Produkts mit Hinweisen auf nicht vorhandene Affordanzen und auch die Interpretation des Produkts hingehend zu diesen fehlenden Affordanzen wird von falscher Affordanz gesprochen (Gaver, 1991, S. 80). Zillien (2008, S. 167) überarbeitet den Begriff falsche Affordanz hin zu falsch wahrgenommene Affordanz, da der Angebotscharakter nicht falsch verstanden wird, sondern die für Nutzer:innen vorhandenen Informationen zu diesem missverstanden werden können.

Die hervorstechende Affordanz von sozialen Medien ist die Konnektivität (Schäfer, 2023, S. 21). Konnektivität wird als eine plattformabhängige, nicht-dialogische „phatische“ und emotionale Kommunikationsform, welche Vergemeinschaftungsprozesse auslöst und aufrechterhält, definiert (Schäfer, 2023, S. 21). Eine phatische Kommunikation wird eingesetzt, um anhand von kommunikativen Mitteln (können auch einen einfachen Signalcharakter haben) soziale Kontakte aufzubauen und zu erhalten (Schäfer, 2023, S. 24). Sie ist wechselseitig und eignet sich vor allem durch ihre binäre Struktur für digitale Kommunikation (Schäfer, 2023, S. 24).

Eine Studie zu den Effekten von sichtbaren Affordanzen bei der Grenzarbeit und transaktiven Erinnerungssystemen (transactive memory systems) in Teams/Arbeitsgruppen, kommt zu dem Ergebnis, dass Arbeitsteams IKT mit möglichst gut sichtbaren Affordanzen nutzen sollen, um transaktive Erinnerungssysteme in ihrem Team zu verbessern (Yoon et al., 2023, S. 1). Transaktive Erinnerungssysteme verbinden unterschiedliche Gedanken/Köpfe, indem sie den Arbeitsablauf des Erinnerungssystems von Individuen mit dem Kommunikationsprozess, welcher in einer Gruppe stattfindet, zusammenbringen (Wegner, 1987, S. 191). Sie stellen die kognitive Aufteilung von Arbeit repräsentativ dazu, wer was weiß und wer was tut, dar (Wegner, 1987, S. 191, 192, 195).

Van Zoonen et al. (2023, S. 1) haben die langanhaltende Beziehung von den zwei Affordanzen Sichtbarkeit und Beständigkeit mit dem individuellen Stress und technologieassistierter zusätzlicher Arbeit untersucht. Ihre Studienergebnisse zeigen, dass Sichtbarkeit technologieassistierte zusätzliche Arbeit steigert, aber zu keinem Anstieg von subjektivem Stress führt (van Zoonen et al., 2023, S. 19). Beständigkeit führt hingegen zu einer Verringerung von technologieassistierter zusätzlicher Arbeit und Stress (van Zoonen et al., 2023, S. 19). Gründe dafür könnten nach van Zoonen et al. (2023, S. 1, 19, 20) sein, dass Sichtbarkeit bei Angestellten den Druck, ihre Arbeitstage zu verlängern, auslöst, Beständigkeit eine wichtige Ressource für die Reduktion von technologieassistierter zusätzlicher Arbeit und Stress sein könnte und Beständigkeit über die Zeit zu einer Reduktion von intraindividuellen Veränderungen bei technologieassistierter zusätzlicher Arbeit und Stress führen könnte.

2.11 Technologischer Druck

Seit der Mobilisierung des Internets liegt eine permanente und zeitlich unbegrenzte Verfügbarkeit von Kommunikationstechnologien vor (Burkart, 2021, S. 335). Parallel zur Mediatisierung des Häuslichen hat sich die Entgrenzung der Berufsarbeit zu entwickeln begonnen (Müller, 2018, S. 217). Nach Burkart könnte die Anbindung an Kommunikationsnetze auch auf unsere individuelle Strukturierung von Zeit und Raum Einfluss nehmen (Burkart, 2021, S. 335). All dies führt zu Herausforderungen für Angestellte und einen auf sie wirkenden technologischen Druck.

2.11.1 Gruppenzwang

Durch IKT entsteht der technologische Druck die beliebteste und am besten vernetzte Person oder Idee auszuwählen (van Dijck, 2013, S. 157). Dieser technologische Druck wird durch Gruppenzwang aus dem echten Leben verstärkt (van Dijck, 2013, S. 157). Van Dijck (2013, S. 157) bezeichnet Gruppenzwang als eine hybride, soziale und technologische Macht, da nach ihm Verbindungen zwischen Personen automatisierte Verbindungen informieren und automatisierte Verbindungen, Verbindungen zwischen Personen informieren. Dieses Phänomen wird auch von unterschiedlichen, ideologischen Sichtweisen bewertet (van Dijck, 2013, S. 157). So befürworten gewisse Personen diesen technologischen Gruppenzwang und sehen ihn unter der Bezeichnung „augmented humanity“ als Verbesserung menschlicher, sozialer Aktivitäten an (van Dijck, 2013, S. 157). Personen mit einer anderen ideologischen Sichtweise bewerten diese programmierte Ebene hingegen in kritischem Hinblick auf das technische Unbewusste als Black-Box-Influencer der Gesellschaft (van Dijck, 2013, S. 157). Diese Logik, die beliebteste und am besten vernetzte Person auszuwählen, ist eine Struktur, welche alle Plattformen haben, da sie nach ähnlichen sozialen Normen und kulturellen Logiken strukturiert sind (van Dijck, 2013, S. 158). Ein Beispiel ist der „Like“-Button von Facebook, welcher ein Thermostat von Verlangen und einen Generator für potenziellen Trends darstellt (van Dijck, 2013, S. 158). Denn wenn Personen sehen, was andere wollen, wollen auch sie es mehr (van Dijck, 2013, S. 158).

Online-Plattformen lösen den Druck, sich zugehörig und beliebt zu fühlen, aus (van Dijck, 2013, S. 173). Verbundenheit, welche durch soziale Netzwerke ermöglicht wird, stammt von dem kontinuierlichen Druck (technischer Druck und Gruppenzwang) sich durch Konkurrenz zu erweitern und Macht durch strategische Verbindung/Gemeinschaft zu erlangen (van Dijck, 2013, S. 21). Vor allem der Druck von Gleichaltrigen, Freund:innen und Arbeitskolleg:innen, online verbunden zu bleiben, ist enorm (van Dijck, 2013, S. 172). So kann es z. B. der Fall sein, wenn sich eine Person von einem sozialen Netzwerk wie z. B. Facebook abmeldet, dass diese Personen im Umfeld darauf genervt reagieren (van Dijck, 2013, S. 172). Weiters kann dies dazu führen, dass Personen, wenn sie sich aus Social Media zurückziehen, auch im echten Leben aus sozialen Gruppen ausgeschlossen und nicht mehr zu Feiern etc. eingeladen werden (van Dijck, 2013, S. 173). Denn Online-Aktivitäten sind mittlerweile mit dem Offline-Sozialleben verbunden (van Dijck, 2013, S. 173).

2.11.2 Erreichbarkeitsdilemma

Zentral beim durch IKT ausgelösten Druck ist das Erreichbarkeitsdilemma. Hierbei ist die nahezu immerwährende Erreichbarkeit, welche durch die bereits im Kapitel 2.6 erwähnte, im Zusammenhang mit Mobilität stehende Portabilität ermöglicht wird, bedeutend (Götzenbrucker, 2005, S. 2). Nach Lange (1991, S. 156) beschreibt das Erreichbarkeitsdilemma, dass Mobiltelefonnutzer:innen das Verlangen, nach der Möglichkeit potentiell jede Person an jeden Ort immer zu erreichen, haben, selbst aber nur für wenige Personen und nur zu bestimmten Anlässen erreichbar sein wollen. Somit ist der Punkt des Erreichbar-sein-Müssens ausschlaggebend für das Erreichbarkeitsdilemma. Feldhaus (2003, S. 33) spricht bei dieser Wechselwirkung von einer Ambivalenz. Beim Erreichbarkeitsdilemma ist die Thematik der Privatsphäre bedeutend (Götzenbrucker, 2005, S. 8). Denn Personen empfinden es als Einschränkung ihrer Privatsphäre, wenn andere von ihnen verlangen, immer und überall erreichbar zu sein (Götzenbrucker, 2005, S. 8). Somit stellt die ständige Erreichbarkeit auch eine Verletzung der Privatsphäre dar (Churkina, 2015, S. 4). Das Erreichbarkeitsdilemma wirkt sich auf das Leben der Nutzer:innen von IKT wie beispielsweise Mobiltelefonen aus. Durch IKT wie Mobiltelefone wird eine Entkopplung von Körper und Raum geschaffen, welche nach einer Studie zu mobiler Kommunikation von Jugendlichen zu Abgrenzungsproblemen führt (Götzenbrucker, 2005, S. 14). Denn Kontaktforderungen wie Anrufe kommen nicht immer gelegen, dennoch geht die Abgrenzung von der Außenwelt (z. B. durch das Ausschalten der IKT) mit Gewissenskonflikten einher (Götzenbrucker, 2005, S. 14). Diese Gewissenskonflikte können bis zur Nomophobia, der Angst vor mobiler Unerreichbarkeit durch ein ausgeschaltetes Smartphone, gehen (Burkart, 2021, S. 333). Daraus kann ein Nicht-Ausschalten von z. B. dem Mobiltelefon resultieren (Burkart, 2021, S. 333; Götzenbrucker, 2005, S. 14). Weiters führt das Erreichbarkeitsdilemma dazu, dass die Nichterreichbarkeit im zwischenmenschlichen Bereich bereits bei Beziehungsangelegenheiten rechenschaftspflichtig ist (Götzenbrucker, 2005, S. 14). Das Erreichbarkeitsdilemma birgt somit die Negativeffekte Abhängigkeit und Kontrolle (Götzenbrucker, 2005, S. 8).

Churkinas (2015, S. 1) Studie zu kommunikativer Erreichbarkeit behandelt das Erreichbarkeitsdilemma in Bezug auf Mobile Messaging am Beispiel WhatsApp. Die Studienergebnisse zeigen, dass kommunikative Erreichbarkeit mittels WhatsApp vermehrt positiv wahrgenommen wird, es aber trotzdem Situationen gibt, in denen keine Erreichbarkeit erwünscht ist (Churkina, 2015, S. 14). Churkinas (2015, S. 14) Untersuchung entdeckt als Lösung für das Erreichbarkeitsdilemma, die Übertragung von allem, was von jemanden erwartet wird, auf das eigene Handeln. Nutzer:innen muss das Erreichbarkeitsdilemma bewusst gemacht werden, damit sie

ein Verständnis für die „Nicht-Erreichbarkeit“ erlangen (Churkina, 2015, S. 14). Denn eine gewisse Kontrolle über neue Medientechnologien kann durch ihre bewusste Wahrnehmung gewonnen werden (Churkina, 2015, S. 15). Churkina (2015, S. 14) betont bei ihren Forschungsergebnissen, dass jede Person die für sie selbst geeignete Handhabung mit der mobilen, ständigen Erreichbarkeit herausfinden muss.

Laut den Studienergebnissen von Ninaus et al. (2015, S. 1, 7, 9, 10, 11) ist der Druck, durch IKT konstant erreichbar zu sein, ein zentraler Auslöser von Stress, welcher das Risiko von anhaltendem Arbeitsstress, und den daraus folgenden ungünstigen Konsequenzen für die Gesundheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen, beispielsweise Burnout, steigert. Somit hängt das Phänomen des digitalen Stresses mit dem Druck immer erreichbar zu sein und somit dem Erreichbarkeitsdilemma zusammen. Spannend ist, dass der durch die Erreichbarkeit ausgelöste Druck eher auf die innere Verpflichtung einer bzw. eines Angestellten als auf die Erwartungen des Unternehmens zurückzuführen ist (Ninaus et al., 2015, S. 1). Dies könnte nach Ninaus et al. (2015, S. 11) ein Indikator dafür, dass der Einfluss der IKT-Nutzung auf das Wohlbefinden auch von Charaktereigenschaften einer Person, welche eben beeinflussen inwieweit sie sich zur Erreichbarkeit für Arbeitsbelange im Privatleben verpflichtet fühlt, abhängt. Wenn Mitarbeiter:innen ihr eigenes Konnektivitätsverhalten bewusst wird, kann digitaler Arbeitsstress eingedämmt und ihr Wohlbefinden sowie ihre Gesundheit langfristig unterstützt werden (Ninaus et al., 2015, S. 11). Denn dann können sie aktiv Verhaltensweisen, welche Arbeitsstress auslösen, z. B. das Lesen und Versenden von arbeitsbezogenen E-Mails in ihrer Freizeit, vermeiden (Ninaus et al., 2015, S. 11).

2.12 ICT demands-resources model

Ein für den Zusammenhang von IKT und der Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter:innen zentrales Modell ist das „Information and Communication Technologies (ICT) demands-resources model“ von Ninaus et al. Ninaus et al. (2021, S. 652) fokussieren bei diesem eine Analyse der Mitarbeiter:innenwahrnehmung des Einflusses von IKT auf die Arbeitszufriedenheit, Arbeits-Familienbalance und Burnout. Anhand des Modells von Ninaus et al. (2021, S. 652) wird ersichtlich, dass Mitarbeiter:innen eher zu einer Wahrnehmung von IKT als Ressource denn als Anforderung neigen. Aus der Studie von Ninaus et al. (2021, S. 652) zu diesem Modell geht ein negativer Einfluss von IKT-Technologienanforderung auf die Arbeitszufriedenheit, Arbeits-Familienbalance und Burnout hervor. Die Studienergebnisse zeigen keinen (vor COVID-

19) bis hin zu einem geringen (während COVID-19) positiven Einfluss von IKT-Ressourcen auf die Arbeits-Familienbalance und Burnout (Ninaus et al., 2021, S. 652). Weiters erkennt die Untersuchung eine Reduktion der Arbeitszufriedenheit durch höhere Burnout-Levels (Ninaus et al., 2021, S. 652). Die Studienergebnisse von Ninaus et al. (2021, S. 652) weisen darauf hin, dass Unternehmen und Mitarbeiter:innen eher IKT-Anforderungen als IKT-Ressourcen fokussieren sollten. Dies liegt daran, dass das Bereitstellen von neuen IKT-Ressourcen eher nicht zur Reduktion von Burnout und zur Verbesserung ihrer Arbeits-Familienbalance beiträgt, aber es hilfreich ist, Angestellte auf die mit IKT einhergehenden Anforderungen und Herausforderungen vorzubereiten und ihnen mögliche Lösungswege für diese Situationen aufzuzeigen (Ninaus et al., 2021, S. 664). Diese Sichtweise auf IKT-Anforderungen dient als Unterstützung einer IKT-Nutzung von Mitarbeiter:innen, welche von diesen nicht als stressig empfunden wird bzw. welche diese nicht stresst (Ninaus et al., 2021, S. 664). Ninaus et al. (2015, S. 1) beschäftigen sich auch in einer weiteren Studie mit dem Einfluss von IKT auf Angestellte. Dabei führen sie unter anderem eine Untersuchung zu den Effekten von IKT auf die Gesundheit und den Stress von Angestellten durch und erkennen, dass IKT nicht ausschließlich, wie in der zuvor beschriebenen Studie zu ihrem „ICT demands-resources model“, negativ für die Arbeits-Familienbalance ist, sondern durch die von IKT ausgelöste Flexibilität auch einen Vorteil für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf darstellen kann (Ninaus et al., 2015, S. 1).

2.13 Homeoffice

Im folgenden Kapitel werden Homeoffice und die dabei bestehenden Umstände bei diesem insbesondere im Bankensektor thematisiert. Dafür wird zu Beginn eine Begriffsdefinition, um was es sich bei Homeoffice in Österreich genau handelt, gegeben und danach auf positive und negative Aspekte des Homeoffice, insbesondere jene für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen relevanten, eingegangen. Darauf folgt das Kapitel zu virtueller Zusammenarbeit, welches ebenso für das Homeoffice zentrale Kernpunkte widerspiegelt.

2.13.1 Homeoffice in Österreich und Begriffsbestimmung

Durch die pandemiebedingten Arbeitsumstände hat die Relevanz von Homeoffice solch starken Aufschwung erlebt, dass es in Österreich im Jahr 2021 mit dem Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz (AVRAG) zu einer gesetzlichen Regelung des Homeoffice gekommen ist. Diese bietet eine Definition von Homeoffice, welche auch für diese Masterthesis verwendet wird.

Im Paragraph 2h, Absatz 1, wird Homeoffice als Tätigkeit beschrieben, welche vorliegt, wenn Arbeitnehmer:innen regelmäßig Arbeitsleistung in ihrer Wohnung erbringen (AVRAG, 2021, §2h Abs 1). Das AVRAG verlangt aus Beweissicherheitsgründen eine schriftliche Vereinbarung von Arbeit im Homeoffice zwischen Arbeitnehmer:in und Arbeitgeber:in (AVRAG, 2021, §2h Abs 2). Weiters müssen nach diesem die für das regelmäßige Arbeiten im Homeoffice nötigen digitalen Arbeitsmitteln von der bzw. dem Arbeitgeber:in zur Verfügung gestellt werden, außer wenn die bzw. der Arbeitgeber:in die Kosten für das für die Erbringung der Arbeitsleistung im Homeoffice benötigte Material übernimmt (AVRAG, 2021, §2h Abs 3). Die Auflösung der Homeoffice-Vereinbarung ist im AVRAG so geregelt, dass jede der beiden Arbeitsvertragsparteien unter Vorliegen eines wichtigen Grundes die Vereinbarung unter Einhaltung der Frist von einem Monat bis zum letzten eines Kalendermonats lösen kann (AVRAG, 2021, §2h Abs 4). Dabei kann die Vereinbarung eine Befristung und Kündigungsregelung beinhalten (AVRAG, 2021, § 2h Abs 4). Ebenso wird seit 2022 eine verpflichtende Arbeitszeitaufzeichnung bei der Homeofficetätigkeit in Österreich gesetzlich geregelt (AVRAG, 2022, § 26 Abs. 2).

Bei dieser gesetzlichen Regelung wird Homeoffice ausschließlich auf die Arbeit in der Wohnung beschränkt (BMAW, 2023, S. 97). Dennoch besteht im Sinne von Telearbeit auch die Möglichkeit der Arbeitserledigung an anderen Orten (BMAW, 2023, S. 97). Telearbeit ermöglicht das Arbeiten an mehreren Orten und geht somit über das Arbeiten in der eigenen Wohnung / dem eignen Haus hinaus im Gegensatz zu Homeoffice, welches den Arbeitsort auf die Wohnung der oder des Angestellten beschränkt (BMAW, 2023, S. 97, 99, 104). Sowohl Telearbeit als auch Mobile Working (mobiles Arbeiten) bieten flexiblere Gestaltungsmöglichkeiten der Arbeit an (BMAW, 2023, S. 113). Ein weiterer relevanter Begriff ist hier Remote Work, welche nach dem BMAW (2023, S. 47) „arbeiten von wo man will“ beschreibt. In unterschiedlichen Rechtsmaterien erfolgt eine unterschiedliche Verwendung der Begriffe Homeoffice, mobiles Arbeiten, Telearbeit und Remote Work (BMAW, 2023, S. 149). Dies stellt nach dem BMAW (2023, S. 149) eine Herausforderung dar. Dadurch wird klar, dass es sich bei Homeoffice um eine komplexe Thematik handelt, bei welcher, wie es die aktuelle Evaluierung der Regelungen zum Thema Homeoffice in Österreich zeigt, eine Ausweitung des rechtlichen Begriffs zumindest über die eigene Wohnung im Sinne von Telearbeit im Allgemeinen zukünftig erfolgen sollte (BMAW, 2023, S. 162). Anzumerken ist, dass die rechtlichen Rahmenbedingungen zu Homeoffice in Österreich zu einer hohen Zufriedenheit mit betriebsinternen Homeofficeregeln führt (BMAW, 2023, S. 160).

Im Jahr 2023 wurde vom Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft (BMAW) in Österreich eine Evaluierung der aktuellen Regelung (also nach COVID-19) zum Thema Homeoffice und somit des Homeoffice-Maßnahmenpakets, welches im Jahr 2021 aufgestellt wurde, durchgeführt (BMAW, 2023, S. 1). Diese Evaluierung zeigt, dass eine mögliche Ausweitung der gesetzlichen Bestimmungen bestehende Kriterien für den Ersatz von im Homeoffice entstandenen Mehraufwand, eine Ausweitung des Homeoffice-Begriffs über die eigene Wohnung hinaus im Sinne von Telearbeit im Allgemeinen und eine stärkere Förderung der Arbeitsplatzergonomie im Homeoffice umfassen sollte (BMAW, 2023, S. 162). Die vom BMAW durchgeführte Evaluierung verdeutlicht die Vor- und Nachteile von Homeoffice. Ebenso haben sich Forschungen in der Sozial- und Geisteswissenschaft und expliziten Kommunikationswissenschaft mit den Effekten von Homeoffice beschäftigt. Nun soll ein Überblick dieser Effekte, explizit der für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden relevanten, auf die Mitarbeiter:innen gegeben werden.

2.13.2 Positive Effekte von Homeoffice

Zu Pandemiezeiten war der zentrale Vorteil von Homeoffice eine Minimierung der Ansteckungsgefahr (BMAW, 2023, S. 94). Im Jahr 2023 hat dies stark an Bedeutung verloren und eher für spezifischere Nutzer:innen (z. B. höheren Alters) noch Relevanz (BMAW, 2023, S. 95). Andere positive Effekte von Homeoffice sind hingegen seit der Pandemie immer bedeutender geworden (BMAW, 2023, S. 95). Dazu zählen die Ersparnis von Wegzeiten, der Gewinn von Ruhe, die zu Hause stärker vorhanden ist als im Büro, eine flexiblere Zeiteinteilung sowie die verbesserte Vereinbarkeit von Familie und Beruf und somit auch eine mögliche bessere Handhabung von Betreuungspflichten (BMAW, 2023, S. 95, 96). Betriebe führen Homeoffice häufig für eine Reduktion der Büroräumlichkeiten ein und behalten es bei (BMAW, 2023, S. 95). In Österreich ist dies vor allem im Bereich der Finanz- und Versicherungsbranche, zu welchen auch Banken gehören, der Fall (BMAW, 2023, S. 95). In eher weniger Fällen, aber dennoch, nutzen gewisse Unternehmen Homeoffice ebenso als Energiesparmaßnahme (BMAW, 2023, S. 95). Auch der Wegfall von Wegkosten, wetterbedingte Vorteile, gesundheitliche Gründe, eine bessere Konzentration und der Umweltschutz stellen Vorteile dar (BMAW, 2023, S. 95). Der Umweltschutz wird vor allem durch die mit dem Wegfall bzw. der Verkürzung von Arbeitswegen verbundenen umweltschonende Aspekte gefördert (BMAW, 2023, S. 161). Die bessere Konzentration wird insbesondere wegen dem Wegfall von Störungen durch Kolleg:innen und Vorgesetzten erlebt (Lübcke & Ohlbrecht, 2023, S. 187). Für Betriebe wird Homeoffice zum Teil auch als Einsparungsmaßnahme verwendet (BMAW, 2023, S. 97). Nach dem

BMAW (2023, S. 139) sind Personen in der Managementebene zufrieden mit der Kommunikation mit Beschäftigten im Homeoffice. Dies könnte unter anderem daran liegen, dass die Umstellung auf digitale Kommunikation in der Coronakrise zu einer Verstärkung und Unterstützung der vertikalen Kommunikation in Form von einem guten und klaren Kontakt von Angestellten zur unmittelbaren Führungsebene geführt hat (Schiermayr & Sweet, 2022, S. 545). Es wird davon ausgegangen, dass dies sowohl von Angestellten als auch Vorgesetzten als vorteilhaft wahrgenommen wird. Auch die Sicherung und Haltung von Fachkräften wird durch das Homeoffice unterstützt (BMAW, 2023, S. 161). Ein weiterer aus Homeoffice entstehender Vorteil ist die aus der flexiblen Ortswahl entstehende höhere Arbeitszufriedenheit (Fonner & Rolloff, 2010, S. 336). Die Flexibilität und der damit verbundene Vertrauensvorschuss von der oder dem Arbeitgeber:in gegenüber den Angestellten im Homeoffice motivieren Arbeitnehmer:innen und fördern ihre Arbeitszufriedenheit (BMAW, 2023, S. 125).

2.13.3 Negative Effekte von Homeoffice

Homeoffice bringt neben seinen zahlreichen Vorteilen auch Nachteile mit sich. Die vom BMAW (2023, S. 161) durchgeführte Studie erkennt, dass Isolation eine Schattenseite des Homeoffice darstellt. Weiters kommt es im Homeoffice bei parallel erfolgender Erwerbsarbeit und Betreuungsarbeit zu Überbelastung (BMAW, 2023, S. 161). Die Arbeitsplätze sind im Homeoffice ergonomisch weniger gut ausgestattet als bei der Büroarbeit (BMAW, 2023, S. 161). Dies verstärkt physische Problematiken von Angestellten wie z. B. Rückenschmerzen durch die sitzende Tätigkeit, Übergewicht oder Diabetes, welche im Homeoffice auftreten können (BMAW, 2023, S. 120). Weiters kann es zu Schlafstörungen und arbeitsbezogenen Stress kommen (BMAW, 2023, S. 120). Homeoffice bringt für Betriebe den Nachteil erschwerter Kontrolle der Arbeit und Pausengestaltung (BMAW, 2023, S. 161). Das BMAW (2023, S. 161) betont auch die Möglichkeit trotz eigener Krankheit oder der Krankheit von betreuungsbedürftigen Angehörigen zu arbeiten als Nachteil von Homeoffice. Dies sollte ebenso in Bezug auf die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen berücksichtigt werden. Als weiteren Nachteil von Homeoffice verdeutlicht die Untersuchung von Lübcke und Ohlbrecht (2023, S. 192) das Risiko einer Förderung von Geschlechterungerechtigkeiten durch Homeoffice. Denn durch den durch Homeoffice erlebten Gewinn an Flexibilität, Autonomie und Entlastung könnte es in Zukunft zu einer vermehrten Homeofficetätigkeit von Frauen und dadurch zu einer vermehrten Erledigung von Sorgearbeit, welche somit für Männer vermindert wird, kommen (Lübcke & Ohlbrecht, 2023, S. 192). Dies führt zu einer Verschleierung der

doppelten Vergesellschaftung der Frau (Lübcke & Ohlbrecht, 2023, S. 192). Generell ist Elternschaft ein Faktor, welcher im Homeoffice zu Herausforderungen führt, da damit der Rollenkonflikt zwischen beruflicher Arbeitserledigung und Sorgearbeit auftritt (Lübcke & Ohlbrecht, 2023, S. 188). Lübcke und Ohlbrecht (2023, S. 187) erkennen, dass das Verschwimmen von Arbeits- und Privatleben eine Belastung für Angestellte darstellen kann. Auch in Bezug auf die Stressthematik birgt Homeoffice Nachteile. Eine Untersuchung von Nitsch und Kinnebrock (2021, S. 535) erkennt Homeoffice zu Pandemiezeiten als zentralen Auslöser von digitalem Stress. Sie stellt fest, dass bekannte Stressoren im Homeoffice verstärkt wahrgenommen werden, Personen digitale und analoge Stressoren parallel erleben und digitale Geräte eine Auflösung der Grenzen von Arbeits- und Privatleben verursachen (Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 535). Die private Nutzung von digitalen Medien löste nach ihrer Untersuchung hingegen zu Pandemiezeiten keinen Stress aus, sondern fungierte als Retter sozialer Verbindungen (Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 535). Diese negativen Konsequenzen von digitalem Stress beziehen ebenso eine Beeinträchtigung von physischer und mentaler Gesundheit mit ein und können zu chronischem Stress führen, welcher wiederum Langzeitgesundheitsprobleme verursacht (Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 550, 551). Weiters erkennt eine Studie von Schiermayr und Sweet (2022, S. 545), wie bereits angemerkt, zwar einen Profit der vertikalen Kommunikation mit der Führungsebene durch die Pandemiebedingungen, zeigt jedoch auch, dass der horizontale und informelle Kontakt auf gleicher Ebene mit Kolleg:innen hingegen sehr unter diesen Umständen, wozu Homeoffice zählt, gelitten hat. Daraus folgt eine Einschränkung von Feedback, welche wiederum eine Verunsicherung in Bezug auf den eigenen Arbeitserfolg mit sich bringt und somit auch die Arbeitszufriedenheit verringert (Schiermayr & Sweet, 2022, S. 553).

Zentral bei den Vorteilen und Nachteilen von Homeoffice ist die Erkenntnis von Lübcke und Ohlbrecht (2023, S. 188), dass dieselben Effekte von Homeoffice wie beispielsweise konzentriertes Arbeiten, der Wegfall des Arbeitswegs oder die Entgrenzung der Arbeit im Homeoffice von Angestellten sowohl als Entlastung (positiver Effekt) als auch als Belastung (negativer Effekt) wahrgenommen werden können. Wenn z. B. der Arbeitsweg wegfällt, gewinnt man zwar Zeit, verliert aber das Ritual des Arbeitswegs, bei welchem man sich sonst auf die kommende Arbeit eingestellt hat (Lübcke & Ohlbrecht, 2023, S. 186). Da Homeoffice von Angestellten als Chance und als Risiko erlebt wird, wird eine Mischform zwischen Homeoffice und Präsenzarbeit von Mitarbeiter:innen bevorzugt (Lübcke & Ohlbrecht, 2023, S. 192). Lübcke und Ohlbrecht (2023, S. 193) kommen zu dem Ergebnis der Notwendigkeit einer Möglichkeit individueller Anpassung der Möglichkeiten von Homeofficearbeit an die Lebens- und

Arbeitsumstände sowie Ressourcen von Angestellten, um die Chance, Homeoffice zur Produktivitätssteigerung und Förderung des subjektiven Wohlbefindens einzusetzen, zu erhöhen. Unternehmen müssen auch innerhalb ihrer Mitarbeiter:innenkommunikation Effekte von Homeoffice, wie beispielsweise dass die Arbeit im Homeoffice eine Entgrenzung von Arbeits- und Privatleben schafft, welche individuell gestaltet werden muss, berücksichtigen (Einwiller et al., 2021, S. 19).

2.14 Digitale Zusammenarbeit / virtuelle Teams

Bereits seit 1984 wird im Forschungsgebiet CSCW (Computer-Supported Cooperative Work) die rechnergestützte Gruppenarbeit und damit auch die Interaktion in Gruppen mittels Computer erforscht (Gross & Koch, 2007, S. 2). Diese rechnergestützte Gruppenarbeit ist gerade bei der Arbeit im Homeoffice relevant, da die Zusammenarbeit dabei digital mittels IKT erfolgt (Hartner-Tiefenthaler & Feuchtl, 2022, S.10). Herzfeldt und Sackmann (2021, S. 304) betonen, dass die virtuelle Zusammenarbeit momentan primär über Text-, Audio- und Videokommunikation erfolgt. Auch COVID-19 und die damit angestiegene Homeofficetätigkeit haben Einfluss auf die digitale Zusammenarbeit genommen (Einwiller et al., 2021, S. 20). Im Folgenden wird die Thematik der digitalen Zusammenarbeit erläutert und in der Forschung bereits erlangtes Wissen zu den Zusammenhängen dieser mit Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen näher beleuchtet.

2.14.1 Technische Aspekte

Die COVID-19-Pandemie hat zu einem enormen Schub der computervermittelten Kollaboration bzw. hybriden Zusammenarbeit aus Home- und Workoffice geführt (Einwiller et al., 2021, S. 19). Bei der Technologienutzung für die organisationsweite Kommunikation und Kollaboration wird begrifflich vielfach von Social Intranets, digitalen Arbeitsplätzen und Mitarbeiter:innenportalen, gesprochen (Schwägerl, 2021, S. 329). Digitale Arbeitsplätze vereinen Kommunikations-, Informations- und Kollaborationsdienste, wobei die einzelnen Dienste miteinander vernetzt und medienbruchfrei zusammengestellt sind sowie gemeinsam mit weiteren Systemen funktionieren (Schwägerl, 2021, S. 330). Für den digitalen Arbeitsplatz hat das Intranet eine hohe Bedeutung. Dieses muss nach Schick (2014, S. 183) insofern weiterentwickelt werden, als dass es eine integrierte Kommunikations-, Wissens- und Arbeitsplattform und damit den eigentlichen digitalen Arbeitsplatz darstellt. Somit müssen betriebliche Abläufe digitalisiert und zusammengeführt werden (Schick, 2014, S. 183). Durch die orts- und zeitunabhängige

Greifbarkeit dieser Dienste für Mitarbeiter:innen soll eine überall mögliche und somit ubiquitäre Arbeitsumgebung ermöglicht werden (Schwägerl, 2021, S. 330).

Es kommen immer wieder neue weitere elektronische Kommunikationskanäle, wie neuere Meetingtools oder Soziale Netzwerke, auf den Markt, welche starken Einfluss auf die Form der virtuellen Zusammenarbeit haben (Herzfeldt & Sackmann, 2021, S. 304). Herzfeldt und Sackmann (2021, S. 304) gehen von einer zukünftigen starken Veränderung der virtuellen Zusammenarbeit durch „Virtual- und Augmented-Reality-Technologien“ aus. Denn diese Technologien ermöglichen eine Interaktion von Menschen unabhängig von ihren Standorten mithilfe von z. B. Virtual-Reality-Brillen durch Holoportation und damit aufgrund der ersichtlichen Körpersprache eine wieder der Face-to-Face-Kommunikation stärker ähnelnden Zusammenarbeit (Herzfeldt & Sackmann, 2021, S. 304). Dennoch bleiben hierbei auch gewisse Einflussfaktoren der virtuellen Kommunikation sowie Interaktion bestehen. Beispiele dafür wären die durch die geografische und zeitliche Distanz entstehenden Koordinationsschwierigkeiten sowie linguistische und interkulturelle Herausforderungen (Herzfeldt & Sackmann, 2021, S. 304).

Bei all den unterschiedlichen elektronischen Kommunikationskanälen, welche es bereits gibt und welche in Zukunft noch auf den Markt kommen werden, müssen Kommunikationsverantwortliche in Unternehmen den Überblick und die Implementierung dieser in Unternehmen im Auge haben. Denn Kommunikationsverantwortliche haben die Aufgabe ihren Angestellten jene Plattformen, welche optimale Unterstützung bei ihren Tätigkeiten bieten, zur Verfügung zu stellen (Einwiller et al., 2021, S. 20). Welche Plattformen und Dienste sich optimal eignen, zeigt die eigene Praxiserfahrung (Einwiller et al., 2021, S. 20). Ständig neuentwickelte Tools müssen geprüft und bei Bedarf den Mitarbeiter:innen nahegebracht werden, damit diese sie adäquat nutzen und dies auch wollen (Einwiller et al., 2021, S. 20).

2.14.2 Menschliche Aspekte

Neben den technischen Aspekten erfolgreicher digitaler Zusammenarbeit nehmen, wie im Folgenden ersichtlich, auch die Kommunikation, Zufriedenheit und Generationsunterschiede im Team Einfluss auf die erfolgende digitale Zusammenarbeit.

2.14.2.1 Digitale Kommunikation im Team

Die Kommunikation in virtuellen Teams kann durch interne soziale Medien erfolgen. Interne soziale Medien, welche für die interpersonelle Kommunikation und Kommunikation in Gruppen sowie Produktion und Verbreitung von Inhalten durch Nutzer:innen/Mitarbeiter:innen zur Verfügung gestellt werden, sollen zu einer tätigkeitsreichen Kommunikation und Aufgabenkoordination führen (Schwägerl, 2021, S. 333). Denn sie ermöglichen je nach technischer Konzeption des jeweiligen Dienstes die quasi-synchrone und medial vermittelte Kommunikation (Schwägerl, 2021, S. 333). Dies erfolgt beispielsweise in Videokonferenzen, Mobile Messengern, Chats und virtuellen Arbeits- und Projektgruppenräumen (Schwägerl, 2021, S. 333). Eine Untersuchung von Colladon et al. (2021, S. 669, 708) erkennt ähnliche Wortverwendungen und ähnliche Netzwerkpositionen bei der digitalen Kommunikation von Angestellten als Hauptantrieber von Interaktion zwischen Angestellten. Beim Weiterleiten bzw. Teilen von Wissen im Unternehmen und internen Kommunikationskampagnen sollte dies berücksichtigt werden (Colladon et al., 2021, S. 669).

Die Regulation von Kommunikationsprozessen wird durch Innovationen in Organisationen bestimmt (Götzenbrucker, 2004, S. 467). Kommunikationstechnologien ermöglichen die Gründung und Bewahrung von sozialen Netzwerken (Götzenbrucker, 2004, S. 467). Computerunterstützte soziale Netzwerke beeinflussen die Teamarbeit (Götzenbrucker, 2004, S. 467). Sie führen bei der Teamarbeit zu Veränderungen der persönlichen Kommunikationsstile und zur Erstellung von alternativen Hierarchien im elektronischen Umfeld (Götzenbrucker, 2004, S. 467). Soziale Netzwerke in dynamischen Organisationen verbessern die Kooperation in Teamarbeitsprozessen (Götzenbrucker, 2004, S. 467). Studien zu Teamarbeit zeigen, dass das soziale Kapital von Angestellten durch die Umstrukturierung von sozialen Aktivitäten durch IKT, beispielsweise durch den Einfluss von E-Mails, verbessert wird (Götzenbrucker, 2004, S. 467). Durch IKT kommt es zu einer Ausweitung von sozialen Interaktionen und Teilhabe in Kommunikationsprozessen, da diese mehr Möglichkeiten zur Kontaktierung anderer aufweisen, als es persönliche Face-to-Face-Begegnungen tun (Götzenbrucker, 2004, S. 490). Weiters kann z. B. E-Mail-Kommunikation soziale Beziehungen gleichstellen, Konflikte im echten Leben kompensieren, Netzwerkoptionen steigern und alternative Zusammenarbeitsmöglichkeiten bestärken (Götzenbrucker, 2004, S. 490). Dieser Austausch zwischen Angestellten für die digitale Zusammenarbeit muss auch von Vorgesetzten gefördert werden. Denn nach Einwiller et al. (2021, S. 19) erfordern die virtuellen bzw. hybriden Arbeitsweisen ein Beziehungsmanagement von Vorgesetzten, welches den Austausch zwischen Angestellten fördert.

Ein Problem bei der digitalen Zusammenarbeit ist, dass die geringe Reichhaltigkeit elektronischer Medien zu Einschränkungen bei der Kommunikation über digitale Tools führt (Einwiller et al., 2021, S. 19). Weiters können bei der digitalen Zusammenarbeit dysfunktionale Prozesse auftreten, welche zu einer Überlastung bei der Informationssuche, -verarbeitung sowie den Entscheidungs- und Kommunikationsprozessen und somit zu einem „information overload“ führen können (Eppler & Mengis, 2004, S. 326, 327). Dies kann bei Mitarbeiter:innen zu einer Beeinträchtigung in ihren Leistungen, Erleben und Arbeitsprozessen führen (Eppler & Mengis, 2004, S. 326, 327). Weiters kann dadurch bei ihnen digitaler Stress verursacht werden (Cho et al., 2019, S. 1755). Die vom BMAW (2023, S. 137) durchgeführte Studie zu Homeoffice in Österreich im Jahr 2023 zeigt, dass fast die Hälfte der Angestellten im Homeoffice (44 %) eine erschwerte Kommunikation mit Kolleg:innen wahrnehmen. Anzumerken ist, dass diese Problematik eher von älteren Personen sowie Männern wahrgenommen wird, da Personen bis 34 und Frauen eher weniger Probleme in Bezug auf die Kommunikation mit Kolleg:innen im Homeoffice sehen (BMAW, 2023, S. 137). Auch der Austausch und somit die Kommunikation zwischen Belegschaftsvertretungen und Beschäftigten wird durch Homeoffice erschwert (BMAW, 2023, S. 138).

2.14.2.2 Arbeitszufriedenheit bei der digitalen Zusammenarbeit

Hopp und Zenk (2012, S. 2975) haben sich mit der Thematik der Zufriedenheit bei der Teamarbeit auseinandergesetzt. Ihre Untersuchung zu Teammitgliederzufriedenheit erkennt einen Einfluss von globalen Maßnahmen auf die individuelle Arbeitszufriedenheit der Mitglieder, welcher bei lokalen Maßnahmen ausbleibt (Hopp & Zenk, 2012, S. 2975). Die Anhäufung von Macht in Arbeitsteams determiniert nach Hopp und Zenk (2012, S. 2975) die Teamperformance. Denn wenn gewisse Teammitglieder aufgrund ihrer Position Macht über andere haben, leidet darunter die Teamleistung (Hopp & Zenk, 2012, S. 2975). Somit könnte eine gewisse Ausgestaltung der Teamarbeit und somit auch der digitalen Teamarbeit im Homeoffice eine Rolle bei der Förderung und Bewahrung der Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter:innen spielen. Die Studie von Hopp und Zenk (2012, S. 2975) fixiert hierbei generell Teamarbeit und hat keinen Fokus auf digitale Teamarbeit.

Auch wenn die Forschung zu computervermittelter Zusammenarbeit überwiegend negative Effekte dieser fokussiert, zeigen dennoch einige Studien auch positive Auswirkungen von der Nutzung virtueller Tools auf bestimmte Aspekte der Teamarbeit (Herzfeldt & Sackmann, 2021, S. 299). So zeigt beispielsweise eine vom BMAW durchgeführte Studie, dass Personen in der

Managementebene weitgehend zufrieden mit ihrer Kommunikation mit Beschäftigten im Homeoffice sind, auch wenn sich die Kommunikation mit ihren Angestellten durch Homeoffice stark verändert hat (BMAW, 2023, S. 139). Einwiller et al. (2021, S. 19) betonen als zentrale Aufgabe von Vorgesetzten in Bezug auf digitale Zusammenarbeit das Zuhören und Nachfragen, da durch die Reduktion von persönlichem Kontakt und somit nonverbalen Signalen die Identifikation von Empfindungen und möglichen Problemen erschwert wird.

2.14.2.3 Digitale Zusammenarbeit unterschiedlicher Generationen

Die durch die COVID-19-Pandemie aufgetretene Beschleunigung der digitalen Transformation in Unternehmen hat zu einer Reduktion von vorher bestehenden Generationsunterschieden hinsichtlich der Vertrautheit mit digitalen Kommunikationsformen geführt (Einwiller et al., 2021, S. 20). Dies kann als Vorteil angesehen werden, da bereits Herzfeldt und Sackmann (2021, S. 304, 305) einen Einfluss von der Kompatibilität der Handhabungsweisen von IKT von unterschiedlichen Generationen auf den Erfolg ihrer Zusammenarbeit vermuten. In Bezug auf Generationsunterschiede in der Nutzung von IKT ist die Digital-Divide-Forschung von Relevanz. Diese beschäftigt sich mit der digitalen Spaltung der Gesellschaft, welche auf unterschiedlichen Ebenen erfolgt (Burkart, 2021, S. 223). Auf der ersten Ebene zeigt sie sich beim Zugang zum Netz (Burkart, 2021, S. 224). Auf der nächsten Ebene wird der Digital Divide in Form von Nutzungsungleichheiten und den damit verbundenen Folgen bzw. Wirkungen sichtbar (Burkart, 2021, S. 224). In Bezug auf die zweite Ebene ist digitale Kompetenz bedeutend, welche durch technische Bedienkompetenz, Computeraffinität der sozialen Umgebung, Nutzungserfahrung im Umgang mit Internet und Computer und internetbezogenes Wissen messbar ist (Zillien, 2009, S. 167). Die Internetnutzung unterscheidet sich auch nach dem gesellschaftlich-wirtschaftlichen Status einer Internet nutzenden Person und ihrer Ressourcen (Qualität internettechnischer Ausrüstung, Ausmaß an digitalen Kompetenzen) (Zillien & Haufs-Brusberg, 2014, S. 85). Die Wirkungsforschung zur digitalen Spaltung geht über die eher deskriptive Ebene der Zugangs- und Nutzungsforschung hinaus und fragt nach den Auswirkungen unterschiedlicher Nutzung des Internets auf Einzelne und die Gesellschaft im Gesamten (Burkart, 2021, S. 224). Bei der jüngeren Generation spricht man von den Digital Natives (Burkart, 2021, S. 333). Diese wachsen mit dem Computer, Videospielen, digitalen Musikspielern, Handys und weiteren Tools und Spielen des digitalen Zeitalters auf (Prensky, 2001, S. 2). Die digitale Sprache gilt daher als ihre Muttersprache (Prensky, 2001, S. 3). Digital Immigrant ist hingegen die Bezeichnung für die vorangegangene Generation, welche nicht in die digitale Welt geboren wurde, sondern erst später im Leben viele oder die meisten Aspekte der digitalen Technologien

in ihr Leben integriert hat (Prensky, 2001, S. 2, 3). Der Unterschied zwischen Digital Natives und Digital Immigrants liegt darin, dass die digitale Sprache die Muttersprache der Digital Natives ist (Prensky, 2001, S. 3). Beim Konzept der Digital Natives und Digital Immigrants sei jedoch beachtet, dass die empirischen Evidenzen dafür sehr dürftig und ihr tatsächliches Dasein somit zu hinterfragen ist (Burkart, 2021, S. 335).

2.14.3 Social Media

Durch die neuen Kommunikationstechnologien und dem selbstverständlichen Umgang der momentanen Generation mit modernen technischen Anwendungen sowohl im beruflichen als auch im privaten Alltag kommt es zu einer Bedeutungszunahme von neuen Formaten und Kanälen (Deekeling & Arndt, 2021, S. 551). Soziale Medien gehören zu diesen. Nach Schmidt sind Soziale Medien der „Sammelbegriff für bestimmte Angebote und Formen digital vernetzter Medien, die das onlinebasierte Bearbeiten und Veröffentlichen von Inhalten aller Art sowie die Beziehungspflege und den Austausch zwischen Menschen erleichtern“ (Schmidt, 2018, S. 17). Die bedeutendsten Formen sozialer Medien sind nach Schmidt (2018, S. 12, 13, 14, 15) Netzwerktopplattformen, Multimediaplattformen, Weblogs, Microblogs, Instant-Messaging-Dienste und Wikis.

Unternehmen und ihre Angestellten profitieren aus firmeninternen Social-Media-Anwendungen. Diese führen zur Bildung von stärkeren Netzwerken sowie geteilten Visionen und Vertrauen (Cao et al., 2015, S. 529). Dies wiederum ermöglicht bzw. erleichtert den Wissenstransfer (Cao et al., 2015, S. 529). Ebenso ergeben sich durch die Anwendung von Social-Media-Technologien in Unternehmen neue Möglichkeiten und Formen der Führungskommunikation, welche besonders von jungen Mitarbeiter:innen erwartet werden (Sackmann, 2021a, S. 245). Um diese umsetzen zu können, ist die Erfüllung der dafür nötigen technischen Voraussetzungen im Unternehmen und die Schulung der Führungskräfte in der Bedienung und Nutzung dieser Kommunikationsmöglichkeiten nötig (Sackmann, 2021a, S. 245). Führungskommunikation kann durch IKT anhand von Social-Software-Anwendungen, wie Skype, Chatrooms, WhatsApp, Foren und diverse Projektmanagementtools erfolgen (Sackmann, 2021a, S. 245).

Die Aufgabe der internen Kommunikation und somit der Mitarbeiter:innenkommunikation ist es Rahmen und Orientierung für den Austausch, die Kommunikation und Vernetzung in sozialen Netzwerken zu schaffen (Helferich & Peil, 2021, S. 322). Dazu zählt unter anderem der

Aufbau von Social-Media-Guidelines, welche eine Orientierung bei der Kommunikation in internen und externen sozialen Netzwerken liefern (Helferich & Peil, 2021, S. 322). Diese Aufgabe schließt ebenso das Treffen von Entscheidungen in Kooperation mit der IT-Abteilung und Wissensmanagementspezialist:innen für digitale Lösungen für die Förderung des Austausches und der Vernetzung mit ein (Helferich & Peil, 2021, S. 322).

2.14.4 Der Online-Enthemmungseffekt

In Bezug auf erfolgreiche digitale Zusammenarbeit und Homeoffice ist der Online-Enthemmungseffekt von Suler (2004) bedeutend. Nach Suler (2004, S. 321) kann das Online-Setting bei gewissen Personen zu einem veränderten Verhalten im Vergleich zum Präsenz-Setting führen. Diesem Phänomen gibt er den Namen „online disinhibition effect“ (Online-Enthemmungseffekt) (Suler, 2004, S. 321). Dabei nennt er folgende sechs interagierende Faktoren als Auslöser (Suler, 2004, S. 321):

1) Dissoziative Anonymität

Online können Personen einen Teil bis hin zu ihrer gesamten Identität verbergen bzw. verändern (Suler, 2004, S. 322). Dies ermöglicht eine Trennung ihrer Tätigkeiten online von ihrem Lebensstil und ihrer Identität im echten Leben (Suler, 2004, S. 322). Damit geht ein Gefühl geringerer Verletzlichkeit in Bezug auf die eigene Verslossenheit und das eigene Verhalten einher, da die Äußerungen und Tätigkeiten nicht mehr direkt auf jemanden zurückgeführt werden können (Suler, 2004, S. 322).

2) Unsichtbarkeit

Die Unsichtbarkeit bezieht sich auf jene Online-Settings, in welchen Leute miteinander agieren, sie sich aber nicht sehen können (Suler, 2004, S. 322). Dazu zählen beispielsweise E-Mails, Blogs, Chats oder SMS (Suler, 2004, S. 322). Im Gegensatz zur dissoziativen Anonymität wissen hier die Kommunizierenden einiges übereinander (Identität etc.) (Suler, 2004, S. 322). Körperliche Unsichtbarkeit bestärkt den Online-Enthemmungseffekt auf Grund des fehlenden Augenkontakts, welcher dazu führt, dass Personen nicht darüber nachdenken müssen, wie sie bei einer Nachricht aussehen oder klingen (Suler, 2004, S. 322).

3) Asynchronität

Bei der Kommunikation über E-Mails oder SMS findet asynchrone Kommunikation, also eine Kommunikation, die nicht zu Echtzeit erfolgt, statt (Suler, 2004, S. 323). Aufgrund dessen müssen die unmittelbaren Reaktionen des Gegenübers nicht bewältigt werden (Suler, 2004, S. 323). Dadurch geht der konstante Feedback-Loop, welcher bestimmte Verhaltensweisen in Bezug auf Verschllossenheit und Verhaltensäußerungen, welche sich an sozialen Normen orientieren, stärkt und andere verhindert, verloren (Suler, 2004, S. 323). Hier kann auch vom „Davonlaufen“ vor der Reaktion des Gegenübers nach dem Versenden einer emotionalen, persönlichen oder feindlichen Nachricht gesprochen werden (Suler, 2004, S. 323).

4) Solipsistische Introjektion

Fehlender Face-to-Face-Kontakt in Kombination mit Textkommunikation kann die eigenen Grenzen verändern (Suler, 2004, S. 323). Beim Lesen von Nachrichten wird sich ein Bild vom Gegenüber im eigenen Kopf zusammengebaut (Klang der Stimme, Aussehen, Charakter etc.) (Suler, 2004, S. 323). Viele Personen denken über die Online-Kommunikationen im Laufe des Tages immer wieder nach (Suler, 2004, S. 323). In ihrer Vorstellung ist es für sie sicher, Dinge zu sagen und zu tun, welche sie in der Realität nicht tun würden. Durch das sich selbst zusammengebaute Bild des Gegenübers trauen sich Personen nun jedoch trotzdem diese Dinge in der Realität zu sagen und zu tun (Suler, 2004, S. 323).

5) Dissoziative Vorstellung

Enthemmung wird bei der dissoziativen Vorstellung durch eine Kombination von der Möglichkeit vor Dingen, welche online geschehen, zu entfliehen bzw. sich von diesen zu trennen, mit dem psychologischen Prozess der Kreation imaginärer Charakter geschaffen bzw. gestärkt (Suler, 2004, S. 323).

6) Minimierung der Autorität

Der Status einer Person hat online keinen so hohen Einfluss wie in der Offline-Welt (Suler, 2004, S. 324). Das liegt unter anderem daran, dass Autoritätsfiguren ihre Autorität durch Körpersprache, Kleidung und Statussymbole im Umgebungsumfeld ausdrücken, welche online nicht mehr in der Form ersichtlich sind (Suler, 2004, S. 324). Gegenüber einer Autoritätsperson trauen sich Personen häufig aus Angst vor Missbilligung

und Bestrafung nicht zu sagen, was sie wirklich denken (Suler, 2004, S. 324). Online bekommen sie jedoch eher ein Gefühl einer gleichwertigen Beziehung und somit die Erfahrung der Minimierung der Autorität des Gegenübers (Suler, 2004, S. 324). Dies führt zu einer stärkeren Tendenz eigene Gedanken auszusprechen und schlechterem Benehmen (Suler, 2004, S. 324).

Das Ausmaß des Online-Enthemmungseffekt hängt auch von Persönlichkeitsmerkmalen ab (Suler, 2004, S. 321). Personen mit theatralischem Charakter sind eher sehr emotional und offen, während zwanghafte Persönlichkeiten sich eher zügeln (Suler, 2004, S. 312).

2.15 Medienkompetenz / Digitale Kompetenz

Die Nutzung von IKT und Homeoffice in Unternehmen benötigt einen korrekten und professionellen Umgang mit der Digitalisierung und den daraus entstehenden Techniken (Barkela, 2021, S. 172; Herzfeldt & Sackmann, 2021, S. 304, 305; Helferich & Peil, 2021, S. 322; van Dijck, 2013, S. 176). Dabei ist Medienkompetenz bzw. digitale Kompetenz, wie im Folgenden erklärt, zentral.

Nach van Dijck (2013, S. 176) muss Informationskompetenz angereichert mit analytischen Fähigkeiten und kritischen Bewertungen in der Gesellschaft und vor allem zukünftigen Generationen gelehrt werden, um kritische und sachkundige Bürger:innen in ihrer Mitte zu gewährleisten. Die Notwendigkeit von Medienkompetenz bzw. digitaler Kompetenz reicht bis in den Berufsalltag hinein. Die Bedeutung von Medienkompetenz für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen zeigt sich in unterschiedlichen Bereichen. So beeinflusst die digitale Kompetenz von Angestellten (generell allen an dem Prozess Beteiligten) beispielsweise, ob der Einsatz von Instrumenten für die Beteiligung und Vernetzung von Angestellten im Unternehmen gelingt (Helferich & Peil, 2021, S. 322). Wenn Medienkompetenz bei Mitarbeiter:innen fehlt, kann die Einführung von einem Social-Media-basierten Intranet mit dem Ziel einer effizienteren Verwaltung und Verteilung von Informationen zu Stress bzw. einer Erhöhung von Stress führen (Barkela, 2021, S. 172). Auch für die Zusammenarbeit ist Medienkompetenz ein zentraler Erfolgsfaktor. Herzfeldt und Sackmann (2021, S. 304, 305) sehen beispielsweise unter einer im ganzen Team verbreiteten Medienkompetenz (auch in unterschiedlichen Generationen, welche dabei zusammenkommen) einen Erfolgsfaktor für ihre Zusammenarbeit. Im Hinblick auf einen kompetenten Umgang mit IKT ist es nach van Dijck (2013, S. 176) im

Ökosystem von verbindenden Medien relevant, dass Personen die Schaffung von privatem Raum besonders im Hinblick auf soziale Medien im Auge behalten. Aber auch im Hinblick auf die Erreichbarkeit für Arbeitsbelange könnte van Dijcks (2013, S. 176) Anmerkung zum Schützen des eigenen privaten Raums und somit auch der Einhaltung von gewisser Nicht-Erreichbarkeit für Arbeitsbelange relevant sein.

3 Empirische Untersuchung

Im folgenden Kapitel wird die methodische Herangehensweise dieser Masterarbeit genauer erläutert. Zu Beginn wird die Methodik dargelegt und begründet. Darauf folgt eine Erläuterung der Aufbereitung und Auswertung der erhobenen Daten. Ebenso werden Kernpunkten des Kategoriensystems beleuchtet. Darauf folgt eine Darlegung der bei dieser Forschung berücksichtigten Gütekriterien. Daran schließen das Sampling dieser Forschung und die Darstellung der Datenerhebung an. Abschließend wird die Umsetzung der Forschungsethik innerhalb dieser Untersuchung beschrieben.

3.1 Methodik

3.1.1 Erhebungsmethode

Als Erhebungsmethode wurde für diese Forschung das in der Kommunikationswissenschaft häufig verwendete, problemzentrierte und teilstandardisierte Interview mit Leitfaden herangezogen (Keuneke, 2017, S. 306). Diese Methodenauswahl erfolgte wegen ihrer Eignung zur Untersuchung des Hintergrunds der subjektiven Bedeutungen der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung in der Homeoffice Tätigkeit bzw. außerhalb der klassischen Büroarbeit für das eigene Wohlbefinden und die eigene Arbeitszufriedenheit (Mayring, 2016, S. 69). Diese Interviewform wählt den sprachlichen Zugang und ermöglicht den Befragten ein möglichst freies zu Wort kommen, wobei das Interview jedoch auf die von der bzw. dem Interviewer:in festgelegten Problemstellung, auf welche diese:r anhand der Orientierung an einem Leitfaden immer wieder zurückkommt, konzentriert ist (Mayring, 2016, S. 67, 69). Dies dient der Offenheit im Forschungsprozess (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 49). Für eine erfolgreiche Durchführung wurden die für die Problemstellung relevante Aspekte im Vorhinein durch eine Analyse der Problemstellung im Interviewleitfaden zusammengestellt (Mayring, 2016, S. 67).

3.1.2 Leitfaden

Die Durchführung der problemzentrierten und teilstandardisierten Interviews erfolgte mithilfe eines Leitfadens, da dieser die Interviews teilweise standardisierbar und leichter vergleichbar und auswertbar macht (Mayring, 2016, S. 70). Bei der Erstellung des Leitfadens wurde sich an Mayring orientiert. Die anhand des problemzentrierten und teilstandardisierten Interviews mit Leitfaden durchgeführten Gespräche bestehen somit aus den drei Teilen Sondierungsfragen,

Leitfadenfragen und Ad-hoc-Fragen (Mayring, 2016, S. 69, 70). Erstere sind allgemeine Einstiegsfragen in die Thematik des Einflusses von Kommunikationstechnologien auf die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen (Mayring, 2016, S. 70). Mithilfe der Sondierungsfragen sollen die persönliche Relevanz und Bedeutung der Thematik für die bzw. den Befragte:n erkannt werden (Mayring, 2016, S. 70). Die Leitfadenfragen stellen wiederum die im Leitfaden festgehaltenen, für die Untersuchung wesentlichen Fragestellungen dar (Mayring, 2016, S. 70). Anhand der Ad-hoc-Fragen wurde auf für die Aufrechterhaltung des Gesprächs oder Themenstellung relevante Aspekte, welche im Laufe des Interviews aufkamen, aber nicht im Leitfaden verzeichnet sind, eingegangen (Mayring, 2016, S. 70).

Bei der Leitfadenerstellung wurde auf die SPSS (Sammeln, Prüfen, Sortieren, Subsumieren) - Methode zurückgegriffen (Helfferich, 2011, S. 182). Im ersten Schritt wurden alle Fragen, welche im Zusammenhang mit dem Forschungsgegenstand bedeutend sind, gesammelt (Helfferich, 2011, S. 182). Bei dieser Forschung waren dies 82 Fragen. Im zweiten Schritt erfolgte eine Prüfung der Fragen und Reduktion dieser auf jene wirklich für die Forschung relevanten und wichtigen (Helfferich, 2011, S. 182). Im dritten Schritt wurden die Fragen insofern sortiert, dass eine Gliederung der Fragen in Fragenbündel erfolgte (Helfferich, 2011, S. 185). Der letzte Schritt dient der Subsumierung der Fragen. Dabei wurde darauf geachtet, dass die Fragen möglichst zum Erzählen anregen, und es wurden Unterfragen formuliert, um den Erzählfluss am Laufen zu halten (Helfferich, 2011, S. 185). Ebenso dienen die Unterfragen der Sicherstellung der Thematisierung aller für die Forschung wichtigen Aspekte in jedem Interview (Helfferich, 2011, S. 185). Nach einer Umorientierung des Forschungsstands wurde der Leitfaden überarbeitet. Dabei wurden auch neue, dazugekommene weitere Fragen gesammelt und diese dann wieder auf die wichtigsten runterreduziert, sortiert und subsumiert (am Ende 35 Fragen). Anhand der SPSS-Methode haben sich im Leitfaden dieser Forschung die vier Hauptblöcke 1) „Begrüßung/ Rahmenbedingungen“, welcher die Befragten begrüßt und auf das Interview einstimmt, 2) „Einleitung“, welcher die momentanen Basisgegebenheiten der beruflichen Tätigkeit der Befragten abklärt, 3) „Haupt- und Provokationsfragen“, in welchem explizite aus der Theorie und den FFs der Forschung gebildete Fragen gestellt werden, 4) „Abspann und Reflexionsfrage“, in welchem das Interview beendet und abgerundet wird, ergeben. Wobei der Fragenblock drei orientiert an den drei Forschungsfragen in die vier thematischen Unterblöcke 1) „Erreichbarkeit durch IKT“, 2) „IKT-Nutzung im Homeoffice“, 3) „Digitale Zusammenarbeit im Homeoffice“ und 4) „Digitaler Stress im Homeoffice“ unterteilt ist. Der Unterblock drei

ergänzt zwar den Unterblock zwei wird aber zur besseren Übersichtlichkeit und Interviewführung dennoch als eigener Block ausgezeichnet.

Für die Testung des auf den optimierten Forschungsstand angepassten Leitfadens wurde ein Probeinterview durchgeführt. Anhand dessen Ergebnisse erfolgten folgende Anpassungen im Leitfaden: Die beim Probeinterview interviewte Person rückmeldete, dass sie sich eine kurze Erklärung des Begriffs der IKT vor Beginn der Fragen gewünscht hätte. Daher ist im Leitfaden nun beim Block 3) „Haupt- und Provokationsfragen“ direkt vor Beginn der Fragen zum ersten Unterblock „Erreichbarkeit durch IKT“ eine kurze IKT-Erklärung beigefügt. Bei der Frage zwölf nach Nutzungsweisen von IKT im Homeoffice ist die Befragte nicht genau auf Nutzungsweisen von IKT, sondern eher auf ihr Arbeitsverhalten mit Pausen etc. eingegangen. Daher wird nun bei dieser Frage als Beispiel für das Verständnis von Nutzungsweisen nach speziellen Software- oder Hardwareanwendungen gefragt. Bei bestehendem, fehlendem Verständnis wird auch nach speziellen Apps, welche die Personen verwenden, gefragt. Die Befragte war bei der Frage 14 unsicher, ob ausschließlich technologische Dinge oder alles Mögliche, das eine angenehme und zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice unterstützt, gemeint ist. Im Leitfaden ist diese Frage nun um den Fakt, dass nach allem möglichen, für die Befragten Hilfreichen und somit auch, aber nicht ausschließlich, technischer Unterstützung gefragt wird, ergänzt. Bei Frage 15 nach Empfehlungen einer für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden guten IKT-Nutzung hat die Befragte nur technische Aspekte aber nicht einen aus ihrer Sicht guten Umgang mit IKT genannt, weshalb dort nun die Anmerkung zum Nachfragen, falls Befragte es nicht von sich aus sagen, „technische Aspekte & Umgang/Verhalten mit IKT“ beigefügt ist. Die Unterfrage der Meisterung von Herausforderungen im Homeoffice von Frage 26 wird um die Nachfrage nach Taktiken hierfür ergänzt, da dies für die Befragte hilfreich war. Die Befragte hat bei der Frage nach speziellen bei der Bewältigung/Bekämpfung von digitalem Stress hilfreichen IKT-Verwendungen hinterfragt, was unter IKT-Verwendungen verstanden wird. Daher wird diese Frage mit dem Beispiel einer speziellen App als IKT-Verwendung ergänzt. Dieses Beispiel wird nur bei fehlendem Verständnis genannt. Beim Probeinterview hat sich bei der abschließenden Frage 35 nach Weiterem, das die Person gerne erwähnen würde, die Frage auf welchen Interviewaspekt sich dies bezieht, ergeben. Daher wird nun bei der letzten Frage gefragt, ob abschließend noch etwas zu allen besprochenen Aspekten der Interviewthematik, was bisher noch nicht besprochen wurde, genannt werden möchte.

Auch schon vor der Umorientierung des Forschungsstands wurde ein Probeinterview geführt und wie nach dem oben beschriebenen Schema überarbeitet. Davon für den neuen Forschungsstand relevante Aspekte (betrafen eine Frage, welche als Wiederholung wahrgenommen wurde und daher die Anmerkung eines Eingehens der Interviewerin auf zuvor von Befragten Erwähntes erhielt) wurden übernommen, mit dem oben beschriebenen Probeinterview erneut getestet und dann die oben geschilderten Optimierungen vorgenommen. Der endgültige, durch die beschriebenen Schritte optimierte Interviewleitfaden wird für die Übersichtlichkeit zusammen mit einer Vorbemerkung, Erhebungsdaten, dem Interviewaufbau, einer Einwilligungs- und Datenschutzerklärung und einem Informationsblatt zur Untersuchung für die Befragten im Anhang beigelegt.

3.1.3 Begründung der Methodenwahl

Da diese Forschung auf das von Mitarbeiter:innen selbst erlebte Wohlbefinden und ihre selbst erlebte Arbeitszufriedenheit abzielt, eignete sich eine qualitative Methodenwahl, welche eine Erfassung des subjektiven Erlebens von Mitarbeiter:innen in Bezug auf ihr Befinden und ihre Zufriedenheit im Arbeitskontext ermöglicht (Flick, 2017, S. 21). Es konnten somit die persönlichen Erfahrungen von Mitarbeiter:innen erkannt werden. Denn experimentelle qualitative Forschung fokussiert die eigenen Perspektiven und Bedeutungen einer Person (Braun & Clarke, 2013, S. 21). Weiters ermöglichte die qualitative Forschungswahl tiefer in die spezielle Thematik der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung von Bankmitarbeiter:innen einzutauchen, indem sich auf Einzelfälle konzentriert wurde und persönliche Meinungen und Einstellungen einer Person (Mitarbeiter:in) im Vordergrund standen (Mayring, 2016, S. 25; Braun & Clarke, 2013, S. 21). Ein weiterer Vorteil der Methodenwahl sind Ad-hoc-Fragen, welche bei den Interviewdurchführungen ein Eingehen auf weitere, für die Forschung wichtige Aspekte, welche im Laufe der Interviews aufgetreten sind, aber nicht im Leitfaden verzeichnet waren, zugelassen haben (Mayring, 2016, S. 70). Diese Merkmale haben bei dieser Forschung zur Erkenntnis einer für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen und somit auch zur Bekämpfung von digitalem Stress von Mitarbeiter:innen einer Bank hilfreichen IKT-Nutzung beigetragen. Hinzu kommt die in der Einführung und im Forschungsstand deutlich gewordene und für eine qualitative Methodenwahl sprechende bisher noch unzureichende kommunikationswissenschaftliche Erforschung der Thematik (siehe 1.1).

3.1.4 Aufbereitung der Interviews

Zwischen der Erhebung und Auswertung des Untersuchungsmaterials steht nach Mayring (2016, S. 85) dessen Aufbereitung. Als Darstellungsmittel des erhobenen Materials wurde in dieser Untersuchung die geschriebene Sprache, also der Text herangezogen (Mayring, 2016, S. 85, 86). Somit wurden Transkripte der Interviews angefertigt, welche die gesprochene Sprache in eine schriftliche Fassung brachten und eine ausführliche Auswertung von den erhobenen Daten durch Unterstreichungen, Randnotizen, Durchblättern des Materials und Vergleiche von Textstellen ermöglichten und die Basis der interpretativen Auswertung darstellten (Mayring, 2016, S. 89). Die Transkription und Auswertung erfolgte nach an Kuckartz und Rädiker (2022, S. 197) orientierten Transkriptionsregeln und anhand folgenden an ihnen orientierten Schritten:

1. Festlegen eines für die geplante Analyse angemessenen Transkriptionssystems mit Transkriptionsregeln
2. Transkription der Texte/Interviews am Computer
3. Korrekturlesen und, im benötigten Fall, verbessern der Transkription
4. Anonymisieren und, wenn nötig, Pseudonymisieren der Transkripte
5. Formatierung der Transkripte entsprechend der festgelegten Regeln für die spätere Nutzung von MAXQDA
6. Speichern der Transkripte
7. Importieren der Datei in MAXQDA (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 197)

3.1.5 Transkriptionsregeln

Für die Transkription wurden in Anlehnung an Kuckartz und Rädiker (2022, S. 200) folgende Regeln befolgt:

1. Jeder Sprechbeitrag wird als eigener Absatz transkribiert.
2. Jeder Absatz wird mit einem in Fettschrift verfassten Kürzel der jeweils sprechenden Person (Interviewerin „I“, Befragte:r „B“) eingeleitet.
3. Es erfolgt eine wörtliche Transkription, welche jedoch keine Dialekte berücksichtigt, sondern diese ins Hochdeutsch übersetzt.
4. Es erfolgt eine Annäherung der Sprache an das Schriftdeutsch. Wortstellungen und weitere Grammatik (z. B. Verwendung von bestimmten Artikeln) wird auch bei Fehlern beibehalten.
5. Auffallend lange Pausen werden mit (...) erkenntlich gemacht.

6. Auffallend betonte Begriffe werden durch Unterstreichungen erkenntlich gemacht.
7. Das Schreiben in GROSSSCHRIFT wird für besonders lautes Sprechen angewendet.
8. Äußerungen wie mhm, aha etc. werden nur transkribiert, wenn sie den Redefluss der Person unterbrechen oder als direkte Antwort einer Frage fungieren.
9. Auch Füllwörter wie ähm werden nur bei inhaltlicher Bedeutung transkribiert.
10. Doppelklammer werden für Störungen von außen verwendet ((Türklingel)).
11. Einfache Klammern werden für Lautäußerungen angewendet (lacht).
12. Unverständliches wird mit (unv.) gekennzeichnet. Bei Vermutung von Wörtern/Passagen erfolgt eine Kennzeichnung in Klammer mit Fragezeichen (Kobold?).
13. Zeitmarken werden nach jedem Absatz und bei Bedarf bei unverständlichen Passagen in einem längeren Absatz eingefügt (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 200, 201).
14. Eine weitere Transkriptionsregel bezieht sich auf die gendergerechte Sprache. Die Interviewerin setzt bei den Interviews zur Miteinbeziehung aller Geschlechter die gendergerechte Sprache in Form einer Betonung des Doppelpunkts bei z. B. Kolleg:innen um. Bei solchen Betonungen werden diese Begriffe mit dem Doppelpunkt transkribiert. Gelegentlich wurde ebenso mit der Nennung des weiblichen und männlichen Geschlechts (d. h. Kolleginnen und Kollegen) gegendert. Dies wird wortwörtlich transkribiert. Die Befragten haben nur die zweite Form des Genders oder, wenn nur über eine bestimmte Person gesprochen wurde, deren Geschlecht erwähnt, oder keine Form des Genders angewendet. Aus dem Kontext wird ersichtlich, dass beide Geschlechter gemeint sind. Zur besseren Leserlichkeit und Verhinderung von Verfälschungen der Interviewaussagen wird hier dennoch wortwörtlich transkribiert.

Bei dem ersten Interview kam es zu einer Störung durch einen Bekannten der Befragten. Daraufhin meinte sie, dass dieser Teil aus der Aufnahme herausgeschnitten werden kann. Um dem Gütekriterium der Nachvollziehbarkeit/Beweisbarkeit gerecht zu werden, wird dies jedoch, wie bei Regel zehn vorgegeben, in Doppelklammer im Transkript angegeben. Die Unterhaltung zwischen der Befragten und ihrem Bekannten wird somit nicht wortwörtlich, sondern in Doppelklammer angegeben. Erst wieder an die Interviewerin gerichtete Worte werden wörtlich zitiert. Auch beim dritten Interview kam es zu einer Störung durch eine nicht an dem Interview beteiligte Person. Hier erfolgt die Transkription auf dieselbe Weise.

3.1.6 Auswertungsmethode

Die Auswertung der erhobenen Daten wurde mit der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz und Rädiker durchgeführt, da damit eine Kombination von Fallorientierung und Kategorienorientierung bei der qualitativen Inhaltsanalyse möglich ist (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 114). Dabei wurde das erhobene Material anhand mehrerer Kodierungsdurchläufe mit deduktiv und/oder induktiv gebildeten Kategorien kodiert (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 104). Die inhaltlich strukturierende Inhaltsanalyse erfolgte anhand der sieben Phasen des von Kuckartz und Rädiker (2022, S. 132) dafür aufgestellten Ablaufmodells:

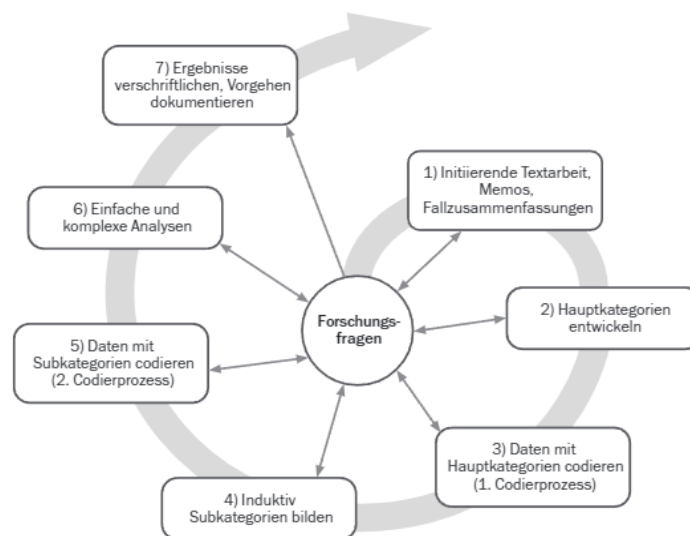


Abbildung 1: Ablauf einer inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse in 7 Phasen (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 132)

So wurden zu Beginn eine initiierende Textarbeit, das Verfassen von Memos und erste Fallzusammenfassungen der zehn verwendeten Interviews erstellt (Kuckartz & Rädicker, 2022, S. 132). Im zweiten Schritt wurden fünf Hauptkategorien aus den Forschungsfragen, theoretischen Bezugsrahmen und dem Leitfaden der Untersuchung abgeleitet und somit deduktiv aber auch induktiv direkt an den Transkripten gebildet (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 133). Die bereits im zweiten Schritt vorgenommenen Codierungen leiten den Codierungsprozess des gesamten Materials und somit die dritte Phase ein (Kuckartz & Rädiker 2022, S. 134). Jedes Transkript wurde Zeile für Zeile von Anfang bis Ende durchgegangen und Textabschnitte wurden jenen Kategorien, welche sie jeweils ansprechen, zugeteilt (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 134). Hierbei wurden Textstellen bzw. Textabschnitte, welche mehrere verschiedene für die Untersuchung relevante Themen abdecken mit mehreren unterschiedlichen Kategorien codiert (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 134). Im vierten Schritt wurden die zu Beginn noch relativ all-

gemeinen, aber für die Untersuchung zentralen, fünf Hauptkategorien in insgesamt 20 Subkategorien ausdifferenziert (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 138). In der fünften Phase wurde das Material ein zweites Mal, aber in diesem Fall mit den 20 Subkategorien codiert (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 142). Dabei wurden die 20 Subkategorien den bisher mit den fünf Hauptkategorien kodierten Textstellen zugeordnet (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 142). Im sechsten Schritt wurden einfache und komplexe Analysen durchgeführt und die Ergebnispräsentation vorbereitet (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 147). Dann erfolgte ein fließender Übergang in die Phase sieben, bei welcher die gefundenen Ergebnisse, die Antworten auf die Forschungsfragen sowie die erzielten Erkenntnisse in dieser Arbeit verschriftlicht wurden (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 154). Am Ende des Ergebnisberichts wurde erneut ein Bogen zu den ursprünglichen Forschungsfragen geschlagen (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 155).

3.1.7 Kategoriensystem

Es wurden, wie bei „3.1.4 Auswertungsmethode“ beschrieben, bereits im Vorhinein deduktive Hauptkategorien anhand der Forschungsfragen und bestehenden Literatur gebildet und in einem Kategoriensystem festgehalten. Während der Interviewkodierung haben sich induktiv Unterkategorien, welche die Ergebnisse inhaltlich zusammengefasst widerspiegeln, ergeben. Insgesamt ergeben sich fünf Hauptkategorien und pro Hauptkategorie jeweils zwischen zwei und sechs Unterkategorien (insgesamt 20 Unterkategorien). Dies bietet die Grundlage für die in den Kapiteln „4. Darstellung der Ergebnisse“ und „5. Diskussion/Interpretation der Ergebnisse“ folgende Auswertung und Diskussion/Interpretation der erhobenen Daten. Die fünf Hauptkategorien zielen auf die Beantwortung der Forschungsfragen nach einer für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen förderlichen IKT-Nutzung dieser ab. Das vollständige und finale für diese Arbeit verwendete Kategoriensystem samt Beschreibungen ist im Anhang ersichtlich.

3.2 Gütekriterien

Zur Gewährleistung der Qualität dieser qualitativen Untersuchung wurde sich, wie Tabelle 1 zeigt, bei der Durchführung und Verfassung der Masterthesis an den von Miles und Huberman (1994, S. 278, 279) aufgestellten Gütekriterien qualitativer Forschung orientiert. Miles und Huberman (1994, S. 278, 279) haben ausgehend von den klassischen Gütekriterien quantitativer Forschung neue Gütekriterien für die qualitative Forschung gebildet. Diese Gütekriterien sind

die Nachvollziehbarkeit/Beweisbarkeit, Zuverlässigkeit/Prüfbarkeit, Glaubwürdigkeit/Authentizität und Übertragbarkeit/Passung (Miles & Huberman, 1994, S. 278, 279). Das Gütekriterium Nachvollziehbarkeit/Beweisbarkeit soll das quantitative Gütekriterium der Objektivität für die qualitative Forschung darstellen (Miles & Huberman, 1994, S. 278). Nach Miles und Huberman (1994, S. 278) gibt es das quantitative Gütekriterium Reliabilität in der qualitativen Forschung als Zuverlässigkeit/Prüfbarkeit. Glaubwürdigkeit/Authentizität stellen die interne Validität der qualitativen Forschung dar, während Übertragbarkeit/Passung in der qualitativen Forschung äquivalent zur externen Validität in der quantitativen Forschung sind (Miles & Huberman, 1994, S. 279).

Gütekriterium	Umsetzung in der Masterthesis
Nachvollziehbarkeit/ Beweisbarkeit	• Detaillierte Beschreibung der Forschungsmethoden und -prozeduren • Detaillierte Darlegung der Datensammlung, -transformierung, -bearbeitung, -darstellung • Offensichtliche Verlinkung der Ergebnisse mit den erhobenen Daten • Bewusstsein über mögliche persönliche Einflüsse der Forscherin auf die Forschung (Meinungen ...) • Berücksichtigung von Gegenannahmen • Zurverfügungstellen von Untersuchungsdaten für erneute Analyse durch andere (Miles & Huberman, 1994, S. 278)
Zuverlässigkeit/ Prüfbarkeit	• Klare Darlegung der FFs • Zu FFs passendes Studiendesign • Parallelen zwischen Ergebnissen und Daten • Spezifische Paradigmen und Analysekonstrukte • Datenerhebung aus voller relevanter Untersuchungsgruppe (Miles & Huberman, 1994, S. 278)
Glaubwürdigkeit/ Authentizität	• Plausibler, sinnvoller Bericht • Verbindung präsentierter Daten mit vorherigen bzw. entstehenden Theorien • Identifikation von Unsicherheiten • Miteinbeziehen von rivalisierten Erklärungen • Verzeichnung von wiederholten Ergebnissen in den Daten • Genaue Schlussfolgerungen von den Informant:innen • Korrekte Voraussagen von der Studie (Miles & Huberman, 1994, S. 279)
Übertragbarkeit/ Passung	• Ausführliche Beschreibung des Samples für die Vergleichbarkeit • Diverses Sampling für breitere Anwendbarkeit der Ergebnisse • Umfassende Ergebnisbeschreibung für Übertragbarkeit auf andere Settings • In Beziehung setzen von Ergebnissen mit vorheriger Theorie • Erwähnung von weiteren Settings, in welchen die Ergebnisse getestet werden sollen/können • Ergebnisabgleich mit anderen Studienergebnissen (Miles & Huberman, 1994, S. 279)

Tabelle 1: Umsetzung der Gütekriterien (eigene Darstellung)

3.3 Erhebung der Daten

Im Folgenden wird dargelegt, wie die Fälle für diese Forschung gewählt wurden, welche Parameter der Einschränkung dabei beachtet, wie Interviewteilnehmer:innen für diese Forschung gewonnen wurden und welches konkrete Sampling tatsächlich umgesetzt wurde.

3.3.1 Fallauswahl

Für diese Forschung erfolgte eine bewusste Auswahl an Fällen (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 177). Diese Fälle stehen dabei nicht für sich selbst, sondern repräsentieren etwas bzw. eine/n bestimmte/n Gruppe/Bereich (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 177). Im Falle dieser Forschung repräsentieren sie die Angestellten der ausgewählten Bank und somit Angestellte im österreichischen Bankensektor. Für studentische Abschlussarbeiten ist eine Fallzahl von sechs bis sieben Interviews empfohlen, weswegen zu Beginn acht Interviews vereinbart wurden, um einen möglichst großen Bereich und auch eine Ausgeglichenheit beim Geschlecht schaffen zu können (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014, S. 186). Da sich nach der Durchführung der geplanten Interviews die Möglichkeit mehrerer weiterer ergab, welche weitere Erkenntnisse zur Thematik versprachen, wurden noch drei weitere Interviews geführt. Dies versprach eine weitere Annäherung an die theoretische Sättigung (Rosenthal, 2015, S. 91). Somit war die zu Beginn der Untersuchung erfolgte Angabe an zu untersuchenden Fällen vorläufig (Przyborski & Wohlrab, 2014, S. 186). Schlussendlich wurde die theoretische Sättigung nach dem neunten Interview erreicht. Somit wurden zehn Interviews für diese Forschung verwendet. Durchgeführt wurden jedoch elf Interviews. Eines dieser Interviews wurde mit einem Mitarbeiter geführt, welcher am Interviewtag befördert wurde und daher im Interview nur noch aus der Sicht einer Führungsposition gesprochen hat. Das Interview wurde aus Höflichkeit dennoch vollständig geführt. Es wurde jedoch wegen der fehlenden Erfüllung des Kriteriums „keine Führungsposition“ (siehe 3.3.2) nicht für die Arbeit verwendet und beeinflusste damit auch nicht den Erreichungszeitpunkt der theoretischen Sättigung.

3.3.2 Parameter der Einschränkung

Da sich die Untersuchung auf die Bankenbranche spezialisiert, ist die Auswahl auf Bankangestellte beschränkt. Es wurde eine spezifische Bank ausgewählt und kontaktiert. Dabei handelt es sich um ein Unternehmen, welches von österreichischen Arbeitgeber:innenranglisten regelmäßig als eine:r der attraktivsten Arbeitgeber:innen Österreichs ausgezeichnet wird und als mitarbeiter:innenfreundlich gilt (trend., 2023; WKO, 2024a; Leading Employers, n.d.). Diese

Unternehmenswahl erfolgte, um auf Basis eines für seine Mitarbeiter:innenfreundlichkeit bekannten Unternehmens herauszufinden, wie IKT im Sinne der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen im Homeoffice genutzt werden kann. Insgesamt mussten die Befragten folgende bestimmte an die Forschungsfragen angepasste Kriterien erfüllen:

1. Angestellte:r der ausgewählten Bank
2. Seit mindestens sechs Monaten in dem Unternehmen tätig
3. Arbeitsbezogene Nutzung von IKT
4. Mit Homeofficetätigkeit (das Ausmaß an Tätigkeit kann hierbei variieren, solange welche vorliegt)
5. Frauen und Männer (möglichst repräsentativ/ausgeglichen)
6. Keine Führungsposition

Das zweite Kriterium sollte die Befragung einer Person, welche sich gerade erst am Anfang in ihrer Eingewöhnungsphase in einem neuen Unternehmen befindet, verhindern. Denn diese Forschung fokussiert eine langfristige Arbeitszufriedenheit und ein langfristiges Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen und nicht nur jenes am Beginn eines neuen Berufes. Es wurden, wie in Kriterium sechs ersichtlich, nur Mitarbeiter:innen ohne Führungsposition interviewt, da diese Masterthesis sich auf das Wohlbefinden und die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter:innen im Homeoffice und bei der dabei anfallenden IKT-Nutzung spezialisiert und davon ausgegangen wurde, dass die Meinungen, Ideen und Erfahrungen von Mitarbeiter:innen selbst und nicht von ihren Vorgesetzten, da es nicht um diese geht, eine erfolgreiche Forschungsfragenbeantwortung ermöglichen. Das vierte Kriterium war nötig um die FFs, welche sich auf Homeofficetätigkeit spezialisieren, beantworten zu können.

3.3.3 Kontaktierung der Interviewteilnehmer:innen

Da für diese Forschung eine bestimmte Bank als Unternehmensstichprobe ausgewählt wurde, wurde diese im Voraus kontaktiert und um Erlaubnis gebeten, einzelne Mitarbeiter:innen für die Interviews rekrutieren zu dürfen. Die Suche nach geeigneten Interviewteilnehmer:innen wurde durch die Hilfe von einem Mitarbeiter der untersuchten Bank unterstützt. Nachdem eine Auswahl an geeigneten Mitarbeiter:innen als potentielle Befragte getroffen wurde, wurden diese per E-Mail kontaktiert. Nach Erhalt der Zusage wurden mit den Teilnehmer:innen Interviewtermine vereinbart und abgeklärt, ob das Interview online per Microsoft-Teams oder Zoom, oder in Präsenz an einem für die Interviewsituation und für sie passenden aber neutralen

Ort durchgeführt wird. Konkret bedeutet dies, dass der Ort ruhig und nicht direkt am Arbeitsplatz sein sollte. Dabei wurde sich an den Präferenzen der Befragten orientiert. Die Neutralität des Ortes soll gewährleisten, dass sich die Befragten bei den Interviews wohl fühlen, frei sprechen können und nicht durch die Erwartungen von anwesenden Kolleg:innen und Vorgesetzten in der Bank beeinflusst werden. Die Interviews wurden im Zeitraum zwischen 26.03.2024 und 16.04.2024 (wegen Erreichung der theoretischen Sättigung innerhalb dieses Zeitraums) zu für die Befragten möglichen Zeitpunkten durchgeführt.

3.3.4 Konkretes in der Erhebung umgesetztes Sampling

Anhand der unter „3.3.2 Parameter der Einschränkung“ angebrachten vagen Definition der Grundgesamtheit wurde ins Feld gegangen und die Thematik beforscht. Nach der vollständigen Datenerhebung erfolgen in Tabelle 2 genaue Angaben der einzelnen in diese Forschung einfließenden Fälle.

Interview	Geschlecht	Alter	Länge der Unternehmenszugehörigkeit	Betreuungspflichten
Interview 1	weiblich	35	kurz	ja
Interview 2	männlich	50	lang	nein
Interview 3	weiblich	38	lang	ja
Interview 4	weiblich	49	kurz	nein
Interview 5	weiblich	49	lang	ja
Interview 6	männlich	42	kurz	nein
Interview 7	männlich	49	lang	ja
Interview 8	weiblich	39	lang	ja
Interview 9	männlich	52	lang	ja
Interview 10	männlich	37	kurz	ja

Tabelle 2: Sample der Untersuchung (eigene Darstellung)

Unter einer kurzen Unternehmenszugehörigkeit wird jene unter sechs Jahren und unter einer langen Unternehmenszugehörigkeit jene ab sechs Jahren gerechnet, da dies als bedeutender Sprung, orientiert am Angestelltengesetz (AngG), eingeordnet werden kann. Denn das AngG verändert die Kündigungsfrist (Kündigung durch Arbeitgeber:in) nach dem sechsten Dienstjahr lange (zehn Jahre) nicht mehr (WKO, 2024). So eine lange Konstanz der Kündigungsfrist besteht vor dem sechsten Dienstjahr nicht (max. drei Jahre) (WKO, 2024).

3.4 Umsetzung der Forschungsethik

Im Sinne der Forschungsethik wurden alle Befragten über die Forschung, den Forschungsablauf und die Einhaltung der geltenden Datenschutzregeln innerhalb dieser Forschung vorab informiert und ihre Einwilligung für den geplanten Forschungsablauf in Form einer Einwilligungs-/Zustimmungserklärung eingeholt (Hopf, 2016, S. 197, 199; Hildenbrand, 1999, S. 21, 22). Die Interviewteilnahme und Einwilligungserklärung erfolgte im Sinne der Forschungsethik nur von Interviewpersonen, die freiwillig an der Untersuchung teilnahmen (Hopf, 2016, S. 195). Die Datenschutzerklärung und Einwilligungs-/Zustimmungserklärung wurde orientiert an den Musterbeispielen der Universität Wien für wissenschaftliche Arbeiten erstellt (Universität Wien, n.d.). Diese ist im Anhang ersichtlich. Ebenso wurde mit den Interviewteilnehmer:innen die Durchführung der Interviews per Audioaufnahme via iPhone und iPad abgeklärt. Dafür wurde den Interviewteilnehmer:innen bereits vor dem Interviewtermin per E-Mail ein Dokument mit den benötigten genannten Informationen übermittelt und um ihre Einverständnis sowie Unterschrift und die Rückübermittlung bzw. Übergabe dessen bei dem folgenden Interview gebeten (Rosenthal, 2015, S. 95). Weiters erfolgte für die Einhaltung der Forschungsethik eine Anonymisierung der Interviewteilnehmer:innen. Diese sorgt dafür, dass die erhobenen Daten, welche in der Regel sensible Informationen, anhand welcher leicht ein Rückschluss auf konkrete Personen gemacht werden kann, anonymisiert werden und somit die Möglichkeit des Rückschlusses auf Personen verhindert wird (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 204). Die Anonymisierung erfolgte durch das Ersetzen jeglicher im Interview vorkommender sensibler Namen durch das Kürzel „Name“ (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 205). Neben Namen wurden ebenso Ortsnamen und kalendarische Daten anonymisiert. Für Orte wurden Platzhalter wie „Dorf“ oder „Großstadt“ verwendet (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 205). Auch der Name genannter Banken wurde durch den Begriff „Bank“ anonymisiert. Wenn von mehreren Banken die Rede war, wurden diese durch eine Nummerierung unterschieden, d. h. Bank 1, Bank 2 etc. Diese Kürzel wurden für die Übersichtlichkeit in den Transkripten in eine dreieckige Klammer <> gesetzt. Für die Einhaltung der Forschungsethik wurde sich bei der Durchführung dieser Forschung und somit auch bei der Interaktion mit Forschungsteilnehmer:innen, bei der Konzeption und dem Verfassen der Arbeit, bei der Auseinandersetzung von praktischen, ethischen und intellektuellen Herausforderungen, welche bei dieser Forschung auftreten, und allem weiteren im Zusammenhang mit dieser Forschung Stehendem weiters an die Grundsätze der Integrität der Forschung gehalten (ALLEA, 2018, S. 4). Diese Grundsätze lauten: Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit, Respekt und Rechenschaftspflicht (ALLEA, 2018, S. 4).

4 Darstellung der Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der durch die Interviews erlangten Daten dargestellt. Dabei wird sich an den Hauptkategorien und ihren sich durch die Bearbeitung der Interviews ergebenden Subkategorien orientiert. Für eine bessere Darstellung werden Zitate aus den Interviews angebracht. Mit den Hauptkategorien sollen die Forschungsfragen nach einer für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen förderlichen IKT-Nutzung beantwortet werden, während die Subkategorien zu einer Verdeutlichung und Konkretisierung der Erkenntnisse zu den gefundenen Ergebnissen dienen. Vor der konkreten Darlegung der Ergebnisse wird anhand der Tabelle 3 ein Überblick über diese Kategorien verschafft.

Kategorien	Codierter Anteil	Darstellung in % (gerundet)
5 Hauptkategorien	2029	100 %
20 Subkategorien		
K1 Verständnis Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden	46	2,3 %
K1.1 Freizeit	14	0,7 %
K1.2 Homeoffice	32	1,6 %
K2 Hauptkanäle der Kommunikation	403	19,9 %
K2.1 Private Kanäle	69	3,4 %
K2.2 Firmenkanäle	334	16,5 %
K3 Faktoren der Beeinflussung	512	25,3 %
K3.1 Organisation (Erwartungen, Aufbau, Vorgaben ...)	135	6,7%
K3.2 Ausstattung (inkl. technische Gegebenheiten)	93	4,6 %
K3.3 Persönlichkeit der Mitarbeiter:innen	63	3,1 %
K3.4 Umweltfaktoren	153	7,5 %
K3.5 Teamthematik	68	3,4 %
K4 Wege der Förderung der Arbeitszufriedenheit/ des Wohlbefindens	805	39,6 %
K4.1 Gute Organisation und Struktur	351	17,3 %
K4.2 Ausreichend gute Ausstattung	167	8,2 %
K4.3 Gute Teamdynamik	134	6,6 %
K4.4 Abgrenzung/Privatsphäre	106	5,2 %
K4.5 Technischer Support	47	2,3 %
K5 Gefährdung von Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden	263	12,9 %
K5.1 Schlechte Organisation	95	4,7 %
K5.2 Schlechtes/Fehlendes Equipment	78	3,8 %
K5.3 Verlust Zwischenmenschliches	19	0,9 %
K5.4 Misstrauen	22	1,1 %
K5.5 Mangelnder Support	27	1,3 %
K5.6 Schädliche Umweltfaktoren	22	1,1 %

Tabelle 3: Ergebnisdarstellung der Kodierung (eigene Darstellung)

4.1 Verständnis Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden

Die erste Hauptkategorie stellt das Verständnis von Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden in Bezug auf die eigene arbeitsbezogene IKT-Nutzung der Befragten dar. Sie spiegelt Äußerungen zur und somit zentrale Punkte bei der Arbeitszufriedenheit und dem Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung wider. In den Interviews wurde nicht explizit nach dem Verständnis gefragt, dieses zeigt sich jedoch durch Äußerungen zu anderen Fragen. Dieser Bereich stellt mit 46 Codes und einer Gewichtung von rund 2,3 % den kleinsten Bereich dar. Die Bearbeitung der Interviews hat ergeben, dass sich das Verständnis der Befragten hierbei im Kontext der Freizeit und im Kontext von Homeoffice, welche die Subkategorien bilden, unterscheidet. Die Gewichtung der beiden Subkategorien zeigt, dass das Verständnis der Arbeitszufriedenheit in der Freizeit (0,7 %) in einem geringeren Ausmaß von den Befragten thematisiert wird als jenes im Homeoffice (1,6 %). Zwei weibliche Befragte bringen keine explizite Äußerung zu ihrem Verständnis von Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden in der Freizeit an (I3 & I5).

4.1.1 Freizeit

Das Verständnis von Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden in Bezug auf die IKT-Nutzung in der Freizeit scheint sehr gespalten zu sein. Es teilt sich in die Meinung, dass Freizeit ohne arbeitsbezogenen Kontakt und Arbeit ablaufen (I2, I4, I6, I8, I9, I10) soll und dass arbeitsbezogene Kontaktforderungen in der Freizeit als gut/hilfreich (I1) empfunden werden. Dies zeigen beispielhaft folgende Aussagen.

„[...] Ich mag meine Kunden. Ich mag immer schauen, wissen was passiert. Ich bin auch relativ neugierig, was das angeht, und dann bin ich auch immer ja schon fast froh, wenn sie mich dann anrufen, wenn's, wo sie nicht weiterwissen, weil ich ja weiß, was ich angefangen habe. Und dann denke ich mir so, naja ok der kleine kurze Anruf, wie gesagt, stört mich jetzt nicht.“ (I1, 2024, Z. 81)

„Nein, ich glaube, es ist ganz wichtig, dass wenn man im Urlaub ist oder wenn man wirklich Freizeit braucht, dass man dann auch wirklich nicht erreichbar ist. [...]“ (I2, 2024, Z. 60)

„[...] es heißt ja Freizeit und das ist ein, eine Erholungszeit. Da muss man nicht unbedingt arbeitstechnisch kontaktiert werden.“ (I6, 2024, Z. 74)

„[...] Ich meine, ich probiere sie anzurufen, aber ich habe keine Erwartung, dass ich einen Kollegen erreiche, weil wie gesagt, das ist die Freizeit und wenn mich ein Kollege wegdrückt oder einfach nicht abhebt, ist es in dem Belang des Kollegen. Ich meine es sollte ja, Freizeit sollte Freizeit sein und Arbeit ist Arbeit.“ (I10, 2024, Z. 10)

Ein Befragter sticht heraus. Er betont zwar selbst für Arbeitsbelange in der Freizeit erreichbar zu sein und sich nach Absprache im Notfall auch an Kolleg:innen in deren Freizeit zu wenden, aber vertritt prinzipiell die Ansicht, dass man dies auf individueller Ebene angehen sollte (I7).

„Ich sage einmal so, es muss jeder selbst entscheiden, was er macht in seiner Freizeit. [...]“ (I7, 2024, Z. 60)

4.1.2 Homeoffice

Die Subkategorie „Homeoffice“ zeigt zwei Standpunkte zum Homeoffice. Auf der einen Seite befinden sich Personen, welche das Homeoffice stark befürworten und gerne nutzen (I2, I4, I6, I10), während auf der anderen Seite Personen die Arbeit im Büro (I1, I7) bevorzugen.

„Ja ist, man ist schon, also ich finde teilweise hat Homeoffice etwas nicht ganz so Angenehmes, weil, also ich bin ehrlich gesagt, auch nicht so der Fan vom Homeoffice, also es hat natürlich Vorteile. [...]“ (I1, 2024, Z. 223)

„[...] Ich muss aber dazusagen, dass ich kein Freund vom Homeoffice insofern bin. [...]“ (I7, 2024, Z. 148)

Versus:

„(...) Nein. Also ich finde die Homeofficelösung super. Ich finde das, dass viele Betriebe das machen auch super. [...]“ (I2, 2024, Z. 404)

„Das wäre wichtig, aber immerhin ist es schon ein großer Schritt, dass es diese Möglichkeit gibt mit Homeoffice. Finde ich ja positiv. [...]“ (I4, 2024, Z. 505)

Anzumerken sei hierbei, dass jedoch auch die Personen mit Office-Vorliebe betonen, dass Homeoffice Vorteile mit sich bringt und in passenden Situationen befürworten. Auffallend ist, dass die Befürworter:innen von Homeoffice, abgesehen von einer Person, im Gegensatz zu den Office-Liebhaber:innen keine Betreuungspflichten zu Hause haben. Zu erwähnen ist, dass die

Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden im Homeoffice generell besonders situationsabhängig zu sein scheinen.

„[...] Wo ich sehr großes Wohlbefinden hatte, vor allem im Homeoffice, das war im Winter, als es draußen sehr viel geschneit hat und ich an dem Tag einfach im Homeoffice geblieben bin und nicht in das Schneechaos hinaus musste. [...]“ (I10, 2024, Z. 406)

„[...] Ich muss aber dazusagen, ich war da eine, ein halbes Jahr durchgängig im Homeoffice. Mache ich nie wieder.“ (I8, 2024, Z. 194)

Neben dem Kontext vom Homeoffice wird das Verständnis eines angenehmen und zufriedenstellenden Homeoffice von den Befragten mit Aussagen wie,

„Eine schnelle Internetleitung, das ist für mich das um und auf, weil viele von meinen Kollegen haben ein totales Problem mit der, mit der Netzwerkleitung zu Hause, was einfach die Arbeit total erschwert und echt unzufrieden macht, vor allem wenn du in Videokonferenzen bist und ständig irgendwie die Konferenz abbricht. [...]“ (I3, 2024, Z. 108),

auch auf die technischen Gegebenheiten bzw. die Möglichkeiten, welche sich durch diese ergeben, zurückgeführt. Weiters gibt es auch Personen, welche ihr Verständnis und ihre Befürwortung oder Ablehnung von Homeoffice im Generellen nicht explizit äußern, sondern in den Interviews speziell auf Förderungsmöglichkeiten und Gefährdungen von erfolgreicher arbeitsbezogener IKT-Nutzung eingehen. Grund dafür ist der aus den Forschungsfragen resultierende Fokus der Interviews und des Leitfadens darauf. Da dennoch einige Befragte ihr Verständnis zeigen und dies sich bei der Codierung als relevant für die Arbeit erweist, ist diese Kategorie entstanden.

4.2 Hauptkanäle der Kommunikation

Diese Hauptkategorie zeigt, welche IKT von Mitarbeiter:innen im Arbeitskontext verwendet werden und dabei ihre Hauptkommunikationskanäle darstellen. Dies hilft bei der Beantwortung aller drei Forschungsfragen inklusive der Unterfragen, da dadurch deutlich wird, welche IKT sich dafür einsetzen lassen bzw. eingesetzt werden und Mitarbeiter:innen dann entscheiden können, inwiefern sie diese nutzen. Innerhalb der Analyse wird deutlich, dass die Hauptkanäle

der Kommunikation sich in private Kanäle und Firmenkanäle aufteilen, welche somit die zugehörigen Subkategorien ergeben.

4.2.1 *Private Kanäle*

Die privaten Kanäle werden in den Interviews in einem eindeutig geringen Ausmaß (3,4 %) als die Firmenkanäle (16,5 %) genannt. Die Befragten sprechen bei privaten Kanälen von der Hardware in Form von Handy/Telefon und deren Funktionen (I1, I2, I3, I4, I5, I7, I8, I9, I10),

„[...] meine Kollegen, die hätten, haben meine private Nummer und die, wenn es wirklich wichtig ist eben, könnten sie mich dann privat anrufen.“ (I10, 2024, Z. 90),

dem Computer/PC (I1, I2, I7),

„[...] Wie gesagt irgendwo einen Raum einzurichten, wo ich halt diese Hardware stehen habe, aber nur nutze, wenn ich halt im Büro sitze ok, aber freizeitmäßig, dann ist es halt, nutze ich ja auch das, den, den, den, mein PC, der dann dort steht [...]“ (I7, 2024, Z. 174),

dem eigenen Internet bzw. WLAN (I1, I3, I5, I6, I7)

„Und ich weiß es auch nicht, wie es ist, wenn manche zum Beispiel, wir haben ja daheim unlimited, aber wenn jetzt jemand zum Beispiel limitiert das E-Mail hat oder E-Mail WLAN von Upload, Download [...]“ (I1, 2024, Z. 363)

und privaten Programmen, welche die Firma nicht verwendet und/oder anbietet (I2, I4, I5, I7, I8, I9, I10). So äußern Befragte zur AEE Aussagen wie diese:

„[...] grundsätzlich würde ich es einmal vermeiden und am Angenehmsten finde ich noch, wenn man irgendeine SMS oder WhatsApp-Nachricht bekommt.“ (I9, 2024, Z. 178)

Wobei anzumerken ist, dass einer der Befragten anbringt, private Kanäle wie WhatsApp strickt von Arbeitsthemen fernzuhalten.

„Und, und, und WhatsApp schreibe ich wirklich nur, wenn es privat ist.“ (I2, 2024, Z. 144)

4.2.2 Firmenkanäle

Die Firmenkanäle bilden mit einer Gewichtung von 16,5 % den größten Anteil der Hauptkanäle der Kommunikation. Alle Befragten berichten hier von einer Verwendung des Office-Pakets, einer Form des Handys und einer des Computers sowie des Cisco Jabber-Chats (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10).

„[...] Und ich finde, das ist auf jeden Fall eines der hilfreichsten Einführungen gewesen, die wir jetzt hatten, also dass wir wirklich dieses Gesamte, diesen Sharepoint von Microsoft bekommen haben.“ (I10, 2024, Z. 284)

„[...] Es ist schwierig, dass man das wirklich dann abgrenzt und, und, und nicht dann laufend irgendwie dann immer vor dem PC sitzt und, und, oder vor dem Laptop sitzt und, und da versucht eben immer erreichbar zu sein. [...]“ (I4, 2024, Z. 202)

„Das Handy eigentlich auch für die Arbeit gemeinsam, weil man oft dann, wenn man nicht weiß oder irgendeine Sachen besprechen muss, tun wir das am Telefon nebenbei besprechen während wir gemeinsam arbeiten. [...]“ (I8, 2024, Z. 180)

„[...] für mich wirklich so ein Knackpunkt ist unser interner Chat noch einmal. Das ist, das ist ein Tool, den man wirklich raten sollte, da echt zu verwenden [...]“ (I9, 2024, Z. 524)

Etwas mehr als die Hälfte, wobei es sich vermehrt um Frauen mit Betreuungspflichten handelt, der Befragten sprechen hier auch von bankinternen Programmen (I1, I2, I3, I5, I7, I8).

„[...] da gibt es ja ganz, ganz viele und zahlreiche Bankprogramme, die spezifisch eben für Wertpapier, für Veranlagung, für Versicherung und so weiter sind. Also da haben wir natürlich auch Zugriff [...]“ (I5, 2024, Z. 146)

„[...] Was für Programme haben wir denn sonst noch? Die normalen Bankprogramme eben zum Abwickeln von diversen Prozessen und da kann man auch so Aufgaben erstellen und die hin- und herschieben. [...]“ (I8, 2024, Z. 160)

4.3 Faktoren der Beeinflussung

Mit der Hauptkategorie „Faktoren der Beeinflussung“ werden jegliche in den Interviews gewonnenen Informationen über Einflussfaktoren auf die IKT-Nutzung von Mitarbeiter:innen, welche ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden bestimmen, zusammengefasst. Damit

soll ein Beitrag zur Beantwortung aller drei Forschungsfragen inklusive der Unterfragen geleistet werden, da damit klar wird, worauf bei der IKT-Nutzung geachtet werden kann bzw. muss und dadurch besser verständlich wird, wie IKT im Arbeitskontext zur Förderung und Bewahrung der eigenen Arbeitszufriedenheit und des eigenen Wohlbefindens genutzt werden kann. Diese Kategorie macht rund ein Viertel (25,3 %) und damit den zweitgrößten Anteil der Interviewantworten aus. Bei der Analyse haben sich fünf Subkategorien, welche die zentralen Einflussfaktoren darstellen und im Folgenden angeführt werden, ergeben.



Abbildung 2: Darstellung der Faktoren der Beeinflussung (eigene Darstellung)

4.3.1 Organisation

Die Subkategorie „Organisation“ macht den zweitgrößten Anteil (6,7 %) der Faktoren der Beeinflussung aus. Die Subkategorie zeigt Ergebnisse der Organisation der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung in der Freizeit, im Homeoffice und explizit bei digitalem Stress im Homeoffice.

Die am häufigsten genannte Form der Organisation als Einflussfaktor bei der AEE (I1, I2, I3, I5, I6, I7, I8, I9) und im Homeoffice ist die Unternehmenshandhabung (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10).

„[...] Wir haben eine sehr gute Vertretungsregelung für Urlaub, für, also wir haben immer, wir haben auch immer diese Regelung, dass eine Person im Büro ist, wenn, wenn die andere, also die, die gleiche Fachkompetenz hat, nicht da ist. Deswegen hat, ergibt sich das wirklich ganz, ganz selten.“ (I5, 2024, Z. 18)

„[...] Ich muss sagen, seit ich ins Berufsleben eingetreten bin, war es immer so quasi, dass Erreichbarkeit gewünscht war, quasi. [...]“ (I1, 2024, Z. 61)

„[...] Bei Banken ist es ja so durch diesen ganzen Datenschutz sind wir ein sehr sensibles Unternehmen und wir hatten auch, in der ganzen Pandemiezeit durften wir auch weder Zoom noch Teams, [...] verwenden [...]“ (I5, 2024, Z. 266)

Weiters beeinflusst die Organisation nach der Häufigkeit (I3, I5, I8, I9) und Wichtigkeit (I3, I4, I5, I7, I9) der arbeitsbezogenen Kontaktanfragen in der Freizeit die arbeitsbezogene IKT-Nutzung und die dabei auftretende Arbeitszufriedenheit sowie Wohlbefinden der Mitarbeiter:innen.

„[...] Es muss jetzt nicht, wenn man Urlaub hat, jeden Tag zehnmal sein oder so, aber wenn jemand irgendetwas braucht, ist das überhaupt kein Thema.“ (I4, 2024, Z. 52)

„[...] Also ich würde sagen, man sollte nur wirklich in ganz dringenden Fällen die Mitarbeiter und Kollegen kontaktieren. [...]“ (I5, 2024, Z. 80)

Dies wird zum Großteil von Personen mit Betreuungspflichten (I3, I5, I7, I8, I9) und von mehr Frauen (I3, I4, I5, I8) als Männern (I7, I9), wobei diese Männer zu den älteren Befragten gehören, angebracht. Auch die Handhabung des Verhältnisses (Trennung vs. Vermischung) von Firmen-IKT und privater IKT (I1, I2, I5)

„[...] das ist ja ein bisschen eine Vermischung von Privatem und Beruflichem. Es tscheppert dann mein privates Handy und das lege ich so grundsätzlich nicht weg. [...]“ (I1, 2024, Z. 111)

„[...] Also ich habe auch auf dem Diensthandy kein WhatsApp. Das habe ich nur auf dem Privathandy oben. Und, und das, das trenne ich schon. [...]“ (I2, 2024, Z. 138)

und die IKT-Nutzungsweise bezüglich AEE (I9, I10) beeinflusst die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung.

„Ja, wie gesagt, ich meine grundsätzlich, grundsätzlich würde ich es einmal vermeiden und am angenehmsten finde ich noch, wenn man irgendeine SMS oder WhatsApp-Nachricht bekommt.“ (I9, 2024, Z. 178)

Ebenso die Veränderung zentraler Umstände im Homeoffice gegenüber dem Office (I2, I7, I8)

„[...] Im Homeoffice ist ein bissi anders, [...], weil irgendwie hat man immer das Gefühl im Homeoffice musst, musst noch mehr tun oder besser erreichbar sein, als wenn im Betrieb drinnen bist.“ (I2, 2024, Z.120)

„[...] das Kommunikationsverhalten für die, die Aufgabenzuteilungen hat sich ein bissi geändert oder ändert sich logischerweise, wenn jemand im Homeoffice ist [...]“ (I8, 2024, Z. 242)

und die Möglichkeit zur Grenzsetzung zwischen Arbeit und Privatleben (I3, I5, I7), welche nur Personen mit Betreuungspflichten nennen, sind ausschlaggebend.

„[...] Also ich glaube das Angenehmste für mich ist, dass ich einfach eben in einen eigenen Raum gehen kann, wo alles so ist, wie es auch da ist. [...]“ (I3, 2024, Z. 104)

Diese beiden Faktoren werden nur von Mitarbeiter:innen mit bereits langer Unternehmenszugehörigkeit erwähnt. Ein weiterer Einflussfaktor ist die Erreichbarkeit der IT und anderer Mitarbeiter:innen (I4, I5, I8, I9) hierbei.

„[...] Das funktioniert, falls sie erreichbar sind, weil oft ist so, die sind auch so eingespannt, dass man dann halt teilweise ein bissi warten muss. [...]“ (I9, 2024, Z. 420)

Die Organisation beeinflusst weiters dadurch, dass sie auf digitalen Stress wirkt. Insbesondere die Organisation der Verwendung der IKT im Unternehmen (I3, I4, I5, I8, I10), vermehrt von Frauen angebracht,

„Naja eh ohne den, ohne den Laptop und das können wir nicht arbeiten, wir kommen auf keine Daten, wir haben keine Ausweichmöglichkeit. [...]“ (I8, 2024, Z. 464)

und das vorherrschende Unternehmensverhalten bei digitalem Stress (I1, I2, I3, I6, I8) werden erwähnt.

„Es ist, es ist wirklich, ich meine es kommt wahrscheinlich wirklich auf das Unternehmen an. Unsere sind da sehr, sehr human. [...]“ (I8, 2024, Z. 505)

Weiters ist, laut zwei älteren Befragten, die Einspielung von Updates hierbei bedeutend (I2, I5).

„[...] wenn zum Beispiel so Softwareupdates und so sind, dass es generell manchmal belastend ist und man oft wertvolle Arbeitszeit verliert, weil man zum Beispiel fünf Updates hintereinander hat und dann vielleicht 20 Minuten erst später zum Arbeiten anfangen kann [...]“ (I5, 2024, Z. 210)

Nicht nur das Unternehmen sondern auch die Mitarbeiter:innen selbst beeinflussen digitalen Stress mit Organisation anhand ihrer persönlichen Strukturierung der Arbeit (I2, I3).

„Also wichtig ist, was mir hilft ist, ist, dass ich einfach mein, immer wieder priorisiere und, und, und meine To-Do-Liste quasi (Hintergrundgeräusche) abarbeite und schaue was ist offen, was ist erledigt [...]“ (I2, 2024, Z. 92)

4.3.2 Ausstattung

Die Subkategorie „Ausstattung“ umfasst alle Aussagen, welche den Einfluss der Ausstattung auf die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung betreffen. Bei der Analyse zeigt sich dieser Einfluss anhand von vier Ausprägungen der Ausstattung.

Die Interviewten berichten mehrfach wie die Qualität der Ausstattung (I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10) und die durch die Ausstattung gebotenen technischen Voraussetzungen (I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10) ihr Befinden und ihre Zufriedenheit bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung prägen.

„[...] Also wir haben jetzt die MS365-Einführung und das erleichtert schon vieles [...]“ (I3, 2024, Z. 82)

„[...] weil zu Hau, zu Hause, und das ist eben ein Negativmerkmal, die Systeme wie gesagt langsamer arbeiten, aber auch schnell, viel langsamer die ganzen Systeme hinauffahren.“ (I9, 2024, Z. 580)

„[...] Es hängt auch davon ab, hat jetzt die Kollegin, Kollege ein Firmenhandy oder nicht. Viele haben kein Firmenhandy, die haben nur ein privates. Da ist es eher unangenehm, dann auf das Private auch noch zu schreiben [...]“ (I9, 2024, Z. 184)

Eine Befragte äußert hier in Bezug auf die Bedeutung einer funktionierenden Internetleitung:

"(...) Es klingt jetzt blöd, aber es kann auch zu sehr viel Frust führen, wenn man das nicht erbringt. Es hängt natürlich mit der technischen Ausstattung auch einfach immer zusammen. [...]" (I8, 2024, Z. 236)

Auch die IKT-Funktionen für die Arbeitsdurchführung (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8) werden in den Interviews von den Befragten als Einflussfaktoren der Ausstattung hervorgehoben.

„[...] Dieses, das was dann halt fehlt, wenn man ja nicht gegenüber sitzt und die Emotion rüberbringen muss, dafür finde ich Smileys wirklich toll. [...]" (I1, 2024, Z. 491)

„[...] Also wichtig ist, dass wir Tools haben, die uns unterstützen, weil es gibt ja Tools, die sind da und denen müssen wir zuarbeiten. Das ist. Das ist immer das, das, das ist oft schwierig, weil. Weil es gibt Tools, da tun wir, die unterstützen einen bei der täglichen Arbeit. Und dann gibt es blöde Tools, die, die sind wenig hilfreich. [...]" (I2, 2024, Z. 364)

Am schwächsten aber dennoch von mehreren angebracht ist der Einfluss durch das Bestehen bzw. Fehlen eines räumlichen Arbeitsplatzes im Homeoffice (I4, I7, I10).

„[...] da war die Situation, dass ich im Esszimmer, am Esstisch eigentlich alles Berufliche hatte, ja. Das wollte ich nicht. Ich bin, bin in der Früh aufgestanden, auch am Sonntag oder am Samstag, gehe zum Esstisch und sehe eigentlich das Büro quasi.“ (I7, 2024, Z. 164)

4.3.3 *Persönlichkeit der Mitarbeiter:innen*

Die Subkategorie „Persönlichkeit der Mitarbeiter:innen“ ist mit einer Gewichtung von 3,1 %, auch wenn nur mit einem geringen Unterschied zur Teamthematik, der geringste Faktor der Beeinflussung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefindens bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung. Die Analyse zeigt den Einfluss der Persönlichkeit der Mitarbeiter:innen durch ihre persönlichen Vorlieben (I1, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9),

„[...] Ich bin halt ein bissi ein Mensch, der sehr gerne Kontrolle nicht abgibt. [...] dann bin ich auch immer ja schon fast froh, wenn sie mich dann anrufen, wenn's, wo sie nicht weiterwissen [...]" (I1, 2024, Z. 81)

„[...] das ist halt auch ein bissi personenabhängig, weil manche haben am Anfang auf Grund dessen, dass man halt etwas vom Privatleben mitbekommt, sozusagen ein

bissi diese Scheu gehabt auch, und wollten Videokonferenzen nicht so gerne machen. [...]“ (I3, 2024, Z. 154)

ihre Feinfühligkeit (I1, I2, I8, I9, I10),

„Es ist halt viel vor allem persönlich ist es eher das Gefühl.“ (I10, 2024, Z. 330)

ihr Mindset (I1, I2, I3, I6, I7, I9, I10), wobei dieses vermehrt Männer nennen (I2, I6, I7, I9, I10),

„Also ich glaube ich bin, ich bin mental relativ stark, also deswegen ist, es ist jetzt nicht das große Problem, ja.“ (I3, 2024, Z. 70)

und ihre Individualität in Bezug auf ihre arbeitsbezogene IKT-Nutzung (I1, I2, I3, I4, I5, I7, I8, I9, I10).

„[...] Hat einer Schwierigkeiten mit der EDV oder hat er, hat er grundsätzlich keine und, und den Stress hat er entweder im Büro oder, oder im Homeoffice. [...]“ (I2, 2024, Z. 376)

„Ich glaube, es gibt genug Menschen, die sagen, ich möchte das überhaupt nicht, dass mich die Kollegen aus arbeitstechnischen Gründen in meiner Freizeit kontaktieren, weil sie einfach sagen, meine Freizeit ist meine Freizeit, meine Arbeit ist meine Arbeit. Andere Kollegen, da wissen wir, die, die können nie in diesen Freizeitmodus gehen, die sind eigentlich immer im Dienst, die tauchen dann auch im Urlaub im Büro auf. Der andere hat so diese Mischung [...]“ (I8, 2024, Z. 88)

4.3.4 Umweltfaktoren

Bei den Faktoren der Beeinflussung stellt die Subkategorie „Umweltfaktoren“ mit einer Gewichtung von 7,5 % den größten Anteil dar. Die Analyse ergibt eine Unterteilung der von den Befragten genannten Umweltfaktoren in technische (I1, I4, I5, I7, I8, I9, I10), soziale (I1, I3, I4, I5, I6, I8, I9, I10), organisatorische (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10), individuelle (I1, I2, I4, I6, I7, I8, I10) und nicht beeinflussbare (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I10) Umweltfaktoren, welche somit als relevant für ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung angesehen werden. Die organisatorischen Umweltfaktoren stechen dadurch hervor, dass sie die einzigen von allen Befragten genannten sind.

Technische Umweltfaktoren:

„Ist, ist angenehm, weil ich habe die Möglichkeit jederzeit meine Kollegen zu erreichen über eben mehrere Kanäle [...]“ (I5, 2024, Z. 296)

„[...] Und wenn dann der Akku vom PC aus ist und es ist immer noch kein Strom, gut das ist dann bissi höhere Gewalt. Dann kann man wirklich auch nichts machen. [...]“ (I8, 2024, Z. 406)

Soziale Umweltfaktoren:

„[...] wenn jetzt jemand Kinder und so auch hat, ist es halt schon, glaube ich, da ist es halt dann schon schwierig, weil, weißt eh, das ist sonst so ein ja. Es ist schwierig, dass man das wirklich dann abgrenzt [...]“ (I4, 2024, Z. 202)

„[...] im Büro, wenn jemand eine Frage hat, der kommt fragen und man quatscht halt meistens noch ein paar Minuten weiter und dann geht die Person wieder. Am Telefon fällt das Quatschen immer ziemlich weg.“ (I8, 2024, Z. 330)

Organisatorische Umweltfaktoren:

„[...] Ist auch natürlich ein Unterschied, also jeder Führungswechsel ist natürlich auch in der Hinsicht eine Veränderung. [...]“ (I1, 2024, Z. 443)

„[...] Da war ich <Position im Unternehmen> und da ist Homeoffice sowieso ein wenig schwieriger [...]“ (I6, 2024, Z. 172)

Individuelle Umweltfaktoren:

„[...] Es gibt ja auch Situationen, da kann ich einfach nicht helfen.“ (I7, 2024, Z. 102)

„[...] Sie kann nichts dafür, weil sie einfach noch ganz neu ist und es aber nicht weiß und es einfach, manche Aufgaben halt leider sonst keiner weiß, wie sie zum Bearbeiten sind. Das ist ihre Aufgabe da hineinzuwachsen [...]“ (I8, 2024, Z. 48)

Nicht beeinflussbare Umweltfaktoren:

„[...] immerhin ist es schon ein großer Schritt, dass es diese Möglichkeit gibt mit Homeoffice. Finde ich ja positiv. Wäre ja, wenn es Corona nicht gegeben hätte, glaube ich, in, in, in einer Bank nicht gerade unbedingt so vorstellbar. [...]“ (I4, 2024, Z. 505)

4.3.5 Teamthematik

Die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung wird von dem Team, in welchem die Mitarbeiter:innen arbeiten, geprägt. Innerhalb der Subkategorie Teamthematik erfolgt dies anhand der Erreichbarkeit innerhalb des Teams (I1, I3, I4, I5, I7, I8, I9),

„[...] wenn du dann versuchst Kollegen zu erreichen und die sind zwar auf grün als verfügbar gekennzeichnet, aber sind offensichtlich nicht am Arbeitsplatz, weil sie stundenlang nicht zurückschreiben oder, oder so. So etwas finde ich zum Beispiel total schrecklich [...]“ (I3, 2024, Z. 198)

„[...] wenn man dann oft vielleicht so das Gefühl hat, da wird jetzt bewusst nicht geantwortet, dann, dann finde ich das schon ein bissi ärgerlich.“ (I4, 2024, Z. 34)

des privaten und beruflichen Austausches (I4, I5, I6),

„Ja, wichtig ist, trotzdem diesen Austausch zu haben, also so einen regelmäßigen Austausch. [...]“ (I5, 2024, Z. 186)

der Einstellung gegenüber Homeoffice (I1, I4, I5, I6, I7, I8, I10)

„[...] Ich glaube aber trotzdem, dass es auch eine Einstellungssache ist, dass einfach jeder das akzeptieren soll, der die Möglichkeit im Homeoffice ist, das auch akzeptiert, dass der von zu Hause aus auch arbeitet und nicht unterstellt, dass er zu Hause nicht arbeitet.“ (I7, 2024, Z. 220)

„[...] Und aber, wie gesagt, bei ein paar hapert es mit der Akzeptanz trotzdem noch. [...]“ (I8, 2024, Z. 318)

und des Verhältnisses/Umgangs miteinander im Team (I1, I2, I3, I4, I6, I7, I8, I9, I10).

„[...] in der Arbeit haben wir ein sehr gutes Klima, dass wenn einer Freizeit hat eigentlich Freizeit hat.“ (I10, 2024, Z. 98)

„[...] Gerade in unserer Abteilung, glaube ich, wäre es wichtig, dass man vielleicht die Kommunikationskultur ein bissi offener gestaltet und, und das ist vielleicht ein bissi ein Manko auch bei uns in der Abteilung und aber, bissi offener und vielleicht manchmal auch etwas wertschätzender. Das wäre schon sehr hilfreich“ (I4, 2024, Z. 487)

4.4 Wege der Förderung der Arbeitszufriedenheit / des Wohlbefindens

Die Hauptkategorie „Wege der Förderung der Arbeitszufriedenheit / des Wohlbefindens“ umfasst jegliche in den Interviews genannte Möglichkeiten die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung zu fördern. Dies soll zum Erkennen von Wegen für eine angenehme und zufriedenstellende IKT-Nutzung von Mitarbeiter:innen in ihrer Freizeit (FF1) und im Homeoffice (FF2) und dabei auch zur Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice (FF3) beitragen. Diese Kategorie stellt den größten Anteil der Interviews (39,6 %) dar und wird somit umfassend mit den Befragten besprochen. Ziel ist es hierbei, Wege aus ihren persönlichen Erfahrungen und Meinungen herauskristallisieren zu können (Flick, 2017, S. 21; Mayring, 2016, S. 25; Braun & Clarke 2013, S. 21). Durch die Analyse konnten hier insgesamt folgende fünf Subkategorien generiert werden, welche fünf zentrale Möglichkeiten bzw. Wege zur Förderung bzw. Bewahrung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung aufzeigen.

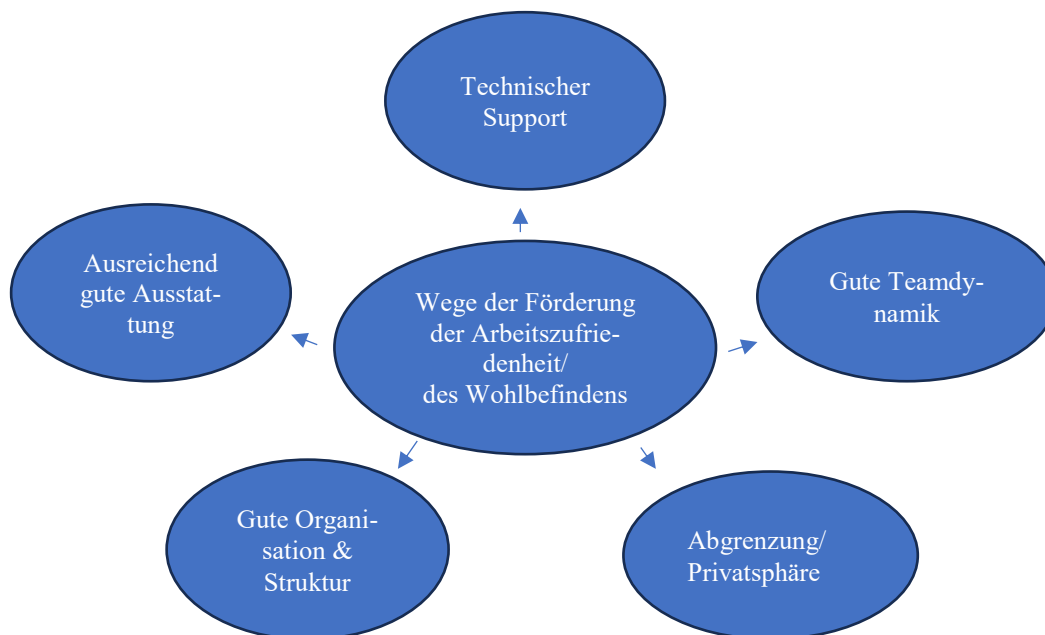


Abbildung 3: Darstellung Wege der Förderung (eigene Darstellung)

4.4.1 Gute Organisation und Struktur

Diese Subkategorie weist die stärkste Gewichtung (17,3 %) auf und verdeutlicht somit das Ausmaß der Bedeutung von Organisation und Struktur für die Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung für die Befragten. Hiermit werden die Organisation und Struktur durch das Unternehmen und durch die Mitarbeiter:innen selbst umfasst. Aufgrund des Leitfadenaufbaus unterteilen sich die Ergebnisse dieser Kategorie auf die Organisation und Struktur der IKT-Nutzung in der Freizeit, im Homeoffice und explizit beim Umgang mit digitalem Stress.

Ein von allen Befragten genannter Förderungsweg durch Organisation in Bezug auf die AEE ist die Minimierung dieser (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10).

„Nachdem es so minimal ist, stört es mich nicht. Nein.“ (I8, 2024, Z. 38)

„[...] Wenn es nur hin und wieder passiert und ich weiß, das ist eine absolute Ausnahmesituation, dann würde es mich nicht ärgern, weil, wie gesagt, dann wird sicher etwas Wichtiges sein, [...]“ (I10, 2024, Z.48)

Weiters ist es hilfreich, über eine gute Vertretung (I1, I5, I6, I7, I8, I9, I10) sowie eine individuell passende Handhabung von AEE (I4, I5, I7, I8, I9, I10) zu verfügen.

„[...] beziehungsweise wiederum meine Kollegin so gebrieft ist, dass ich entspannt in Urlaub gehen kann und dass ich davon ausgehe, dass in der einen oder dass in den zwei Wochen nichts Gravierendes passiert. Also da, da bin ich schon entspannt, weil wir untereinander wirklich so gut vorbereitet sind, dass das in mir keinen Stress auslöst.“ (I9, 2024, Z. 220)

„[...] Im Endeffekt sollte jeder für sich schauen, womit je, jeder sich wohl fühlt. Wenn einer sagt, er will in der Freizeit überhaupt nichts mit der Arbeit zu tun haben, dann ist es so. Wenn sich die Person damit wohl fühlt, dann soll sie es so handhaben. Wenn eine Person sagt ok, sie ist vielleicht in der Freizeit oder sie würde auf meinen Kontakt reagieren und fühlt sich wohl, dann soll es so sein. [...]“ (I10, 2024, Z. 82)

Auch ein guter Austausch über eine gute AEE-Handhabung im Team (I5, I7, I8) oder Informationen im Homeoffice (I4, I5, I7, I9) erwähnen ältere Befragte mit größtenteils langer Unternehmenszugehörigkeit und Betreuungspflichten hier als förderlich.

„Tipps insofern, wenn sich jemand unwohl fühlt und das nicht möchte, im Urlaub oder in der Freizeit gestört zu werden, dann soll er das sagen. [...]“ (I7, 2024, Z. 66)

„[...] Besser gemacht könnte vielleicht noch werden, wenn wir untereinander dann auch wissen würden, es kann ja jetzt sein, dass jemand einmal einen Amtsweg hat oder zwei Stunden bei Arzt ist oder so, dass da die Kommunikation noch ein bisschen verbessert wird, wenn ich jetzt versuche, keine Ahnung, jemanden zu erreichen [...]“ (I9, 2024, Z. 502)

Besonders zentral ist hier die praxisorientierte Umsetzung von Homeoffice (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10) sowie die Bereitstellung und situationsangepasste Nutzung von IKT zur Arbeitserleichterung (I1, I2, I3, I4, I5, I8, I9, I10).

„Wenn ich tatsächlich nicht gestört werden will, weil ich irgendetwas Bestimmtes im beruflichen Kontext mache, das gerade Priorität hat, dann schalte ich mich bei beiden auf Rot und das funktioniert bei mir zum Beispiel recht gut [...]“ (I3, 2024, Z. 180)

„[...] wir haben sowieso so, dass wir kein dauerhaftes Homeoffice mehr haben. Also wir haben nur noch diese Mischform, dass man es in Anspruch nehmen kann. [...] Das macht Homeoffice wirklich sinnvoll [...]“ (I8, 2024, Z. 346)

Auch die Befürwortung von Homeoffice wird als hilfreich empfunden (I1, I2, I5, I6, I7).

„Ich muss sagen, ich bin zufrieden, wie es ist. Also wir haben diese Freiheit, dass wir das nutzen können und dass die Vorgesetzten das auch unterstützen dieses, die, die Variante Homeoffice. [...]“ (I7, 2024, Z. 236)

Digitaler Stress kann durch die Organisation und Struktur vor allem durch eine gute Arbeitsorganisation mit IKT von Mitarbeiter:innen bekämpft werden (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10).

„[...], dass man nicht alles gleichzeitig macht, sondern wirklich sich vielleicht eine Zeiteinteilung macht, auch in dem digitalen, also einen, einen Zeitplan vielleicht.“ (I9, 2024, Z. 652)

Wobei Personen mit längerer Unternehmenszugehörigkeit auch eine gute Planung/Organisation von Arbeit und technischen Aktualisierungen durch die/den Arbeitgeber:in hierbei nützlich finden (I2, I3, I5).

„[...] Das ist einfach diese, diese Update, Updates und, und Aktualisierungen und, und, und, und Softwareinstallationen, dass die außerhalb der Arbeitszeit oder außerhalb der Hauptarbeitszeiten [...] erfolgen sollte, ja.“ (I2, 2024, Z. 286)

„[...] Vorplanen, wer welche Aufgaben übernehmen kann und wie gesagt auch dieses nicht mit, nicht, nicht mit Aufgaben überhäufen, sage ich.“ (I5, 2024, Z. 406)

Ansonsten sprechen die Befragten noch von der Möglichkeit digitalen Stress durch Selbstberuhigung (I1, I2, I4, I6, I7, I8, I9, I10)

„[...] Man muss den, versuchen den Stress einfach ein bissi rauszunehmen und sagen, ok jetzt ich kann nur eines nach dem anderen, weil ich habe nur zwei Hände, sagt man ja auch immer so schön, und ja.“ (I1, 2024, Z. 579)

„(...) Durchatmen (lacht) und, und schauen, dass man die Ruhe bewahrt. Irgendeine Lösung gibt es dann immer.“ (I6, 2024, Z. 336)

oder, laut den Angaben von doppelt so viel Männern wie Frauen, einem gemeinschaftlichen Begegnen (I2, I4, I7, I8, I9, I10) dessen gut bewältigen zu können.

„[...] Man sollte vielleicht, wenn, wenn es Probleme gibt, einfach offen kommunizieren, dass es die Probleme gibt, muss man den Kollegen informieren, das, alleine das ist ja schon ein bissi eine Stressbewältigung [...]“ (I7, 2024, Z. 388)

4.4.2 *Ausreichend gute Ausstattung*

Die Ausstattung steht für die Befragten an zweiter Stelle (8,2 %), wenn es um die Förderung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung geht. Die Analyse zeigt vier zentrale Förderungsmöglichkeiten der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung. Am zentralsten, da von allen Befragten genannt, ist das Vorhandensein und die Nutzung guter IKT samt Zubehör (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10).

„Jetzt sieht man es auf einer Kennzeichnung, dass das E-Mail schon in das Archivsystem übernommen worden ist und das ist natürlich super fein. Das verhindert natürlich digitalen Stress. [...]“ (I2, 2024, Z. 346)

„Eine schnelle Internetleitung, das ist für mich das um und auf [...]“ (I3, 2024, Z. 108)

„Das Unternehmen unterstützt uns sehr. Also ich muss sagen von den, von den Systemen her, das hat von Anfang an sehr gut funktioniert. [...]“ (I7, 2024, Z. 182)

„Und das ist für mich relativ angenehm dann, ((kurzer Piep von einkommender E-Mail am Computer)) wenn man viele Sachen eben über diese, vor allem über diese zwei Medien dann ab, abwickeln, abklären kann. [...]“ (I9, 2024, Z. 450)

„Und deswegen also die technischen Voraussetzungen müssen eigentlich funktionieren, dass man seine Arbeit machen kann und nicht in diesen St, vielleicht nicht in einen Stress fällt.“ (I10, 2024, Z. 484)

Das Vorliegen der gleichen technischen Ausstattung im Homeoffice wie im Office ist eine ebenso ausschlaggebende Möglichkeit (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I9, I10).

„[...], bei uns wird auch sehr viel Wert daraufgelegt, dass du eben von zu Hause aus eigentlich die gleichen Möglichkeiten hast. [...]“ (I3, 2024, Z. 122)

„(...) Ja vielleicht eh gerade diese Dinge, dass man im Homeoffice auch so die Möglichkeiten, Möglichkeit hat wie im Büro. [...]“ (I4, 2024, Z. 471)

„Generell ist alles super aufgebaut. Wir können eins zu eins zu Hause arbeiten. Wir können alles nutzen, das wir in der Firma auch haben [...]“ (I9, 2024, Z. 274)

Für über der Hälfte der Befragten, bei welchen es sich zum Großteil um Personen mit Betreuungspflichten und um doppelt so viele Frauen wie Männer handelt, ist eine Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung durch einen eigenen, passenden Raum im Homeoffice für die Arbeit möglich (I1, I3, I4, I7, I8, I10).

„[...] Am ehesten würde ich empfehlen, sich wirklich auch einen Raum zu suchen eben. Zum Beispiel, dass, dass es wirklich auch abgegrenzt ist, etwas, das man eben zusperren, wegsperren oder irgendwie so [...]“ (I1, 2024, Z. 279)

„[...] Also ich glaube, dass Angenehmste für mich ist, dass ich einfach eben in einen eigenen Raum gehen kann, wo alles so ist. [...] Also diese, diese immer gleiche Verfügbarkeit von meinen technischen Geräten.“ (I3, 2024, Z. 104)

Drei der weiblichen Befragten im eher jüngeren Alter mit Betreuungspflichten nennen hier Förderprogramme für die Beschaffung von Ausstattung im Homeoffice als Möglichkeit (I1, I3, I8).

„[...] Wir haben Förderprogramme über den Betriebsrat, wo die Anschaffung von Möbeln für das Homeoffice gefördert geworden ist, damit dann quasi alle auch ergonomische Bürostühle haben oder für den Schreibtisch einen Zuschuss bekommen haben, damit einfach da dann nicht irgendeine gesundheitlichen Nachteile entstehen. [...]“ (I8, 2024, Z. 242)

Eine gute, funktionierende, technische Ausstattung wird von Befragten mit Betreuungspflichten auch als Bekämpfungsmittel gegen digitalen Stress angegeben (I8, I9, I10).

„Und deswegen, also die technischen Voraussetzungen, müssen eigentlich funktionieren, dass man seine Arbeit machen kann und nicht in diesen St, vielleicht nicht in einen Stress fällt.“ (I10, 2024, Z. 484)

4.4.3 Gute Teamdynamik

Die Subkategorie „Gute Teamdynamik“ befindet sich im Mittelfeld (6,6 %) der Wege der Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens. Hier spalten sich die Aussagen, zu Möglichkeiten im Team bezüglich der AEE und Möglichkeiten im Team bezüglich der Homeofficearbeit für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden richtig zu handeln.

Die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden kann bezüglich der AEE durch eine gute Gemeinschaft im Team (I1, I2, I3, I4, I5, I7, I8, I9, I10),

„[...] Einerseits fällt, muss man das verstehen, wenn es die, wenn es die Freizeit ist, dass da nicht jeder immer greifbar und erreichbar ist [...]“ (I5, 2024, Z. 20)

„Wir haben ein sehr enges, persönliches Verhältnis mit den Kollegen und unternehmen auch teilweise privat einfache Dinge miteinander. Also eigentlich, sage ich einmal, wenn wir uns in unserer Freizeit erreichen müssen, dann ist es zu 95 % der Fälle, weil es einfach ein private, ein privater Termin oder irgendetwas ist. [...]“ (I8, 2024, Z. 8)

„[...] Das wir haben, glaube ich, in der Arbeit haben wir ein sehr gutes Klima, dass wenn einer Freizeit hat, eigentlich Freizeit hat.“ (I10, 2024, Z. 98)

eine für die arbeitenden Kolleg:innen unterstützende Erreichbarkeit für Arbeitsbelange in der eigenen Freizeit (I2, I3, I5, I6, I7, I8, I9, I10)

„[...] Dann sage ich auch immer, sie kann mich jederzeit auch telefonisch erreichen, wenn es irgendeine Frage gibt, weil es mir lieber ist, bevor das liegen bleibt, dass ich, dass sie mich kontaktiert.“ (I5, 2024, Z. 48)

„[...] Es stört mich auch nicht und, und eigentlich bin ich immer (...) glücklich, ist jetzt vielleicht ein bisschen übertrieben, aber wenn man helfen kann einem Kollegen, der, der eine Frage hat, dann, dann hilft man auch gerne.“ (I6, 2024, Z. 60)

und laut Personen mit größtenteils Betreuungspflichten eine im Team vereinbarte Regelung von AEE (I3, I5, I6, I7, I8, I9) gefördert werden.

„[...] das ist aber im Vorfeld so kommuniziert worden mit der Kollegin, dass ich die Möglichkeit auch habe, sie zu kontaktieren in der Freizeit.“ (I6, 2024, Z. 12)

„[...] wir haben es halt eh so vereinbart, es meldet sich ja nur jemand, wenn es wirklich dringend ist.“ (I7, 2024, Z. 56)

„[...] Aber ich würde es vorher trotzdem ankündigen, falls es irgendetwas gibt, darf ich dich kontaktieren [...] Ich würde es vorher schon ankündigen oder abklären.“ (I9, 2024, Z. 198)

Die gute Gemeinschaft, hier in Kombination mit Kommunikation/Zusammenarbeit in Präsenz und Online, ist nicht nur bezüglich der AEE, sondern auch bei der Homeofficearbeit für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung förderlich (I1, I2, I3, I4, I6, I7, I8, I10).

„[...] Einfach unser gutes Verhältnis untereinander, also in der Abteilung, glaube ich, das macht es einfach leicht.“ (I1, 2024, Z. 433)

„[...] Also da ist die Zusammenarbeit sehr gut, hängt aber auch natürlich damit zusammen, dass wir uns so auch sehr gut verstehen.“ (I7, 2024, Z. 214)

„[...] Weil im Endeffekt bei uns die Kommunikation nicht recht viel anders ist, als wenn es in der Arbeit ist, nur dass man vielleicht die ganze Zeit telefoniert und wenn man etwas braucht und nicht direkt nebeneinander so steht und mit dir so kommuniziert.“ (I10, 2024, Z. 348)

Im Homeoffice ist jedoch, da von allen Befragten genannt, die Unterstützung von Kolleg:innen und Vorgesetzten noch bedeutender als die Gemeinschaft (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10).

„[...] ich kann jetzt nur von uns, von unserem Bereich jetzt reden, also wenn ich etwas brauche und meine Kollegin im Büro sitzt und sie für mich etwas erledigen kann, dann frage ich sie und sie macht mir das. Also da ist die Zusammenarbeit sehr gut, hängt aber auch natürlich damit zusammen, dass wir uns so auch sehr gut verstehen.“ (I7, 2024, Z. 214)

„[...] Es ist nicht so, dass es vielleicht, keine Ahnung, du bist im Homeoffice und ja, ist eh egal, den brauchen wir nicht zurückrufen, weil der ist eh im Homeoffice. Also das ist ganz und gar nicht so (hustet). Also das ist schon sehr positiv. Also die hohe Erreichbarkeit und je nach Medium.“ (I9, 2024, Z. 500)

„Und, und aktiv mit Kollegen darüber reden, wie, wie der Kollege das handhabt oder wie er Taktiken vielleicht sich zurechtgelegt hat, um, um genau dieses Thema zu vermeiden.“ (I6, 2024, Z. 424)

Das letzte Zitat äußert ein Befragter als Unterstützung bei der Vermeidung von digitalem Stress. Etwas mehr als die Hälfte der Befragten, wobei der Großteil davon weiblich ist und Betreuungspflichten innehat, gibt den (privaten und fachlichen) Austausch im Team im Homeoffice als förderlich für ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung an (I1, I3, I4, I5, I7, I8).

„(...) Ja eigentlich ist es eh immer, dass man so ein bissi dieser persönliche Austausch, finde ich, weißt du, dass man und dass man sich dann so gegenseitig ein bissi wieder motiviert und, und bestärkt und, und, und, und ja.“ (I4, 2024, Z. 274)

„[...] Und ich glaube, es ist auch einfach das, dass man, dass man eben weiterhin diesen Austausch auch hat. Weil wir haben zum Beispiel Jourfix teilweise auch über Videokonferenzen, wenn jemand im Homeoffice ist und trinken daneben gemeinsam einen Kaffee und so. Also das ist für mich schon auch wichtig der Austausch, um einfach eben in diesem Teamgefüge zu bleiben.“ (I3, 2024, Z. 154)

„Also das ist wichtig, dass man diese, diesen regelmäßigen Austausch, dass der dann trotzdem oder gerade dann vielleicht sogar noch intensiver gemacht wird.“ (I5, 2024, Z. 188)

4.4.4 Abgrenzung/Privatsphäre

Eine weitere Möglichkeit der Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung ist, wie diese Subkategorie zeigt, die Abgrenzung bzw. Einhaltung der eigenen Privatsphäre von Mitarbeiter:innen. Die zentralsten Wege der Förderung

anhand der Abgrenzung/Privatsphäre in der Freizeit erfolgen in Form von einer Zeitbegrenzung der Arbeit (I1, I2, I3, I5, I6, I8, I9, I10), einer emotionalen Abgrenzung von der Erreichbarkeitsthematik (I2, I3, I4, I6, I7, I8, I9, I10) und einer regulierten/kontrollierten IKT-Handhabung in der Freizeit (I1, I2, I4, I5, I6, I8, I9, I10), wobei letzteres laut zwei älteren Befragten mit langer Unternehmenszugehörigkeit und Betreuungspflichten auch der Vorbeugung von digitalem Stress dient (I9, I5).

„[...] Es sollte auch für jeden Mitarbeiter oder für jeden Kollegen so sein, dass er Zeiten definiert und sagt an diesen Tagen oder an diesen, diesen Zeiten bin ich nicht verfügbar. [...]“ (I2, 2024, Z. 68)

„Ich glaube, es ist ein sehr neutraler Zugang, weil es ist einfach etwas, dass man in dem Job hat. Also ich glaube, man, man, also ich mache mir zum Beispiel darüber gar nicht viele Gedanken. [...]“ (I3, 2024, Z. 16)

„[...], wenn ich dann eine Nachricht auf mein privates Handy bekomme, das löst dann keinen Stress aus, aber ich möchte das trotzdem strikt getrennt halten und, und wenn ich dann anfangen, meine E-Mails aufzuarbeiten, dann, das würde schon Stress auslösen. Also das, das trenne ich dann schon ganz klar.“ (I9, 2024, Z. 236)

Weiters schildern Befragte mit Betreuungspflichten eine begrenzte Erreichbarkeit (I3, I6, I7, I8, I9, I10) und Befragte mit einer kurzen Unternehmenszugehörigkeit und Betreuungspflichten im jüngeren Alter bis hin zu einer Nicht-Erreichbarkeit (I1, I10) für Arbeitsbelange in der Freizeit als förderliche Form der Abgrenzung.

„Also ich, ich würde, wenn es wirklich in der Freizeit ist, würde ich es jedem raten, es wirklich zu reduzieren und auch wirklich auf ein Minimum zu reduzieren, weil es ist, wie gesagt, es heißt ja Freizeit und das ist ein, eine Erholungszeit. [...]“ (I6, 2024, Z.74)

„[...] Also man gibt eigentlich den Tipp mit, die Freizeit zu genießen, sagen wir es so, und nicht erreichbar zu sein. [...]“ (I1, 2024, Z. 103)

Im Homeoffice erfolgt laut den Befragten eine hilfreiche Abgrenzung vor allem in Form von Pausen während der Homeoffice-Arbeit (I1, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9, I10), welche den Befragten hauptsächlich zur Bekämpfung von digitalem Stress dienen (I4, I5, I6, I7, I8, I9).

„Also man braucht genauso seine Pausen und, und, und ja, wo man vielleicht ein bissi Zeit für sich auch kurz hat und wieder ein bissi herunterkommt, und das muss man eigentlich auch einfach einhalten.“ (I4, 2024, Z. 483)

„Ist auch wichtig diese Ruhephasen, halt immer irgendwo im Stresslevel zu sein und immer erreichbar zu sein, das, das ist keine Lösung auf die Dauer.“ (I7, 2024, Z. 146)

Ebenso eine räumliche Abgrenzung in Form von einem eigenen Raum für die Homeoffice-Arbeit (I1, I3, I4, I7, I8), überwiegend von Frauen erwähnt, und das Einhalten von Arbeitszeiten im Homeoffice (I6, I7), nur von Männern erwähnt, werden als förderliche Formen der Abgrenzung für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden genannt.

„[...] Dass man sich einen Raum einrichtet, wo was ist, das Büro oder ist ja egal, ist das jetzt irgendein Raum, Bügelraum, was auch immer, wo ich sage, ich trenne es zumindest vom restlichen Freizeit und vom restlichen Alltag. Das würde ich jedem empfehlen diese strikte Trennung [...]“ (I7, 2024, Z. 166)

„[...] da würde ich einfach sagen, man hat Kernarbeitszeiten, die sollte man im Homeoffice genauso beachten, wie, wie im, im Office, also im Büro.“ (I6, 2024, Z. 142)

4.4.5 *Technischer Support*

Die Subkategorie „Technischer Support“ wird am seltensten (2,3 %), aber dennoch von jeder Person, als Weg zur Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens genannt. Zentral beim technischen Support sind die IT-Spezialist:innen, welche bei technischen Problemen weiterhelfen (I1, I2, I3, I5, I6, I7, I8, I9, I10). Dabei wird die Möglichkeit der Fernwartung als hilfreich geschildert (I1, I3, I5, I6, I7, I10).

„Wir haben einen technischen Support. Den kann man jederzeit anrufen. Dann funktioniert es meistens mit, mit einer Fernwartung. [...]“ (I6, 2024, Z.180)

„[...] Wenn es jetzt nur eine Funktionalität ist, die nicht wirklich funktioniert oder Anmeldungen nicht möglich sind oder, weil wir auch schon gehabt haben, dass man in der Früh einfach nicht auf den Rechner hinaufkommt, dann haben wir da ganz tolle Kollegen in der Technik, die ruft man dann an und die machen das dann schon.“ (I8, 2024, Z. 262)

Die Interviewten bezeichnen die IT als hilfreich, wobei sich die Hälfte, welche überwiegend aus Frauen und Personen mit Betreuungspflichten besteht, einen umfassenderen technischen Support wünschen würde (I1, I4, I5, I8, I9).

„[...] Eine tolle Vertretung wäre noch ein Hit. (lacht) Weil es ist so, dass das ein Typ ist quasi, der da wirklich eine Koryphäe ist und denn alle anrufen, wenn immer irgendetwas ist.“ (I1, 2024, Z. 373)

„Wenn da, wenn da jetzt da noch eine zusätzliche Person zuständig wäre, die dir da weiterhelfen kann, dann, dann wäre es vielleicht hilfreich. [...]“ (I9, 2024, Z. 432)

Neben der IT wird auch innerhalb des Teams Hilfeleistung bei technischen Problemen geboten (I3, I4, I6, I7, I8, I10) und laut Personen mit Betreuungspflichten Hilfeleistungen in Form von Schulungen und Informationen als nützlich angesehen (I5, I8, I10).

„[...] Da gibt es Kollegen, die extra Schulungen besuchen, dass, wenn man dann eine Frage hat, ganz egal, ob im Homeoffice oder in Präsenz, dass man einfach jemanden hat, den man anrufen kann. [...]“ (I8, 2024, Z. 529)

„Oder jemand würde mir die Nummer durchgeben, wenn es, wenn ich jemanden, da müsste ich aber wieder wen in der Arbeit kontaktieren, dass er mir bitte zu meinem Schreibtisch geht und mir diese Nummer durchgibt, die ich in dem Moment brauche.“ (I10, 2024, Z. 532)

4.5 Gefährdung von Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden

Anhand der Hauptkategorie „Gefährdung von Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden“ werden Risikofaktoren für eine gute Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung aufgezeigt. Dies zeigt, wodurch eine angenehme arbeitsbezogene IKT-Nutzung von Mitarbeiter:innen gefährdet wird. Mit dieser Erkenntnis wird aufgezeigt, was Mitarbeiter:innen bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung möglichst vermeiden oder umgehen sollten, um ihre eigene Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden nicht zu gefährden, und soll dadurch zur Beantwortung aller drei Forschungsfragen beitragen. Durch die Analyse haben sich bei dieser Hauptkategorie insgesamt folgende sechs Subkategorien entwickelt, welche die zentralen Risikofaktoren einer angenehmen und zufriedenstellenden arbeitsbezogenen IKT-Nutzung darstellen.



Abbildung 4: Darstellung Gefährdung (eigene Darstellung)

4.5.1 Schlechte Organisation

Die am stärksten gewichtete Subkategorie (4,7 %) stellt die „Schlechte Organisation“ dar. Sie steht somit der „Guten Organisation und Struktur“ als stärkste Subkategorie bei den Förderungswegen gegenüber, selbst wenn zweitens einen eindeutig dominanteren Anteil (17,3 %) der Interviews einnimmt.

In Bezug auf die AEE zeigt sich eine schlechte Organisation durch Abgrenzungsprobleme von Freizeit und Arbeitszeit inklusive der privaten und Arbeits-IKT (I1, I2, I4, I5, I7, I8, I9),

„[...] Wenn ich jetzt aber sage, ich muss mich schon dazusetzen zum PC und ein bisschen etwas erledigen, das nervt.“ (I1, 2024, Z. 36)

„Auch keine, auch keine, keinen Block oder so für einen Kollegen, weil es ist eh, überschneidet sich eh, man hat ja immer private Kontakte und, und Firmenkontakte. Deswegen ist das schwierig, das auszuschalten.“ (I5, 2024, Z. 94)

der unpassende Durchführung arbeitsbezogener Kontaktanfragen an Mitarbeiter:innen/ Kolleg:innen in ihrer Freizeit (I2, I3, I5, I8, I9, I10)

„[...] Es verärgert mich höchstens, wenn ich im Urlaub jetzt da wegen Kleinigkeiten angerufen werden sollte [...]“ (I2, 2024, Z. 82)

und besonders bei Mitarbeiter:innen mit Betreuungsaufgaben durch eine Unternehmensmentalität, welche AEE als normal versteht (I1, I9)

„[...] Also es war sogar noch schlimmer. Ich war ja vorher in einer anderen Bank, größere internationale Bank. Da war das ganz normal [...]“ (I1, 2024, Z. 61)

sowie eine fehlende bzw. schlechte Vertretung (I3, I5, I10).

„[...] wenn irgendjemand auf Urlaub ist und du brauchst irgendetwas aus dem beruflichen Kontext heraus, dann rufen wir genauso an, weil wir relativ wenig Vertretungsmöglichkeiten haben für Spezialthemen und da muss man dann einfach den Spezialisten kontaktieren.“ (I3, 2024, Z. 6)

Im Homeoffice wird die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden in erster Linie durch ein Verschwimmen von Privatem und Beruflichem (I1, I7), schlechte Unternehmensvorgaben für das Homeoffice (I1, I2, I4, I5, I6, I8) und durch Ablenkung von der Arbeit (I4, I8, I9) gefährdet.

„[...] Das, es ist ein bissi spuky, wenn man in privaten Räumen dann mit Kunden dann so telefoniert und so. [...]“ (I1, 2024, Z. 229)

„[...] Also eine Woche am Stück war schon lange, muss ich ganz ehrlich sagen. Das war für mich, puh, also war mir fast ein bissi zu lang.“ (I4, 2024, Z. 363)

„[...] Also das, das wäre schon meine Empfehlung, weil wenn man dann immer wieder herausgerissen wird, ist es also definitiv nicht förderlich. [...]“ (I9, 2024, Z. 386)

Weiters stellt digitaler Stress im Homeoffice ein Risiko dar. Dieser wird durch schlechte Organisation in Form von zu vielen Anforderungen/Kontaktanfragen über die IKT zugleich (I1, I2, I3, I4, I5, I9),

„Also stressig wäre es vermutlich, wenn ich in einer Videokonferenz bin, gleichzeitig fünfzig E-Mails bekomme und noch Telefonanrufe und noch irgendeine Deadline zu erfüllen habe. [...]“ (I3, 2024, Z. 234)

vermehrt für Männer in Form eines Erreichbarkeitsdrucks im Homeoffice (I1, I2, I7, I10),

„[...] Am Anfang habe ich eher den Stress gehabt, wie das angefangen hat mit dem Homeoffice, ich muss immer erreichbar sein. [...]“ (I7, 2024, Z. 136)

eine schlechte Selbstorganisation der eigenen Arbeiten von vermehrt Personen mit Betreuungspflichten (I2, I3, I8, I10)

„[...] Es nutzt nichts, wenn ich, sage ich jetzt, zehn Stunden am Telefon und am Computer sitze und am Abend telefoniere ich mit meinen Eltern zwei Stunden. Das, das wird nicht besser deswegen. [...]“ (I2, 2024, Z. 318)

und bei Männern ohne Betreuungspflichten in Form einer schlechten Planung/Strukturierung der Arbeit mit IKT durch das Unternehmen (I2, I6) verursacht.

„[...] Man bekommt zwar immer ein E-Mail und dann sagen sie, ja, ok dann und dann spielen sie neue Updates herein. Dann sind zehn Programme oben oder irgendetwas, aber es heißt nicht, was wird denn jetzt genau aktualisiert.“ (I2, 2024, Z. 352)

4.5.2 *Schlechtes/Fehlendes Equipment*

Ein schlechtes Equipment ist mit einer Gewichtung von 3,8 % der zweitbedeutenste Risikofaktor einer die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden fördernden IKT-Nutzung. Diese Subkategorie verdeutlicht, dass es zu einer Gefährdung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung kommt, wenn diese entweder keine ausreichende technische Ausstattung (I3, I6, I8, I9, I10), oder eine schlechte, fehleranfällige technische Ausstattung (I1, I2, I3, I7, I8, I9, I10) von dem Unternehmen erhalten.

„[...] es gibt bessere Geräte und mehr Speicher beim Computer wäre auch super, weil wenn man so viele Sachen offen hat, ist er, wird er oft einmal automatisch langsamer. [...]“ (I2, 2024, Z. 168)

„Nein, eigentlich nicht, weil ich habe kein Firmentelefon zum Beispiel. Das heißt, mich rufen sowieso alle auf meinem privaten Handy an, wenn irgendetwas wäre. Also, beziehungsweise, ich habe mein Telefon immer umgeleitet auf mein privates, wenn sie da anrufen. Ja. Und deswegen, nein, ich kann mich eigentlich nicht gut abgrenzen. [...]“ (I3, 2024, Z. 52)

Auch eine schlechtere Funktionalität der Ausstattung im Homeoffice als in Präsenz im Büro ist, insbesondere für Männer bzw. vermehrt Personen höheren Alters zentral (I2, I5, I9, I10).

„[...] Wir haben so eine Docking-Station in der Firma, wo, wo der Com, also wo der Laptop dann hineinkommt, und das haben wir ja zu Hause nicht. Und da arbeiten die

Programme, manche Programme einfach langsamer und wenn du das gewohnt bist, dass die Schnelligkeit in der Firma, dann ist es oft ein bissi mühsamer.“ (I9, 2024, Z. 282)

Für Personen mit Betreuungspflichten und vermehrt jüngeren Alters sind fehlende Räumlichkeiten am Homeofficeplatz (I1, I3, I7, I10)

„[...] Also ich würde das zum Beispiel total schlimm finden, wenn ich irgendwo am Küchentisch Homeoffice machen müsste [...]“ (I3, 2024, Z.102)

und, für die Frauen unter ihnen, eine schlechte eigene Internetverbindung (I3, I5, I8) ebenso problematisch.

„[...] Ja was, was man schon manchmal, was ein bissi beeinträchtigt hat, ist jetzt gerade in so Besprechungen und so, dass vielleicht manche Kollegen dann nicht so gute Internetverbindung gehabt haben. [...]“ (I8, 2024, Z. 392)

Anzumerken ist, dass bei diesen Risikofaktoren die Befragten explizit die schlechte, fehleranfällige technische Ausstattung (I2, I3, I6, I7, I8, I9, I10), schlechte Internetverbindung (I8, I9, I10) und die schlechtere technische Funktionalität der Ausstattung im Homeoffice als im Office in Präsenz (I7, I10) als Auslöser von digitalem Stress nennen.

4.5.3 *Verlust Zwischenmenschliches*

Ein weiterer zentraler Part bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung und der Arbeitszufriedenheit sowie dem Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen ist das Zwischenmenschliche und, wie diese Subkategorie verdeutlicht, sein Verlust. Der Großteil der Befragten (I1, I4, I5, I6, I8, I9, I10) berichtet, dass die Interaktion zwischen ihnen und ihren Arbeitskolleg:innen von der Homeofficesituation negativ beeinflusst wird. Auch wenn ein Austausch anhand von IKT möglich ist, sei dieser nicht vergleichbar mit jenem in Präsenz (I4, I5, I8, I9, I10).

„[...] Weil man trotzdem vieles nicht mitbekommt. Und ich merke es auch, viele so Informationen, die man also tagsüber oft im, im, im Büroalltag so bekommt, aus der, aus der laufenden Tätigkeit heraus, das geht im Homeoffice verloren. [...]“ (I4, 2024, Z. 293)

„[...] Wenn man jetzt im Büro ist, du erzählst dir Sachen nebenher, irgendeine Scherze, irgendeine, sogar fachliche Dinge über die Kunden, die fehlen dir einfach. [...]“ (I8, 2024, Z. 198)

Sie verdeutlichen, dass der dabei auftretende Verlust des zwischenmenschlichen Aspekts im Homeoffice ihr Wohlbefinden und ihre Arbeitszufriedenheit einschränkt.

„[...] Aber es ist, es ist dann trotzdem angenehmer, finde ich, wenn man den, die Kolleginnen und Kollegen vor sich hat, nur geht es halt im Homeoffice nicht. [...]“ (I9, 2024, Z. 496)

„Ich finde die direkte Zusammenarbeit im Büro besser, weil man von Angesicht zu Angesicht sprechen kann, vor allem wenn es irgend, wenn da, wenn Vorgesetzte etwas wollen, es kommt darauf an natürlich, immer was gewollt wird, ist es meistens, das funktioniert im Büro besser. [...]“ (I10, 2024, Z. 296)

4.5.4 *Misstrauen*

Innerhalb dieser Subkategorie berichten die Befragten von einer Beeinträchtigung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefindens bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung durch Misstrauen und Vorurteile gegenüber ihren Tätigkeiten im Homeoffice (I1, I4, I5, I6, I7, I8, I10). Wie die folgenden beispielhaften Zitate zeigen, führt dies bei ihnen neben Unbehagen auch insbesondere zu einem Gefühl von Stress und Erreichbarkeitsdruck.

„[...] Oder beim Kollegen, der den Pool halt im Garten hat, sagt man dann halt oft einmal schnell: ‚Na, warst schon wieder schwimmen?‘ Fühlt man sich doch ein bisschen gestresst, obwohl es eigentlich wahrscheinlich nicht notwendig ist, aber.“ (I1, 2024, Z. 463)

„[...] Was ich ja nicht tue, aber deshalb war, das war eigentlich mein Gedanke, warum ich am Anfang immer erreichbar sein muss, dass der andere, der Gegenüber, der versucht mich zu erreichen, nicht glaubt, ich arbeite zu Hause nicht. Das war diese Stresssituation, die ich gehabt habe.“ (I7, 2024, Z. 226)

„Aber es kann schon einmal passieren, wenn man sich Kaffee holt und das Telefon geht, dass man dann schnell zum Computer läuft. Vor allem am Anfang hatte man das Gefühl, nicht dass die Leute denken, ich arbeite nicht zum Beispiel. [...]“ (I10, 2024, Z. 138)

4.5.5 *Mangelnder Support*

Der Support durch die IT wird als zentraler Weg zur Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung ausgewiesen. Umso problematischer ist laut den Befragten ein unzureichender nicht umfassender und somit mangelnder Support. Dies wird mit dieser Subkategorie verdeutlicht. Im Mittelpunkt stehen für die Befragten hierbei die zwei Formen mangelnder technischer Support (I1, I4, I5, I6, I8, I9, I10) insbesondere durch die IT und überwiegend für Männer mangelnder fachlicher Support (I2, I3, I7, I9, I10) insbesondere durch Kolleg:innen.

„[...] Aber man wei, weiß oft, dass gewisse Personen sind in Sitzungen drinnen, sind in Besprechungen drinnen, haben selbst Termine und, und, und. Und, und wenn man Mitarbeiter sucht jetzt, wie bei uns in der Bank. Man muss nur auf die Homepage gehen. Es sind <Anzahl> Stellen frei, man findet keine Leute. Jetzt müssen die Leute, die jetzt da sind, eben oft einmal etwas mehr machen, damit man das kompensiert.“ (I2, 2024, Z. 38)

„Der arbeitet immer erst ab acht und wir haben aber andere Kollegen, die fangen um sieben schon an. Das heißt, wenn man sich um sieben einloggen will und es geht nicht im Homeoffice, dann muss man warten, bis der Kollege um acht erreichbar ist, weil halt nur er das macht.“ (I8, 2024, Z. 272)

„[...] Also ich bin schon genervt, wenn wir zum Beispiel wissen, wir haben irgendwelche wichtigen Deadlines und jemand ist nicht erreichbar. [...]“ (I3, 2024, Z. 18)

„[...] Das, wenn jemand, also vielleicht jemand probiert zu erreichen und die Person nicht erreichbar ist, oder. Das ist eher dann, wenn man sich vielleicht unwohl fühlt. [...]“ (I10, 2024, Z. 412)

„[...] wir haben einen Ansprechpartner und der ist für <Anzahl>, wenn man das Rechenzentrum rausnimmt, ist für <Anzahl> Leute zuständig und da kommt es natürlich schon zu Wartezeiten.“ (I5, 2024, Z. 242)

Wie bereits in den Zitaten ersichtlich, ist bei beiden Formen die Nicht-Erreichbarkeit ein ausschlaggebender Aspekt (I3, I4, I5, I7, I9, I10). Wobei zwei ältere Befragte mit langer Unternehmenszugehörigkeit diese auf ein Personalressourcenproblem zurückführen (I2, I5). Weiters wird eine zufriedenstellende und angenehme arbeitsbezogene IKT-Nutzung von Befragten durch mangelnden Support in Form von fehlenden praktischen Einführungen/Support in neue in der Firma genutzte Programme beeinträchtigt (I5, I10).

„[...] ich habe halt etwas gebraucht, weil ich nicht eine direkte Anleitung hatte.“ (I10, 2024, Z. 548)

4.5.6 Schädliche Umweltfaktoren

In der Subkategorie „Schädliche Umweltfaktoren“ zeigt sich, dass die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung durch schlechte technische (I7, I8), individuelle (I2, I4, I10), interaktive (I3, I5, I6, I7, I8, I10) und organisatorische (I1, I4, I10) Bedingungen gefährdet werden.

Technische Umweltfaktoren:

„[...] Und wenn dann der Akku vom PC aus ist und es ist immer noch kein Strom, gut das ist dann bissi höhere Gewalt. [...]“ (I8, 2024, Z. 406)

Individuelle Umweltfaktoren:

„[...] Ich glaube, das ist ein Mindset, das man selbst hat, das mit der Zeit besser wird beziehungsweise eine Einstellung, die man irgendwie, irgendwo vielleicht einmal gelernt hat [...]“ (I10, 2024, Z. 568)

Interaktive Umweltfaktoren:

„[...] Also diese, dieses persönliche dann Hingehen und sagen, du schau, ich brauche da jetzt ganz etwas Dringendes bitte, ich weiß, du hast vielleicht auch viel zu tun, hebst gerade nicht ab, aber ich brauche das jetzt. Und genau das fehlt halt im Homeoffice [...]“ (I7, 2024, Z. 246)

Organisatorische Umweltfaktoren:

„[...] Ja, manche Kollegen, die zum Beispiel nicht weit weg von der Bank sind, die sind dann oft so am Abend noch schnell einen Sprung vorbeigefahren, [...] haben sich das ausgedruckt, haben sich die Sachen geholt. Das hat, funktioniert bei mir nicht so, weil ich zu weit weg bin. [...]“ (I4, 2024, Z. 351, 353)

Auffallend ist, dass die technischen Umweltfaktoren von Mitarbeiter:innen mit bereits langer Unternehmenszugehörigkeit (I7, I8), im Gegensatz zu den organisatorischen von jenen mit kur-

zer Unternehmenszugehörigkeit erwähnt werden (I1, I4, I10). Weiters werden technische Umweltfaktoren von Personen mit Betreuungspflichten angebracht (I7, I8). Die interaktiven Umweltfaktoren nennen vermehrt Befragte mit Betreuungspflichten (I3, I5, I7, I8, I10), während individuelle Umweltfaktoren vermehrt von älteren Personen ohne Betreuungspflichten genannt werden (I2, I4).

5 Diskussion/Interpretation der Ergebnisse

Das folgende Kapitel umfasst eine Diskussion bzw. Interpretation der im vorherigen Kapitel dargelegten Ergebnisse der Datenerhebung, eine Zusammenfassung der Kernergebnisse, eine Darlegung der Studienlimitationen sowie einen Ausblick. Die Diskussion/Interpretation erfolgt entlang der die Forschung leitenden Fragen.

5.1 FF1: Wie können IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank zur Bewahrung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefindens trotz der aus der IKT-Nutzung resultierenden arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit genutzt werden?

Innerhalb dieses Unterkapitels sollen die in der Forschung erkannten Wege, die aus den IKT, insbesondere des Mobiltelefons, resultierende Möglichkeit, immer und überall erreichbar zu sein, zu handeln, dargelegt/diskutiert werden (Götzenbrucker, 2005, S. 2). Ebenso erfolgt eine Diskussion eines möglichen Umgangs mit dem damit einhergehenden Druck, online mit Arbeitskolleg:innen verbunden bleiben zu müssen (van Dijck, 2013, S. 172).

Der Großteil der Befragten versteht in ihrer Freizeit unter Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden keinen arbeitsbezogenen Kontakt über die IKT zu haben. Dies könnte an dem damit einhergehenden Verschwimmen von Arbeits- und Privatleben, welches nach Lübcke und Ohlbrecht (2023, S. 187) belastend für Angestellte ist, liegen. Die Auswertung verdeutlicht unterschiedliche personenabhängige Sichtweisen auf eine angenehme und zufriedenstellende Handhabung der AEE. Diese unterschiedlichen geschilderten Sichtweisen zeigen eine individuell für die/den jeweilige:n Mitarbeiter:in passende Handhabung der AEE und damit IKT als förderlich für die Bewahrung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens. Diese Erkenntnis schafft eine Übertragung sowie Übereinstimmung vom Studienergebnis von Churkina (2015, S. 14) auf den Arbeitskontext. So muss jede Person die für sich selbst geeignete Handhabung mit der mobilen, ständigen Erreichbarkeit nicht nur im Freizeit- (Churkina, 2015, S. 14), sondern auch im Arbeitskontext herausfinden. Da die privaten Kanäle in den Interviews in einem eindeutig geringeren Ausmaß als die Firmenkanäle besprochen/behandelt werden, ist von einer häufigeren Verwendung der Firmenkanäle als der privaten Kanäle für die arbeitsbezogene IKT-Nutzung von Mitarbeiter:innen auszugehen. Dadurch können Mitarbeiter:innen ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden trotz der AEE besser bewahren, indem sie Distanz zur Firmen-IKT nehmen und sich in der Freizeit auf private Kanäle, welche ein geringeres Risiko zur AEE

bringen, fixieren. Bei den dennoch für arbeitsbezogenen Kontakt verwendeten, privaten Kanälen wird das Handy/Telefon von den meisten Personen erwähnt, weswegen ein bewusster Umgang mit diesem Gerät und die Weitergabe der Kontaktdaten am bedeutendsten für einen angenehmen und zufriedenstellenden Umgang mit IKT bei bestehender AEE zu sein scheint. Weiters sollten Mitarbeiter:innen auch die Handhabung ihres privaten Internets/WLANs und privater, nicht von der Firma zur Verfügung gestellter Kanäle/Programme für die AEE aktiv passend für ihr Befinden und ihre Zufriedenheit gestalten. Die Handhabung von Firmenkanälen sollte von Mitarbeiter:innen für die Bewahrung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefindens bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung in ihrer Freizeit berücksichtigt werden. Denn Firmenkanäle werden in den Interviews am häufigsten als Hauptkommunikationskanäle bezüglich Arbeitsbelange erwähnt.

Die hohe Gewichtung (6,7 %) der Kategorie Organisation bei den Einflussfaktoren, Förderungswegen (17,3 %) und den Risikofaktoren (4,7 %) verdeutlicht, dass sie bedeutend ist. Die Auswertung zeigt einen Einfluss der Organisation in Form von der Unternehmenshandhabung, der Häufigkeit und Wichtigkeit arbeitsbezogener Kontaktanfragen in der Freizeit, der Nutzungsweise von IKT in Bezug auf AEE und der Handhabung des Verhältnisses (Trennung vs. Vermischung) von Firmen-IKT und privater IKT bei der AEE. Mitarbeiter:innen müssen bei ihrer IKT-Nutzung in ihrer Freizeit diese Punkte berücksichtigen. Der Einfluss der Organisation durch die Handhabung des Verhältnisses von Firmen-IKT und privater IKT kann auf die laut Götzenbrucker (2005, S. 14) durch IKT entstehenden Abgrenzungsprobleme zurückgeführt werden, da durch eine Trennung wieder eine Grenze gesetzt und somit dieser Problematik entgegengewirkt werden kann. Da in Bezug auf die AEE die Organisation in Form der Unternehmenshandhabung am häufigsten genannt wird, ist von einem hohen Unternehmenseinfluss und der Notwendigkeit, dass Unternehmen dies zur Unterstützung einer angenehmen und zufriedenstellenden Mitarbeiter:innen-IKT-Nutzung in der Freizeit berücksichtigen, auszugehen. Die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung können bezüglich der AEE durch eine gute Organisation in erster Linie in Form von einer Minimierung der AEE und somit IKT-Nutzung für AEE gefördert werden, da dies alle Befragten nennen. Weiters sollten Mitarbeiter:innen selbst eine individuell passende Handhabung von AEE und damit die IKT-Verwendung für arbeitsbezogene Erreichbarkeit in der Freizeit umsetzen, während das Unternehmen für eine gute Vertretung sorgen sollte. Dabei müssen beide Wert auf einen guten Austausch über eine gute AEE-Handhabung im Arbeitsteam legen. Die dadurch entstandene Förderung der Arbeitszufriedenheit stimmt mit dem Studienergebnis von Baird und

Diebolt (1976, S. 265) überein. Sie erkennen einen Beitrag der Möglichkeit mit anderen zur Erhöhung der Arbeitszufriedenheit zu kommunizieren (Baird & Diebolt, 1976, S. 265). Da gerade ältere Personen diesen Austausch bei der AEE als schwierig empfinden, sollte besonders auf eine gesonderte Unterstützung dieser Gruppe z. B. durch jüngere Arbeitskolleg:innen geachtet werden. Das Ergebnis einer nötigen, individuell passenden Handhabung von AEE und somit IKT-Verwendung für arbeitsbezogene Erreichbarkeit in der Freizeit bestärkt die von Churkina (2015, S. 14) erlangte Erkenntnis einer nötigen von jeder einzelnen Person individuell geschaffenen Handhabung. Für eine angenehme und zufriedenstellende IKT-Nutzung in der Freizeit trotz AEE sollte schlechte Organisation in Form von Abgrenzungsprobleme von Freizeit und Arbeitszeit inklusive der privaten und Arbeits-IKT, unpassende Durchführung arbeitsbezogener Kontaktanfragen an Mitarbeiter:innen/ Kolleg:innen in ihrer Freizeit, eine Unternehmensmentalität, welche AEE als normal versteht, und eine fehlende bzw. schlechte Vertretung vermieden werden. Dass gerade Personen mit Betreuungsaufgaben eine fehlende/schlechte Vertretung sowie eine Unternehmensmentalität, welche AEE als normal versteht, nennen, bedeutet bzw. kann damit zusammenhängen, dass diese ihre bereits bestehende Überlastung, welche aus der Doppelbelastung resultiert, verstärken (BMAW, 2023, S. 161). Die Problematik der Abgrenzungsprobleme kann im Sinne des Slippery-Slope-Phänomens so verstanden werden, dass Angestellte das Gefühl haben, sich nicht ausruhen zu dürfen und immer für die Arbeit verfügbar/erreichbar sein zu müssen, da sie ansonsten den Verlust ihrer eigenen Position fürchten (Rosa, 1999, S. 400). Die Erkenntnis dieser Problematik stimmt auch mit dem von Götzenbrucker (2005, S. 8, 14) erlangten Ergebnis negativer Effekte von aus der IKT resultierenden Abgrenzungsproblemen überein. Die unpassende Durchführung arbeitsbezogener Kontaktanfragen an Mitarbeiter:innen/ Kolleg:innen in ihrer Freizeit kann im Sinne des Erreichbarkeitsdilemmas auf das Verlangen nach der Möglichkeit, potentiell jede Person an jedem Ort immer erreichen zu können, zurückgeführt werden (Lange, 1991, S. 156).

Mitarbeiter:innen müssen zur Bewahrung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefindens bei ihrer IKT-Nutzung trotz der daraus resultierenden AEE diese an ihre Persönlichkeit anpassen. Denn die Mitarbeiter:innenpersönlichkeit beeinflusst ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung. Damit wird die Vermutung von Ninaus et al. (2015, S. 11), dass die Charaktereigenschaften einer Person, welche ihre empfundene Verpflichtung zur AEE beeinflussen, den Einfluss ihrer IKT-Nutzung auf ihr Wohlbefinden bestimmen, bestätigt. Für die Bewahrung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens hat

die Förderung einer guten Gemeinschaft im Team eine positive Auswirkung. Im Team vereinbarte Regeln und unterstützende Erreichbarkeit für Arbeitsbelange (für jemanden, der Hilfe braucht, erreichbar sein) in der Freizeit haben auf das Befinden und die Zufriedenheit eine förderliche Wirkung. Da nach Churkina (2015, S. 14) jede Person eine für sie selbst geeignete Handhabung mit der mobilen, ständigen Erreichbarkeit herausfinden muss, haben vereinbarte Regeln im Team zur AEE den Vorteil, eine gemeinschaftlich passende Handhabung finden zu können. Ein weiterer Weg ist die emotionale Abgrenzung von der Erreichbarkeitsthematik in der eigenen Freizeit. Deren positiver Effekt wird auf die vom Erreichbarkeitsdilemma beschriebene Verletzung/Einschränkung der Privatsphäre durch die Erwartung immer und überall erreichbar zu sein (Churkina, 2015, S. 4) sowie Abgrenzungsprobleme (Götzenbrucker, 2005, S. 14) zurückgeführt. Ebenso wird davon ausgegangen, dass dies wegen des Behinderens der ständigen Erreichbarkeit und des damit einhergehenden Drucks den Negativeffekten des Erreichbarkeitsdilemmas Abhängigkeit und Kontrolle durch die emotionale Abgrenzung von der Erreichbarkeitsthematik entgegenwirkt (Götzenbrucker, 2005, S. 8). Auch die angenehme und zufriedenstellende Wirkung der Abgrenzung in Form von einer begrenzten Erreichbarkeit bis hin zur Nicht-Erreichbarkeit für die Befragten wird unter der Perspektive, dass dies ein Akt des eigenen Befreiens von der Erwartung ständig erreichbar sein zu müssen und den Gewissenskonflikten bei Nicht-Erreichbarkeit (Lange, 1991, S. 156; Götzenbrucker, 2005, S. 14) ist, auf das Erreichbarkeitsdilemma zurückgeführt. Sowohl die Zeitbegrenzung der Arbeit als auch eine regulierte/kontrollierte IKT-Handhabung in der Freizeit erweisen sich als förderlich für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden, da sie helfen arbeitsbezogene Tätigkeiten in der Freizeit, welche digitalen Arbeitsstress auslösen, zu vermeiden (Ninaus et al., 2015, S. 11). Denn digitaler Stress macht unzufrieden und hat negative gesundheitliche Auswirkungen (Riedl et al., 2022, S. 262). Weiters nennen die Befragten das Einhalten von Arbeitszeiten als sinnvolle Abgrenzung. Der Grund könnte mit dem digitalen Arbeitsplatz, welcher einen orts- und zeitunabhängigen Zugriff auf die Arbeit für Mitarbeiter:innen bietet, des untersuchten Betriebs zusammenhängen (Schwägerl, 2021, S. 330). Dies erzeugt die Notwendigkeit einer eigenständigen auch zeitlichen Arbeitsorganisation durch die Mitarbeiter:innen selbst. Da nur Männer das Einhalten von Arbeitszeiten hier nennen, ist von einem besonders hohen Wert der Abgrenzung von Arbeits- und Freizeit für Männer bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung auszugehen. Aufgrund der in dieser Studie erkannten Beeinflussung der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung von Angestellten durch technische, soziale, organisatorische, individuelle und nicht beeinflussbare Umweltfaktoren sowie Gefährdung einer angenehmen und zufriedenstellenden Form dieser

durch schlechte technische, individuelle, interaktive und organisatorische Bedingungen/Umweltfaktoren sollten Mitarbeiter:innen diese Umweltfaktoren berücksichtigen, wenn sie durch ihre IKT von AEE betroffen sind. Dies bietet einen Überblick über Umweltfaktoren, welche den bei der AEE über die IKT stattfindenden Kontakt beeinflussen. Dadurch wird ermöglicht sich an diese gegebenenfalls im Sinne des Wohlbefindens und der Arbeitszufriedenheit anzupassen. Auch vorherige Studien haben den Einfluss von nicht beeinflussbaren (z. B. Corona) (Einwiller et al., 2021, S. 19, 21; Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 535; BMAW, 2023, S. 94, 95; Schiermayr & Sweet, 2022, S. 545, 553), sozialen (Baird & Diebolt, 1976, S. 265), technischen (Baird & Diebolt, 1976, S. 265; Schäfer, 2023, S. 21) und interaktiven Umweltfaktoren (Wolgruber et al., 2021, S. 1857) auf die arbeitsbezogene IKT-Nutzung festgestellt und bekräftigen damit ihre Bedeutung. Wegen dem festgestellten unterschiedlichen Einfluss der schädlichen Umweltfaktoren, je nach Länge der Unternehmenszugehörigkeit und dem Vorliegen von Betreuungspflichten, sollten Mitarbeiter:innen ihren Umgang mit diesen an diese Merkmale bei sich anpassen.

5.2 FF2: Wie können IKT genutzt werden, um zu einer Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zu führen?

Im Rahmen der Beantwortung der FF2 werden auch ihre Unterfragen FF2.1: „In welcher Form können Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice IKT nutzen, um ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden zu steigern?“ und FF2.2: „Wie können Vorgesetzte/Unternehmen bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung ihre Mitarbeiter:innen im Homeoffice in Bezug auf ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden unterstützen?“ beantwortet. Anzumerken ist, dass dieser Abschnitt die Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens über die Bekämpfung von digitalem Stress nur durch Unternehmen und nicht durch Mitarbeiter:innen behandelt. Auf die Bekämpfung durch Mitarbeiter:innen wird explizit bei 5.3 eingegangen.

Da Homeoffice von allen Befragten in passenden Situationen befürwortet wird und die Wahrnehmung von Homeoffice bezüglich des eigenen Befindens und der Zufriedenheit situationsabhängig ist, sollte zur Förderung einer angenehmen und zufriedenstellenden arbeitsbezogenen IKT-Nutzung im Homeoffice eine situationsbedingte Umsetzung von Homeoffice erfolgen. Die Office-/Büro-Vorliebe von Personen mit Betreuungspflichten könnte mit der aus der parallel erfolgenden Erwerbsarbeit und Betreuungsarbeit im Homeoffice entstehenden Überbelastung

zusammenhängen (BMAW, 2023, S. 161). Die häufigste Nennung von Firmenkanälen bei den Hauptkommunikationskanälen bezüglich Arbeitsbelangen weist auf eine nicht nur bei der AEE, sondern auch im Homeoffice bestehende Relevanz der Förderung sowie Berücksichtigung dieser bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung hin. Insbesondere das Office-Paket, eine Form des Handys und des Computers sowie der Cisco Jabber-Chat sollten Aufmerksamkeit erhalten, da alle Befragten diese nennen. Hier besteht Übereinstimmung mit der Literatur. Diese bestärkt die Bedeutung des Kommunikationskanals der E-Mail-Kommunikation in Unternehmen, wozu das Office-Paket zählt (Götzenbrucker, 2004, S. 490). Der Cisco Jabber-Chat ist aufgrund seines Status als Instant-Messaging-Dienst und damit als einer der bedeutendsten Formen sozialer Medien ausschlaggebend (Schmidt, 2018, S. 14). Bezüglich einer angenehmen und zufriedenstellenden arbeitsbezogenen IKT-Nutzung der Mitarbeiter:innen sind firmeninterne bzw. bankinterne Programme laut den Ergebnissen dieser Interviewstudie weniger relevant. Diese Erkenntnis deckt sich mit der Literatur von Einwiller et al. (2021, S. 11) und Cao et al. (2015, S. 529), wobei diese darin den zentralen Vorteil für Wissen im Team sehen. Bei den privaten Kanälen sollten Mitarbeiter:innen insbesondere die Nutzung ihres privaten Internets/WLANs, da von mehr als der Hälfte der Befragten genannt, und privater nicht von der Firma zur Verfügung gestellter Programme/Kanäle bewusst umsetzen und an ihre Bedürfnisse anpassen, da sich bei zweiteren eine individuell passende Nutzungsweise durch unterschiedlich als gut berichtete Varianten als sinnvoll erweist.

Organisation ist besonders bedeutend, da sie sowohl bei den Wegen der Förderung (17,3 %) als auch bei den Risikofaktoren (4,7 %) für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung die jeweils am stärksten gewichtete Kategorie darstellt und bei den Einflussfaktoren (6,7 %) hoch gewichtet ist. Da beim Homeoffice dieser Einfluss von Organisation durch das Unternehmen in Form der Unternehmenshandhabung, der Veränderung von zentralen Umständen im Homeoffice und der Erreichbarkeit der IT und anderer Mitarbeiter:innen erfolgt, sollten Unternehmen diese Aspekte berücksichtigen. Mitarbeiter:innen sollten hier den von ihnen beeinflussbaren Bereich in Form der Grenzsetzung zwischen Arbeits- und Privatleben und der Erreichbarkeit anderer Mitarbeiter:innen beachten. Der Einfluss der Erreichbarkeit anderer Mitarbeiter:innen kann bezüglich mangelhaften Kontakts als ausschlaggebend angesehen werden. Schiermayr und Sweet (2022, S. 553) stellen eine Verschlechterung des informellen und horizontalen Kontakts auf gleicher Ebene mit Kolleg:innen im Homeoffice fest. Dies wird bei fehlender Erreichbarkeit verstärkt, da damit kein Kontakt mehr zustande kommen kann. Bezüglich des Online-Enthemmungseffekts kann die Veränderung zentraler

Umstände im Homeoffice bezüglich der Kommunikation mit dem im Onlinesetting bei gewissen Personen möglichen auftretenden veränderten Verhalten im Vergleich zum Präsenzsetting erklärt werden (Suler, 2004, S. 321). Die Unternehmenshandhabung ist besonders bedeutend. Sie wird oft von den Befragten genannt. Die Studie zeigt, dass insbesondere keine schlechte Organisation als schlechte Unternehmenshandhabung in Form schlechter Homeofficevorgaben vorliegen sollte und stimmt somit mit Lübcke und Ohlbrecht (2023, S. 187) überein. Unternehmen müssen die Homeofficehandhabung aktiv im Sinne ihrer Mitarbeiter:innen umsetzen. Auch der Einfluss der Grenzsetzung zwischen Arbeits- und Privatleben ist wichtig. Eine schlechte Organisation stellt durch Verschwimmen dessen einen Risikofaktor für eine angenehme und zufriedenstellende IKT-Nutzung dar. Hier besteht mit Lübcke und Ohlbrecht (2023, 193) insofern Übereinstimmung, als dass sie eine nötige Anpassung der Homeofficemöglichkeit an die Lebens- und Arbeitsumstände von Angestellten für die Förderung deren subjektiven Wohlbefindens betonen. Schlechte Organisation sollte weiters in Form von Arbeitsablenkung vermieden werden. Da das Auftreten/Bestehen von digitalem Stress, welcher schädlich für die Arbeitszufriedenheit (Riedl et al., 2022, S. 262) und das Wohlbefinden (Gimpel et al., 2018, S. 41) ist, von der Organisation der Verwendung der IKT im Unternehmen, des Unternehmensverhaltens bei digitalem Stress und der Einspielung von Updates von Unternehmen beeinflusst werden kann, sollten Unternehmen für die Unterstützung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens ihrer Mitarbeiter:innen diese Punkte bei ihrer Organisation im Sinne ihrer Mitarbeiter:innen berücksichtigen und digitalen Stress vorbeugen. Die ersten beiden Punkte bekräftigen vorherige Studienergebnisse. Bereits Cho et al. (2019, S. 1754) und Nitsch und Kinnebrock (2021, S. 535) erkennen den Einfluss von einer spezifischen IKT-Verwendung im Unternehmen auf digitalen Stress. Auch Wahl et al. (2023, S. 11) stellen den Einfluss des Unternehmensverhaltens in Form von Unterstützungswegen beim Umgang mit digitalem Stress und deren Wirksamkeit fest. Weitere Unternehmensmöglichkeiten gegen digitalen Stress sind die Vermeidung von schlechter Organisation als Ausüben eines Erreichbarkeitsdrucks im Homeoffice und schlechte Planung/Strukturierung der Arbeit mit IKT. Die Erkenntnis einer Stressauslösung durch den Druck konstant erreichbar sein zu müssen von Ninaus et al.s (2015, S. 1, 7, 9, 10, 11) und das Studienergebnis einer Notwendigkeit der Unternehmensfokussierung von IKT-Anforderungen und -vorbereitung ihrer Angestellten darauf zur digitalen Stressvermeidung von Ninaus et al. (2021, S. 664, 652) bestärken diese Erkenntnis. Unternehmen können digitalen Stress weiters in Form von einer guten Planung/Organisation von Arbeit und technischen Aktualisierungen vorbeugen. Interviewte verdeutlichen bezüglich des Geschlechts, dass gerade Männer mit Betreuungspflichten bzw. für diese Männer versucht werden sollte, eine

schlechte Planung und Strukturierung der Arbeit mit IKT durch das Unternehmen zu vermeiden. Im Homeoffice ist eine gute Organisation durch einen kontinuierlichen Informationsaustausch gekennzeichnet. Da ältere Befragte mit größtenteils langer Unternehmenszugehörigkeit und Betreuungspflichten den Austausch bei der AEE und im Homeoffice als förderlich für ihre Zufriedenheit und ihr Befinden schildern, ist von einer Wertigkeit des Austausches für solche Personen auszugehen. Daher sollten diese diesen bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung vermehrt umsetzen. Die Wahrnehmung des Austausches als Förderungsweg von älteren Personen wird auf dessen Erschwernis für diese im Homeoffice und ihr Verlangen diese Lücke zu füllen zurückgeführt (BMAW, 2023, S. 137). Die Förderung der Arbeitszufriedenheit durch einen Austausch im Team zeigt, in Form der Möglichkeit mit anderen zu kommunizieren, auch eine Studie von Baird und Diebolt (1976, S. 265). Für die Mitarbeiter:innenzufriedenheit und das -wohlbefinden im Homeoffice sollte eine gute Organisation in Form einer praxisorientierten Umsetzung von Homeoffice durchgeführt werden. Dies bekräftigen alle Befragten im Interview. Weiters ist die Bereitstellung und situationsangepasste Nutzung von IKT sowie einer Befürwortung von Homeoffice förderlich für diese. Die Bereitstellung ist nicht nur förderlich, sondern gesetzlich verpflichtend (AVRAG, 2021, §2h Abs 3). Sie ist wegen der durch die orts- und zeitunabhängige Greifbarkeit der für die Arbeit nötigen digitalen Dienste entstehenden überall möglichen Arbeitsumgebung wichtig (Schwägerl, 2021, S. 330). Die Förderung durch eine Befürwortung von Homeoffice unterstützt auch das Forschungsergebnis einer Förderung der Arbeitszufriedenheit durch Vertrauen in Mitarbeiter:innen im Homeoffice des BMAWs (2023, S. 125).

Da die Ausstattung in ausreichend guter Form einen Förderungsweg und in fehlender/schlechter Form einen Risikofaktor einer angenehmen und zufriedenstellenden, arbeitsbezogenen IKT-Nutzung darstellt und eine hohe Gewichtung bei den Förderungswegen (8,2 %) aufweist, ist sie bedeutend bei der Förderung der Mitarbeiter:innenzufriedenheit und des -wohlbefindens mit der IKT im Homeoffice. Eine vorhandene und genutzte gute IKT samt Zubehör und die gleich gute Ausstattung im Homeoffice wie im Office sind zentral. Die hohe Bedeutung der gleich guten Ausstattung im Homeoffice wie im Office erkennt bereits die Studie des BMAWs (2023, Z. 120), welche eine schlechtere Ausstattung als Auslöser für physische Problematiken von Angestellten, Schlafstörungen und arbeitsbezogenen Stress sieht. Dies kann Grund für die Befürwortung von Förderprogrammen für die eigene Ausstattungsbeschaffung sein, da somit die Befragten auf ihre physischen Belange angepasste Ausstattung selbst besorgen können. Die gleich gute Ausstattung verhindert die Gefährdung einer angenehmen und zufriedenstellenden

arbeitsbezogenen IKT-Nutzung durch eine schlechtere Funktionalität der Ausstattung im Homeoffice als in Präsenz. Gerade ältere Angestellte benötigen hier den gleichen Standard, da ansonsten eine Verstärkung der aus ihrem Dasein als Digital Immigrants resultierenden größeren Herausforderung im Umgang mit Technik erfolgt (Prensky, 2001, S. 2, 3). Diese Studie erkennt sowie zuvor Barkela et al. (2021, S. 172) und das BMAW (2023, S. 161) einen Einfluss der Ausstattung in Form eines eigenen räumlichen Arbeitsplatzes im Homeoffice auf die Mitarbeiter:innenwahrnehmung ihrer IKT-Nutzung. Mitarbeiter:innen müssen im Homeoffice selbst für eine passende Räumlichkeit sowie Internetverbindung sorgen, da deren Fehlen eine Beeinträchtigung der angenehmen und zufriedenstellenden IKT-Nutzung darstellt. Die häufiger von Frauen erfolgende Sorgearbeit sowie Homeofficenutzung führt zur Notwendigkeit eines eigenen Raums für eine klare Grenzsetzung gegenüber ihrem familiären Umfeld, um dem Verschwimmen von Arbeits- und Privatleben sowie dem dabei auftretenden Rollenkonflikt zwischen beruflicher Arbeitserledigung und Sorgearbeit, welches eine Belastung für Angestellte darstellt, entgegenzuwirken (Lübcke & Ohlbrecht, 2023, S. 187, 188, 192). Dies erklärt die Notwendigkeit einer eigenen Arbeitsräumlichkeit für Frauen und Personen mit Betreuungspflichten im Homeoffice und begründet, warum diese eine für das Befinden und die Zufriedenheit von Frauen förderliche Abgrenzung darstellt. Mitarbeiter:innen führen ihr Verständnis von Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden im Homeoffice auf die technischen Gegebenheiten zurück. Somit müssen Unternehmen zur Unterstützung einer angenehmen und zufriedenstellenden IKT-Nutzung die nötigen Rahmenbedingungen schaffen und folglich eine unzureichende sowie eine fehleranfällige, technische Ausstattung im Homeoffice vermeiden. Mitarbeiter:innen und Firmen sollten bei der Ausstattung auf IKT-Funktionen für die Arbeitsdurchführung, ihre Qualität und die durch sie gebotenen technischen Voraussetzungen achten, weil ein Einfluss dieser auf die Wahrnehmung der IKT-Nutzung festgestellt wird. Den Einfluss der gebotenen IKT-Funktionen auf eine angenehme IKT-Nutzung von Mitarbeiter:innen bestärken Cao et al. (2015, S. 529) und Sackmann (2021a, S. 245) mit Bezug auf die Zusammenarbeit dieser. Die Abgrenzung kann neben einer Räumlichkeit auch anhand von Arbeitspausen während der Homeoffice-Arbeit mit IKT erfolgen. Dies obliegt vermehrt der Mitarbeiter:innenverantwortung, da Homeoffice für Betriebe den Nachteil einer erschwerten Kontrolle der Pausengestaltung mit sich bringt (BMAW, 2023, S. 161) und ist, da ein Großteil der Befragten dies als hilfreiche Abgrenzung im Homeoffice nennt, ein Förderungsweg der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens. Die Einhaltung von Arbeitszeiten ist als Abgrenzung im Homeoffice, vor allem für Männer, da diese dies am häufigsten nennen, für das Befinden und die Zufriedenheit bedeutend und überschneidet sich mit der FF1. Wie bereits bei der ersten FF beschrieben, ist

diese Einhaltung wichtig, da der digitale Arbeitsplatz der Bank zu einer zeit- und ortsunabhängigen Greifbarkeit von Arbeit für Mitarbeiter:innen führt (Schwägerl, 2021, S. 330), wodurch sie ihre Arbeit selbst zeitlich begrenzen müssen. Da die Persönlichkeit der Mitarbeiter:innen relevant für ihr Befinden und ihre Zufriedenheit ist, scheint eine Anpassung der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung an persönliche Vorlieben, die eigene Feinfühligkeit, die eigene Individualität und das Mindset einer Person/Mitarbeiter:in hilfreich zu sein. Der erkannte Einfluss persönlicher Vorlieben bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung deckt sich mit dem Studienergebnis von Einwiller et al. (2021, S. 21). Insbesondere Männer sollten ihre IKT-Nutzung und ihr Mindset aufeinander abstimmen. Dies scheint für diese Personengruppe durch die häufige Nennung besonders wichtig zu sein. Der Einfluss der Mitarbeiter:innenindividualität bestärkt die von Pansini et al. (2023, S. 1) erlangte Erkenntnis einer Wirkung individueller Mitarbeiter:innenfähigkeiten auf ihre Wahrnehmung ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung und ihr Wohlbefinden. Mitarbeiter:innen und Unternehmen sollten in ihren Arbeitsteams bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung die darauf wirkenden Einflussfaktoren Erreichbarkeit im Team, den privaten und beruflichen Austausch, die Einstellung gegenüber Homeoffice und das Verhältnis / Umgang miteinander im Team berücksichtigen. Ausschlaggebend ist das Verhältnis / der Umgang im Team wegen seiner häufigen, fast von allen Befragten, erfolgenden Nennung. Die Erkenntnis über einen Einfluss vom Austausch im Team auf die Mitarbeiter:innenzufriedenheit deckt sich mit den Studienergebnissen von Baird und Diebolt (1976, S. 265) sowie Schiermayr und Sweet (2022, S. 545, 553). Da mehr als die Hälfte der Befragten einen Austausch im Team im Homeoffice als angenehm und zufriedenstellend erleben, sollte das Unternehmen bzw. die Vorgesetzten, wie es bereits Einwiller et al. (2021, S. 19) betonen, diesen zwischen Angestellten fördern. Die Bedeutung von Austausch im Team im Homeoffice der Befragten wird auf die erschwerte Kommunikation mit Kolleg:innen im Homeoffice und den daraus resultierenden größeren Wert dessen Gelingens für die Befragten zurückgeführt (BMAW, 2023, S. 137). Im Homeoffice kann eine gute Teamdynamik in Form von einer guten Gemeinschaft in Kombination mit Kommunikation/Zusammenarbeit in Präsenz und Online förderlich für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen sein. Laut den Ergebnissen ist im Homeoffice die Unterstützung von Kolleg:innen und Vorgesetzten am zentralsten. Die Bedeutung der Unterstützung von Vorgesetzten im Homeoffice erkennen auch Einwiller et al. (2021, S. 19). Eine Erklärung für den Profit aus einer guten Gemeinschaft in Kombination mit Kommunikation/Zusammenarbeit in Präsenz und Online stellt die Bedingung einer gleich respektvollen Interaktion Online wie in Präsenz anstelle des aus dem Online-Enthemmungseffekt resultierenden schlechten Benehmens (Suler, 2004, S. 323, 324) dar.

Da alle Befragten den technischen Support als Förderungsweg einer angenehmen und zufriedenstellenden IKT-Nutzung von Mitarbeiter:innen nennen, ist er trotz seiner geringen Gewichtung (2,3 %) zentral. Die Fernwartung stellt einen positiven Förderungsweg, welchen das Unternehmen und Vorgesetzte haben, dar. Unternehmen müssen für eine Sicherstellung einer angenehmen und zufriedenstellenden IKT-Nutzung von Mitarbeiter:innen in ihre IT investieren und diese gut ausbauen, da die IT in der untersuchten Bank zwar als hilfreich, aber nicht umfassend hilfreich bei technischen Problemen geschildert wird. Wahl et al. (2023, S. 11, 12) und Einwiller et al. (2021, S. 20) heben die Bedeutung des technischen Supports in Form der Mitarbeiter:inneneinführung in Programme hervor. Auch diese Studie schließt sich hier an. Die Befragten schildern solche Einführungsprozesse als Förderung und ihr Fehlen als Gefährdung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefindens. Unternehmen können eine angenehme und zufriedenstellende IKT-Nutzung ihrer Mitarbeiter:innen durch einen guten Support bzw. die Vermeidung eines mangelnden technischen Supports fördern, da die meisten Personen bei der Subkategorie mangelnder Support eine Beeinträchtigung dieser durch mangelnden technischen Support nennen. Aufgrund der Beeinträchtigung durch mangelnden fachlichen Support insbesondere von Kolleg:innen sollten Mitarbeiter:innen IKT zur gegenseitigen fachlichen Hilfeleistung nutzen. Fehlende Erreichbarkeit, welche sowohl beim technischen als auch beim fachlichen Support auftritt, lässt sich laut Aussagen von zwei älteren Befragten mit langer Unternehmenszugehörigkeit und somit guten Strukturkenntnissen auf ein Personalressourcenproblem zurückführen. Daraus wird eine positive/förderliche Wirkung von ausreichend Personal auf eine angenehme und zufriedenstellende IKT-Nutzung von Mitarbeiter:innen gefolgert.

Bei der IKT-Nutzung im Homeoffice sollte weiters der Aspekt des Zwischenmenschlichen berücksichtigt werden. Denn die Untersuchung zeigt einen negativen Einfluss des Verlustes vom Zwischenmenschlichen auf die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen. Dieser lässt sich mit der trotz der Digitalisierung bedeutend bleibenden persönlichen Kommunikation erklären (Einwiller et al., 2021, S. 8). Diese Erkenntnis stützt auch den Standpunkt von Barkela et al. (2021, S. 174), dass die zwischenmenschliche Kommunikation die Arbeitszufriedenheit beeinflusst, sowie die Studienergebnisse einer Verringerung der Arbeitszufriedenheit durch den Verlust des Zwischenmenschlichen von Baird und Diebolt (1976, S. 265), dem BMAW (2023, S. 161) und Schiermayr und Sweet (2022, S. 553). Die organisationsinterne Mitarbeiter:innenkommunikation schließt die zwischenmenschliche Kommunikation der Organisationsmitglieder in einem Unternehmen mit ein (Einwiller et al., 2021, S. 3, 4, 5). Somit können Unternehmen diesem Risikofaktor durch eine Förderung der zwischenmenschlichen

Kommunikation bei der organisationsinternen Mitarbeiter:innenkommunikation entgegenwirken. Einen weiteren Förderungsweg der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung stellt das Ablegen von Misstrauen und Vorurteilen dar. Denn das Misstrauen und Vorurteile gegenüber der Tätigkeit von Mitarbeiter:innen im Homeoffice schädigen die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden bei deren arbeitsbezogener IKT-Nutzung. Dies kann auf den vom BMAW (2023, S. 125) erkannten, aus dem Misstrauen resultierenden Verlust des motivierenden und die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter:innen fördernden Vertrauens von Arbeitgeber:innen gegenüber ihren Angestellten im Homeoffice zurückgeführt werden. Die Schilderung von Misstrauen als Auslöser für Erreichbarkeitsdruck im Homeoffice, welcher als negativ/stressig für das eigene Befinden beschrieben wird, zeigt das Vertrauen in die Homeofficearbeit von Mitarbeiter:innen als einen Weg zur Förderung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefindens bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung.

Von Mitarbeiter:innen und Unternehmen müssen bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung vor allem einflussnehmende Umweltfaktoren in Form von technischen, sozialen, organisatorischen, individuellen und nicht beeinflussbaren sowie schlechten technischen, individuellen, interaktiven und organisatorischen Bedingungen/Umweltfaktoren berücksichtigt und sich an diese angepasst werden. Diese Faktoren sind wegen ihrer hohen Gewichtung bei den Einflussfaktoren relevant. Die nicht beeinflussbaren Umweltfaktoren, wie z. B. Corona, werden auch von zahlreichen anderen Studien erkannt (Einwiller et al., 2021, S. 19, 21; Nitsch & Kinnebrock, 2021, S. 535; BMAW, 2023, S. 94, 95; Schiermayr & Sweet, 2022, S. 545, 553). Technische bzw. schlechte technische Umweltfaktoren sind wegen des Technikeinflusses auf die Arbeitswelt und Arbeitssituationen sowie auf zwischenmenschliche Interaktionen von Mitarbeiter:innen, welche eine Voraussetzung für die Arbeitszufriedenheit darstellen (Baird & Diebolt, 1976, S. 265), bedeutend (Rammert, 2016, S. 4, 281, 282; Schäfer, 2023, S. 21). Organisatorische Umweltfaktoren sind wichtig, weil sie von allen Befragten genannt werden. Für eine angenehme und zufriedenstellende arbeitsbezogene IKT-Nutzung sollten schlechte Umweltfaktoren vermieden werden. Grund für den negativen Effekt von schädlichen interaktiven Umweltfaktoren im Homeoffice könnte der Einfluss von Interaktionen im Unternehmen auf die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen sein (Wolfgruber et al., 2021, S. 1857). Wegen des Zusammenhangs von der Unternehmenszugehörigkeit mit organisatorischen und technischen und dem Vorliegen von Betreuungspflichten mit technischen und interaktiven

schädlichen Umweltfaktoren sollten Mitarbeiter:innen eine Anpassung ihrer IKT-Nutzung sowie eine Beachtung bzw. Vermeidung bestimmter Umweltfaktoren auf die jeweiligen vorliegende Umstände im eigenen Leben vornehmen.

5.3 FF3: Wie kann IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zur proaktiven und reaktiven Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice genutzt werden?

Im Folgenden werden aus den Interviews erkannte Wege, wie Mitarbeiter:innen im Bankensektor proaktiv und reaktiv mit IKT digitalen Stress im Homeoffice bekämpfen können, aufgezeigt und mit bisheriger Forschung sowie Theorie verknüpft. Diese Wege zur proaktiven und reaktiven Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice stellen auch Förderungswege der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens dar, da digitaler Stress zu Unzufriedenheit führt (Riedl et al., 2022, S. 262) und negativ auf das Wohlbefinden wirkt (Gimpel et al., 2018, S. 41). Somit sind diese Stressbekämpfungsstrategien eng mit den Erkenntnissen aus FF2 verknüpft, werden hier aber explizit behandelt.

Eine Person betont bei ihrer IKT-Nutzung eine strikte Trennung der privaten Programme/Kanäle und ihrer Arbeit. Diese Trennung könnte bezüglich der von Nitsch und Kinnebrock (2021, S. 535) erlangten Erkenntnis einer Auslösung von Stress durch die arbeitsbezogene Nutzung von sozialen Medien, aber keiner durch die private Nutzung dieser als proaktiver Akt gegen digitalen Stress interpretiert werden. Die häufige Nennung der Firmenkanäle verdeutlicht, dass diese bei der proaktiven und reaktiven Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice berücksichtigt werden müssen. Da anhand von Organisation das Auftreten/Bestehen von digitalem Stress von Mitarbeiter:innen in Form von Organisation der persönlichen Strukturierung der Arbeit sowie der IKT-Verwendung im Unternehmen beeinflusst wird, sollten Mitarbeiter:innen bei ihrer IKT-Nutzung auf diese achten. Damit wird die von Cho et al. (2019, S. 1754) erlangte Erkenntnis, dass die im Unternehmen herrschende IKT-Verwendung, in ihrem Fall spezifisch Mobile Instant Messaging, das Auftreten/Bestehen von digitalem Stress bestimmen kann, gestützt. Weiters besteht eine Übereinstimmung mit Nitsch und Kinnebrock (2021, S. 535), da diese den Einfluss der IKT-Verwendung im Unternehmen in Form einer Auflösung von Arbeits- und Privatleben durch die verwendeten Geräte erkennen und dies in Zusammenhang mit Stress bringen. Die Bekämpfung von digitalem Stress kann anhand einer guten Arbeitsorgani-

sation mit IKT von Mitarbeiter:innen erfolgen und scheint sehr effektiv zu sein, da alle Befragten diesen Weg nennen. Weiters können Mitarbeiter:innen digitalen Stress mit guter Organisation in Form von Selbstberuhigung und einem gemeinschaftlichen Handling von Stress bekämpfen. Gerade männliche Angestellte sollten auf ein gemeinschaftliches Handling setzen, da vermehrt Männer dies nennen. Die Effektivität der Bekämpfung von digitalem Stress durch gemeinschaftliches Handling erkennen zuvor bereits Wahl et al. (2023, S. 11). Sie sprechen hierbei von hilfreicher gegenseitiger Unterstützung (Wahl et al., 2023, S. 11). Weiters sollten Mitarbeiter:innen digitalen Stress durch schlechte Organisation in Form von zu vielen Anforderungen/Kontaktanfragen über die IKT zugleich vermeiden. Diese sind in Betracht auf das Slippery-Slope-Phänomen problematisch. Denn daraus resultiert der Druck alle Anfragen/Anforderungen zugleich zu erledigen und keine Pausen machen zu können, da sie ansonsten fürchten ihre Position und Karriere-/Wettbewerbs-Vorteile durch ihre fehlende Anpassung an diese Kommunikationsbeschleunigung zu verlieren (Rosa, 1999, S. 400). Den negativen Effekt von zu vielen Anforderungen/Kontaktanfragen über die IKT zugleich haben auch Cho et al. (2019, S. 1755) mit ihrem Studienergebnis, dass information overload durch IKT zu Stress führt, festgestellt. Cho et al. (2019, S. 1755) stimmen zwar bei zu vielen Anforderungen mit diesem Studienergebnis überein, widersprechen ihm jedoch, indem sie communication overload als unproblematisch bezeichnen. Mitarbeiter:innen sollten schlechte Selbstorganisation der eigenen Arbeit umgehen. Laut der Auswertung erhöhen Betreuungspflichten die Bedeutung schlechter Selbstorganisation der eigenen Arbeit. Daher sollten Personen mit diesen, diese möglichst meiden. Gemäß der Untersuchung von Ninaus et al. (2015, S. 1, 7, 9, 10, 11) löst der Druck, durch IKT konstant erreichbar zu sein, Stress aus und kann das Wohlbefinden schädigen. Dieser Effekt zeigt sich auch bei einigen der Befragten, weshalb Mitarbeiter:innen keinen Erreichbarkeitsdruck im Homeoffice auf andere Mitarbeiter:innen ausüben sollten. Die Anpassung der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung an die eigene Persönlichkeit von Mitarbeiter:innen zeigt sich als förderlich für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden. Da Ninaus et al. (2015, S. 11) darin auch eine Bekämpfungsmethode von digitalem Stress, welche dem Erreichbarkeitsdruck, welcher digitalen Stress auslöst, entgegenwirkt, erkennen, sollte diese Vorgehensweise auch bei der Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice in Betracht gezogen werden. Die Untersuchung zeigt eine positive Wirkung einer guten Ausstattung als Bekämpfungsmittel von digitalem Stress im Homeoffice. Dies wird zuvor bereits vom BMAW (2023, S. 120) festgestellt, indem sie eine schlechtere Ausstattung als Auslöser für arbeitsbezogenen Stress erkennen. Die Bedeutung einer guten, ausreichenden Ausstattung insbesondere für Befragte mit Betreuungspflichten könnte an der generell höheren Belastung dieser Personen im Homeoffice

und ihrer resultierenden Dankbarkeit für jegliche Erleichterung liegen (Lübcke & Ohlbrecht, 2023, S. 188). Schlechtes/fehlendes Equipment in Form von schlechter, fehleranfälliger technischer Ausstattung, schlechter Internetverbindung und schlechterer technischer Funktionalität der Ausstattung im Homeoffice als im Office in Präsenz verursacht digitalen Stress. Daher sollte dieses bei der IKT-Nutzung möglichst vermieden werden. Die Auswertung verdeutlicht auch die Bekämpfung von digitalem Stress durch ein sich gegenseitig unterstützendes Team und deckt sich somit mit dem Studienergebnis von Wahl et al. (2023, S. 11). Weiters können Mitarbeiter:innen anhand von Abgrenzung/Privatsphäre in Form von Pausen während der Homeoffice-Arbeit digitalen Stress bekämpfen. Diese Methode obliegt der Mitarbeiter:innenverantwortung, da das BMAW (2023, S. 161) eine erschwerte Kontrolle der Pausengestaltung im Homeoffice für Betriebe festgestellt hat. Die Inanspruchnahme des technischen Supports in Form gegenseitiger Hilfeleistung bei technischen Problemen innerhalb des Arbeitsteams ist nicht nur laut dieser Arbeit förderlich für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen, sondern dient nach Wahl et al. (2023, S. 11) auch der Bekämpfung von digitalem Stress. Die Untersuchung zeigt die Inanspruchnahme von (Online-)Einführungsprozessen in Unternehmen in die Homeoffice-/ Telearbeit für Mitarbeiter:innen unter anderem als förderlich für eine angenehme und zufriedenstellende IKT-Nutzung, da sie digitalem Stress entgegenwirken. Dies stimmt mit der Erkenntnis von Wahl et al. (2023, S. 12) überein. Das Studienergebnis von Wahl et al. (2023, S. 12) bezieht sich rein auf neue Mitarbeiter:innen im Unternehmen, während diese Studie dies als hilfreich für jede:n Mitarbeiter:in, welche Homeofficearbeit nutzt, zumindest zu Beginn, erkennt. Da die Befragten Misstrauen als Auslöser für Stress schildern, wird Misstrauen als Risikofaktor und Vertrauen in die Homeofficearbeit als proaktive Bekämpfungsmethode von einer stressigen arbeitsbezogenen IKT-Nutzung gesehen. Daher sollten Mitarbeiter:innen gegenüber Kolleg:innen Misstrauen ablegen und Vertrauen umsetzen/ausüben. Laut der Studie von Nitsch und Kinnebrock (2021, S. 535) beeinflussen individuelle Lebensweisen das Erleben von digitalem Stress und digitaler Stress führt nach Riedl et al. (2022, S. 262) zu Unzufriedenheit und negativen gesundheitlichen Wirkungen. Daher erfolgt, wie diese Studie erkennt, beim Auftreten von individuellen schädlichen Umweltfaktoren eine Schädigung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung. Deswegen können Mitarbeiter:innen digitalen Stress durch die Berücksichtigung und bestmögliche Vermeidung schädlicher individueller Umweltfaktoren, wie z. B. ein angelerntes negatives Mindset bei ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung, sowie durch die Anpassung ihrer arbeitsbezogenen IKT-Nutzung an individuelle Umweltfaktoren bekämpfen.

5.4 Zusätzliche Erkenntnis

Eine weitere, auf keine der Forschungsfragen explizit abzielende Erkenntnis ist die eher geringe Bedeutung des Kommunikationskanals privater Computer/PC für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung im Vergleich zu jener des privaten Mobiltelefons, privaten Internets/WLANs sowie privaten, nicht von der Firma zur Verfügung gestellten Programmen/Kanälen, welche bereits in den Abschnitten 5.1, 5.2 und 5.3 diskutiert wurden. Denn der private Computer/PC wird am seltensten bei den privaten Kanälen erwähnt. Einwiller et. al. (2021, S. 20) betonen, dass nicht jeder Kommunikationskanal in Form von Plattformen und Diensten die Arbeit gleich gut unterstützt. Der private Computer/PC könnte somit die Arbeit am schlechtesten unterstützten und deshalb am seltensten verwendet werden. Daher muss er für eine angenehme und zufriedenstellende arbeitsbezogene IKT-Nutzung in geringerem Ausmaß als die anderen privaten Kanäle berücksichtigt werden.

5.5 Zusammenfassung/Fazit

Basierend auf den Ergebnissen dieser Studie ergibt sich die Empfehlung folgender Maßnahmen zur Bewahrung und Steigerung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung sowie zur Bekämpfung von digitalem Stress und damit ein Beitrag zur Füllung der unter „1.1“ erläuterten Forschungslücken. Die Studienergebnisse empfehlen für den Umgang mit IKT von Bankangestellten in ihrer Freizeit zur Bewahrung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefindens deren Nutzung an ihre individuelle Persönlichkeit anzupassen, eine gute Organisation der IKT-Nutzung vorzunehmen, eher private als Firmen-IKT zu verwenden, dabei Wert auf eine gute Gemeinschaft im Arbeitsteam sowie auf die eigene Abgrenzung/Privatsphäre zu legen sowie einflussnehmende Umweltfaktoren zu berücksichtigen. Für die Steigerung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens im Homeoffice mit IKT sollten Bankmitarbeiter:innen und, für die Unterstützung von ihnen bei der IKT-Nutzung hierbei, Banken (das Unternehmen/Vorgesetzte) auf eine situationsangepasste Homeoffice-Durchführung, eine bewusste Wahl und Nutzungsweise der Kommunikationskanäle, eine gute IKT-Nutzungsorganisation, gute Ausstattung (ohne Mängel), gute Abgrenzung von Privatem und Beruf, gute Teamdynamik, einen guten technischen Support, eine Förderung des Zwischenmenschlichen, das Ablegen von Vorurteilen und Misstrauen sowie die Berücksichtigung und Anpassung an einflussnehmende Umweltfaktoren achten. Bankmitarbeiter:innen können zur Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice mit IKT eine bewusste Handhabung von pri-

vater und Firmen-IKT, gute Organisation, Anpassung der IKT-Nutzung an ihre eigene Persönlichkeit, eine Abgrenzung/Privatsphäre, eine Inanspruchnahme von technischen Support durchführen, eine gute Ausstattung und ein sich gegenseitig unterstützendes Team fördern, Misstrauen ablegen und Kolleg:innen vertrauen sowie schädliche individuelle Umweltfaktoren aktiv berücksichtigen und möglichst vermeiden.

5.6 Limitationen und Ausblick

Eine Limitation der Forschung stellt die Interviewerin/Forscherin selbst dar. Die Interpretation beruht nicht nur auf den erlangten Daten, sondern auch auf eigenen Emotionen und Einstellungen der Forscherin, die nie ganz ausgenommen werden können (Miles & Huberman, 1994, S. 9, 10). Durch die persönliche Situation im Interview wirkt die Interviewerin auf die Befragten (Scholl, 2018, S. 39). Dadurch könnte eine Anpassung des Antwortverhaltens / der Antworten der Befragten auf die soziale Erwünschtheit, Fragenformulierung und -vortragsweise sowie Verhalten der Interviewerin erfolgt sein (Scholl, 2018, S. 39). Weiters kam es vereinzelt (selten) bei den online geführten Interviews zu einer kurzen Unterbrechung durch technische Probleme (Internetverbindung), welche den Interviewfluss einschränkte. Um dem entgegenzuwirken, wurde von der Interviewerin im Vorhinein etwas mehr Zeit für die Onlineinterviews eingeplant. Die qualitative Methodenwahl zielt auf individuelle Erfahrungen und kontextbezogene Verarbeitung von Datenmaterial (Scholl, 2018, S. 211). Es wurden mit dieser Methode Personen von nur einer spezifischen Bank befragt. Damit kommt es zu einer Begrenzung der Aussagekraft der Forschungsergebnisse. Somit können keine allgemeingültigen Schlüsse gezogen werden. Hier soll künftige, quantitative Forschung anschließen und die Ergebnisse dieser Studie an einem größeren Sample (unterschiedliche Banken) testen. Interessant wäre auch ein Ländervergleich, in dem unterschiedliche Banken in unterschiedlichen Ländern und somit internationale Unterschiede und Gültigkeit untersucht werden.

6 Literatur

ALLEA – All European Academies. (2018). Europäischer Verhaltenskodex für Integrität in der Forschung. Überarbeitete Fassung. https://moodle.univie.ac.at/plugin-file.php/28985412/mod_label/intro/ALLEA-European-Code-of-Conduct-for-Research-Integrity-2017-Digital_DE_FINAL%20Kopie.pdf

AVRAG - Arbeitsvertrags-Anpassungsgesetz (2021, März 31). *Bundesgesetzplatz für die Republik Österreich*. Änderung des Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetzes, des Dienstnehmerhaftpflichtgesetzes, des Arbeitsinspektionsgesetzes 1993, des Allgemeinen Sozialversicherungsgesetzes und des Beamten-Kranken- und Unfallversicherungsgesetzes. Abgerufen am 25. Jänner 2024 von https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_I_61/BGBLA_2021_I_61.html

AVRAG – Arbeitsvertrags-Anpassungsgesetz (2022, Jänner 27). Rechtssatz Kurzarbeit; Homeoffice; Zeiterfassungssystem, Aufzeichnungen über die geleisteten Arbeitsstunden; Gleitzeit; Anleitungs- und Kontrollpflichten. Abgerufen am 25. Jänner 2024 von https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?ResultFunctionToken=81a5d33f-0a6f-473c-9dcf-eefd14cd7765&Abfrage=Gesamtabfrage&SearchInAsylGH=&SearchInAvn=&SearchInAvsv=&SearchInBegut=&SearchInBgblAlt=&SearchInBgblAuth=&SearchInBgblPdf=&SearchInBks=&SearchInBundesnormen=&SearchInBvb=&SearchInBvwg=&SearchInDok=&SearchInDsk=&SearchInErlaesse=&SearchInGbk=&SearchInGemeinderecht=&SearchInGemeinderechtAuth=&SearchInJustiz=&SearchInKmGer=&SearchInLandesnormen=&SearchInLvwg=&SearchInLgbl=&SearchInLgblNO=&SearchInLgblAuth=&SearchInMrp=&SearchInNormenliste=&SearchInPruefGewO=&SearchInPvak=&SearchInRegV=&SearchInSpg=&SearchInUbas=&SearchInUmse=&SearchInUpts=&SearchInUvs=&SearchInVbl=&SearchInVerg=&SearchInVfgh=&SearchInVwgh=&ImRisSeitVonDatum=&ImRisSeitBisDatum=&ImRisSeit=Undefined&ImRisSeitForRemotion=Undefined&ResultPageSize=100&Suchworte=Homeoffice&Dokumentnummer=LVWGR_WI_20220105_VGW_042_093_5070_2021_01

Baird, J. E., & Diebolt, J. C. (1976). Role congruence, communication, superior-subordinate relations, and employee satisfaction in organizational hierarchies. *Western Speech Communication*, 40(4), 260-267. <https://doi.org/10.1080/10570317609373910>

Barkela, B. (2021). Ziele und Wirkungen der internen Organisationskommunikation. In S. Einwiller, & S. Sackmann, & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne*

Kommunikation in Unternehmen (pp. 171- 188). Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23152-1>

Berg, M. (2014). Mediatisierung, Mobilisierung und Individualisierung als Theorieansätze kommunikativer Mobilität. In J. Wimmer, & M. Hartmann (Eds.), *Medienkommunikation in Bewegung. Mobilisierung – Mobile Medien – Kommunikative Mobilität* (pp. 67-65). Springer VS. <http://doi.org/10.1007/978-3-531-19375-5>

BMAW Bundesministerium Arbeit und Wirtschaft (2023). *Evaluierung der Regelungen zum Thema Homeoffice (Homeoffice-Maßnahmenpaket 2021)*. <https://www.bmaw.gv.at/newsletter/Newsletter-07-2023/Home-Office-Evaluierung.html>

Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful Qualitative Research. A practical guide for beginners*. SAGE.

Brauner, C., & Wöhrmann, A. M., & Michel, A. (2022). Work availability types and well-being in Germany – a latent class analysis among a nationally representative sample. *Work and Stress*, 36(3), 251-273. <https://doi.org/10.1080/02678373.2021.1969475>

Brod, C. (1982). Managing Technostress: Optimizing the Use of Computer Technology. *Personnel Journal*, 61(10), 753-757. <https://uaccess.univie.ac.at/login?url=https://www.proquest.com/trade-journals/managing-technostress-optimizing-use-computer/docview/203640406/se-2?accountid=14682>

Bucher, T., & Helmond, A. (2017). The Affordances of Social Media Platforms. In J. Burgess, & A. Marwick, & T. Poell. (Ed.). *The SAGE Handbook of Social Media* (pp. 1-41). Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781473984066.n14>

Burkart, R. (2021). *Kommunikationswissenschaft* (6nd ed.). utb GmbH. <https://doi.org/10.36198/9783838557137>

Cao, X., & Guo, X., & Vogel, D. & Zhang, X. (2015). Exploring the influence of social media on employee work performance. *Internet research*, 26(2), 529-549. <https://doi.org/10.1108/IntR-11-2014-0299>

Cho, J., & Lee, H. E., & Kim, H. (2019). Effects of Communication-Oriented Overload in Mobile Instant Messaging on Role Stressors, Burnout, and Turnover Intention in the Workplace. *International Journal of Communication*, 13, 1743-1763. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/9290/2623>

Churkina, K. (2015). Wie neue Medientechnologien unser Kommunikationsverhalten verändern. Kommunikative Erreichbarkeit mittels Mobile Messaging am Beispiel Whatsapp – Freude oder Belastung? *journal.kommunikation-medien*, 5, 1-17. <http://doi.org/10.25598/JKM/2015-5.18>

- Colladon, A. F., & Saint-Charles, J., & Mongeau, P. (2021). From words to connections: Word use similarity as an honest signal conducive to employees' digital communication. *Journal of Information Science*, 47(6), 699-711. <http://doi.org/10.1177/0165551520929931>
- Deekeling, E., & Arndt, S. (2021). Change-Kommunikation in Unternehmen. In S. Einwiller, & S. Sackmann, & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne Kommunikation in Unternehmen* (pp. 545-563). Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23152-1>
- Einwiller, S., & Sackmann, S. A., & Zerfaß, A. (2021). Mitarbeiterkommunikation: Gegenstand, Bereiche und Entwicklungen. In S. Einwiller, & S. Sackmann, & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne Kommunikation in Unternehmen* (pp. 3-26). Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23152-1>
- Eppler, M., & Mengis, J. (2004). The Concept of the Information Overload: A review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, MIS, and Related Disciplines. *The Information Society*, 20(5), 325-344. <https://doi.org/10.1080/01972240490507974>
- eurostat Statistics Explained. (2023, August). Glossar: Information and communication technology (ICT). [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Information_and_communication_technology_\(ICT\)/de](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Information_and_communication_technology_(ICT)/de)
- Feldhaus, M. (2003). Die Folgen von Mobilkommunikation für die Privatheit. Empirische Ergebnisse zur Beurteilung ubiquitärer Erreichbarkeit in der Familie. *Medien & Kommunikationswissenschaft: M & K*, 51(1), 24-37. <http://doi.org/10.5771/1615-634x-2003-1-24>
- Flick, U. (2017). Wissenschaftstheorie und das Verhältnis von qualitativer und quantitativer Forschung. In L. Mikos & C. Wegener (Eds.), *Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch* (2nd ed., pp. 18-26). UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- Fonner, K. L., & Roloff M. E. (2010). Why Teleworkers are More Satisfied with Their Jobs than are Office-Based Workers: When Less Contact is Beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38(4), 336-361. <https://doi.org/10.1080/00909882.2010.513998>
- Gaver, W. (1991). Technology Affordances. In S. P. Robertson, G. M. Olson, & J. S. Olson, *CHI'91: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 79-84). Association of Computing Machinery. <http://doi.org/10.1145/108844>
- Gimpel, H., & Lanzl, J., & Manner-Romberg, T., & Nüske, N. (2018). *Digitaler Stress in Deutschland. Eine Befragung von Erwerbstätigen zu Belastung und Beanspruchung durch Arbeit mit digitalen Technologien*. Hans Böckler Stiftung. https://www.boeckler.de/de/faust-de-tail.htm?sync_id=HBS-007024

- Gross, T., & Koch, M. (2007). *Computer-Supported Cooperative Work* (M. Herczeg, Ed.). Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Götzenbrucker, G. (2004). Social.networks@work: Case studies into the importance of computer-supported social networks in a mobile phone company. *Communications-European Journal of Communication Research*, 29(4), 467-494. <http://doi.org/10.1515/comm.2004.29.4.467>
- Götzenbrucker, G. (2005). Jugend im Netz? Effekte mobiler Kommunikation im Alltag Jugendlicher; eine qualitative Studie im Ballungsraum Wien. *kommunikation@gesellschaft*, 6, 1-17. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0228-200506018>
- Hartner-Tiefenthaler, M., & Feuchtl, S. (2022). *Homeoffice-Flexibel in die Zukunft? Wie Homeoffice während der Pandemie erlebt wurde*. AK Niederösterreich. https://noe.arbeiterkammer.at/service/zeitschriftenundstudien/arbeitswirtschaft/Homeoffice_2022_n.pdf
- Heinen, A., & Samuel, R., & Vögele, C., & Willems, H. (2022). Einleitung. In A. Heinen, & R. Samuel, & C. Vögele, & H. Willems (Eds.), *Wohlbefinden und Gesundheit im Jugendalter. Theoretische Perspektiven, empirische Befunde, Praxisansätze* (pp. 27-44). Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-35744-3>
- Helferich, P. S., & Peil, T. (2021). Social Networks in der Mitarbeiterkommunikation. In S. Einwiller, & S. Sackmann, & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne Kommunikation in Unternehmen* (pp. 313-325). Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23152-1>
- Helfferich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews* (4th ed.). VS Verlag.
- Hendrikx, K., & Van Ruysseveldt, J., & Proost, K., & Van der Lee, S. (2023). „Out of office”: Availability norms and feeling burned out during the COVID-19 pandemic: The mediating role of autonomy and telepresence. *Frontiers in Psychology*, 14 (1063020), 1-11. <http://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1063020>
- Hernandez Bark, A. S., & Hentschel, T. (2021). Geschlecht, Gleichberechtigung und Kommunikation im Unternehmen. In S. Einwiller, & S. Sackmann, & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne Kommunikation in Unternehmen* (pp. 621-636). Springer Gabler.
- Herzberg, F., & Mausner B., & Snyderman, B.B. (1993). *The Motivation to Work*. Transaction Publishers.

- Herzfeldt, E., & Sackmann, S. A. (2021). Kommunikation und Kooperation in virtuellen und internationalen Teams. In S. Einwiller, & S. Sackmann, & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne Kommunikation in Unternehmen* (pp. 293-311). Springer Gabler.
- Hohlfeld, C. (1999, Mai). Werner Rammert. Technikgenese erforschen. <https://archiv.pressestelle.tu-berlin.de/tui/99mai/neuberuf.htm>
- Hopf, C. (2016). Forschungsethik und qualitative Forschung. In W. Hopf & U. Kuckartz (Eds.), *Schriften zu Methodologie und Methoden qualitativer Sozialforschung* (pp. 195-205). Springer Fachmedien Wiesbaden. <http://doi.org10.1007/978-3-658-11482-4>
- Hildenbrand, B. (1999). *Fallrekonstruktive Familienforschung. Anleitung für die Praxis*. Leske + Budrich. <http://doi.org/10.1007/978-3-322-97438-9>
- Hoffmann, L., Moore, I., & Richter, M. (2022). Gesundheit und Wohlbefinden aus soziologischer Perspektive. In A. Heinen, & R. Samuel, & C. Vögele, & H. Willems (Eds.), *Wohlbefinden und Gesundheit im Jugendalter. Theoretische Perspektiven, empirische Befunde, Praxisansätze* (pp. 27-44). Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-35744-3>
- Hopp, C., & Zenk, L. (2012). Collaborative team networks and implications for strategic HRM. *The international Journal of Human Resource Management*, 23(24). 2975-2994. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.637063>
- Jones, M., & Orlikowski, W. J. (2009). Information technology and the dynamics of organizational change. In C. Avgerou (Eds.), *The Oxford Handbook of Information and Communication Technologies* (pp. 293-313). Verlag. <https://doi-org.uaccess.univie.ac.at/10.1093/oxfordhb/9780199548798.003.0012>
- Keuneke, S. (2017). Qualitatives Interview. In L. Mikos & C. Wegener (Eds.), *Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch* (2nd ed., pp. 18-26). UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- Kirf, B., & Eike, K., & Schömburg, S. (2020). *Unternehmenskommunikation im Zeitalter der digitalen Transformation. Wie Unternehmen interne und externe Stakeholder heute und in Zukunft erreichen* (2nd Ed.). Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-29472-4>
- Klein-Schneider, H. (2002). Mitarbeiterzufriedenheit. Abschlussbericht. Hans Böckler Stiftung. https://www.boeckler.de/fpdf/HBS-002477/p_arbp_054.pdf
- Krotz, F. (2007). *Mediatisierung. Fallstudien zum Wandel von Kommunikation*. VS Verlag für Sozialwissenschaften
- Kuckartz, U., & Rädiker, S. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (5 überarb. Aufl.). Beltz Juventa.

- Ladwig, D. H., & Domsch, M. E. (2021). Mitarbeiterbefragung als Führungsinstrument. In S. Einwiller, & S. Sackmann, & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne Kommunikation in Unternehmen* (pp. 431-448). Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23152-1>
- Lange, K. (1991). Zur Ambivalenz des Mobiltelefons. In K. Lange, & D. Grabe (Ed.), *Technikfolgenabschätzung in der Telekommunikation* (pp.153-163). Springer Verlag. <http://doi.org/10.1007/978-3-642-46748-6>
- Leading Employers. (n.d.). *Die Leading Employers*. <https://www.leading-employers.org/de/certified-companies>
- Lübcke, S., & Ohlbrecht, H. (2023). Home sweet home? Arbeits(t)raum Homeoffice. Eine qualitative Untersuchung zum Erleben des mobilen Arbeitens unter besonderer Berücksichtigung der Geschlechterungerechtigkeit. *Arbeit*, 32(2), 175-194. <http://doi.org/10.1515/arbeit-2023-0011>
- Maslow, A. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi-org/10.1037/h0054346>
- Mayring, P. (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung* (6. überarb. Aufl.). Beltz Verlagsgruppe.
- Men, R. (2015). The internal communication role of the chief executive officer: Communication channels, style and effectiveness. *Public Relations Review*, 41(4), 461-471. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.06.021>
- Merten, K. (1994). Evolution der Kommunikation. In K. Merten, & S. J. Schmidt, & S. Weischenberg (Eds.), *Die Wirklichkeit der Medien. Eine Einführung in die Kommunikationswissenschaft* (pp. 141-162). Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. <http://doi.org/10.1007/978-3-663-09784-6>
- Miles, M., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis* (2. überarb. Aufl.). SAGE Publications.
- Müller, K. F. (2018). Ein schön schrecklicher Fortschritt. Die Mediatisierung des Häuslichen und die Entgrenzung von Berufsarbeit. *Medien und Kommunikationswissenschaft: M & K*, 66(2). 217-233. <http://doi.org/10.5771/1615-634X-2018-2-217>
- Ninaus, K., & Diehl, S., & Terlutter, R., & Chan, K., & Huang, A. (2015). Benefits and stressors - Perceived effects of ICT use on employee health and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 10(1). 1-15. <https://doi.org/10.3402/qhw.v10.28838>

- Ninaus, K., & Diehl, S., & Terlutter, R. (2021). Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance. *Journal of Business Research*, 136, 652-666. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.007>
- Nitsch, C., & Kinnebrock, S. (2021). Well-known phenomenon, new setting: Digital stress in times of the COVID-19 pandemic. *Studies in Communication and Media*, 10(4), 533-556. <http://dx.doi.org/10.5771/2192-4007-2021-4-533>
- Pangert, B., & Pauls, N., & Schüpbach, H. (2016). *Die Auswirkungen arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit auf Life-Domain-Balance und Gesundheit*. baua Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. <https://www.baua.de/DE/Angebote/Publikationen/Berichte/Gd76.html>
- Pangert, B., & Pauls, N., & Schlett, C., & Thörel, E., & Becker, C., & Menz, W., & Klußmann, C. (2019). *Ständige Erreichbarkeit – Ursachen, Auswirkungen, Gestaltungsansätze. Ergebnisse aus dem Projekt MASTER-Management ständiger Erreichbarkeit*. Initiative neue Qualität der Arbeit. <https://docplayer.org/187394431-Staendige-erreichbarkeit-ursachen-auswirkungen-gestaltungsansaeetze.html>
- Pansini, M., & Buonomo, I., & De Vincenzi, C., & Ferrara, B., & Benevene, P. (2023). Positioning Technostress in the JD-R Model Perspective: A Systematic Literature Review. *Healthcare (Basel)*, 11(3), 2-23. <https://doi.org/10.3390/healthcare11030446>
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9(5), 2-6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Przyborski, A., & Wohlrab-Sahar. (2014). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch* (4. überarb. Aufl.). Oldenburg Verlag München.
- Pürer, H. (2014). *Publizistik- und Kommunikationswissenschaft* (2. überarb. Aufl.). UVK Verlagsgesellschaft mbH. <https://doi.org/10.36198/9783838585338>
- Rammert, W. (2016). *Technik – Handeln – Wissen. Zu einer pragmatischen Technik- und Sozialtheorie* (2nd Ed.). Springer VS. <http://doi.org/10.1007/978-3-658-11773-3>
- Reinecke, L., & Aufenagger, S., & Beutel, M., & Dreier, M., & Quiring, O., & Stark, B., & Wölfling, K., & Müller, K. (2017). Digital Stress over the Life Span: The Effects of Communication Load and Internet Multitasking on Perceived Stress and Psychological Health Impairments in a German Probability Sample. *Media Psychology*, 20(1). <https://doi.org/10.1080/15213269.2015.1121832>

- Riedl, R., & Fischer, T., & Reuter, M. (2022). Fragebogen zur Messung von digitalem Stress im Arbeitskontext. *Wirtschaftsinformatik & Management (Internet)*, 14(4), 262-272. <https://doi.org/10.1365/s35764-022-00418-2>
- Rosa, H. (1999). Bewegung und Beharrung: Überlegungen zu einer sozialen Theorie der Beschleunigung. *Leviathan*, 27(3), 386-414. <https://www.jstor.org/stable/23984465>
- Rosa, H. (2020). *Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne* (12th ed.). Suhrkamp Taschenbuch Verlag.
- Rosenthal, G. (2015). *Interpretative Sozialforschung. Eine Einführung* (5. überarb. Aufl.). Beltz Juventa.
- Sackmann, S. (2021). Die Bedeutung der Unternehmenskultur für die Mitarbeiterkommunikation und ihre wechselseitige Beeinflussung. In S. Einwiller, & S. Sackmann, & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne Kommunikation in Unternehmen* (pp. 45-64). Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23152-1>
- Sackmann, S. (2021a). Führungskommunikation. In S. Einwiller, & S. Sackmann, & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne Kommunikation in Unternehmen* (pp. 237-256). Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23152-1>
- Schick, S. (2014). *Interne Unternehmenskommunikation. Strategien entwickeln, Strukturen schaffen, Prozesse steuern* (5 Ed.). Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart.
- Schiermayr, F., & Sweet, C. (2022). „S.P.A.S.S.“ eine „Systematic Personal Assistance Service Solution“ zur Unterstützung von Mitarbeiter:innen zwischen sozialer Einsamkeit und Überforderung. *Organisationsberatung, Supervision, Coaching*, 29(4), 543-560. <https://doi.org/10.1007/s11613-022-00788-x>
- Schmidt, J. (2018). *Social Media* (2nd Ed.). Springer VS. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-19455-0>
- Scholl, A. (2018). *Die Befragung* (4. Ed.). UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- Schwägerl, C. (2021). Ubiquitäre Kommunikation und Kollaboration in Digitalen Arbeitsplätzen. In S. Einwiller, & S. Sackmann, & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne Kommunikation in Unternehmen* (pp. 327-339). Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23152-1>
- Schäfer, F. (2023). *Konnektiver Zynismus. Politik und Kultur im digitalen Zeitalter*. transcript Verlag. <https://doi.org/10.14361/9783839464533>
- Statistik Austria. (2022, Oktober 13). *Digitalisierung in Unternehmen: Flexibilität und Nachhaltigkeit haben hohen Stellenwert. Österreichs Unternehmen nutzen Informations- und Kom-*

munikationstechnologien, die flexibles und ressourcenschonendes Arbeiten ermöglichen {Pressemitteilung}. <https://www.statistik.at/fileadmin/announcement/2022/10/20221013IKTUnternehmen2022.pdf>

Statistik Austria. (2023, November 22). *Kommunikation und digitales Arbeiten bestimmen den Berufsalltag in Österreich. Erhebliche Unterschiede zwischen den Berufsgruppen.* <https://www.statistik.at/fileadmin/announcement/2023/11/20231122BeruflicheKompetenzen2022.pdf>

Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *Cyberpsychology & Behavior*, 7(3). 321-326. <http://doi.org/10.1089/1094931041291295>

Süß, S., & Gesang, E., & Ruhle, S. (2021). Mitarbeiterkommunikation aus Sicht der Personalforschung. In S. Einwiller, & S. Sackmann, & A. Zerfaß (Hrsg.), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation. Interne Kommunikation in Unternehmen* (pp. 135-150). Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23152-1>

Thörel, E., & Pauls, N., & Göritz A. (2020). Antezedenzen und Wirkmechanismen arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit – Wenn die Arbeitszeit nicht ausreicht. *Gruppe. Interaktion. Organisation. Zeitschrift für angewandte Organisationspsychologie*, 51(1), 37-47. <http://doi.org/10.1007/s11612-020-00496-z>

trend. (2023). *Österreichs beste Arbeitgeber.* <https://toparbeitgeber.trend.at/toparbeitgeber/2023>

Universität Wien. (n.d.). Datenschutz in der sozialwissenschaftlichen Forschung. <https://studienpraeses.univie.ac.at/infos-zum-studienrecht/wissenschaftliche-arbeiten/datenschutz-in-der-sozialwissenschaft/>

Van Dijck, J. (2013). *The Culture of Connectivity: A Critical History of Social Media*. Oxford University Press.

Van Zoonen, W., & Sivunen, A. E., & Treem, J. W. (2023). Examining the longitudinal relationship between visibility and persistence on stress and technology-assisted supplement work. *Human Communication Research*, 49(1), 13-23. <https://doi.org/10.1093/hcr/hqac023>

Veenhoven, R. (1984). *Conditions of Happiness*. D. Reidel Publishing Company. <http://doi.org/10.1007/978-94-009-6432-7>

Veenhoven, R. (2008). Sociological Theories of Subjectiv Well-Being. In M. Eid, & R. Larson (Eds.), *The Science of Subjective Well-being: A tribute to Ed Diener* (pp. 44-61). Guilford Publications.

- Wahl, I., & Wolfgruber, D., & Einwiller, S. (2023). Mitigating teleworkers' perceived technological complexity and work strains through supportive team communication. *Corporate Communications: An International Journal*, 29(7). <http://doi.org/10.1108/CCIJ-05-2023-0061>
- Wegner, D. M. (1987). Transactive Memory: A Contemporary Analysis of the Group Mind. In B. Mullen, & Goethals, G. R., *Theories of Group Behavior* (pp. 185-208). Springer Verlag. https://doi.org/10.1007/978-1-4612-4634-3_9
- Welch, M., & Jackson, P. R. (2007). Rethinking internal communication: a stakeholder approach. *Corporate Communication: An International Journal*, 12(2), 177-198. <http://doi.org/10.1108/13563280710744847>
- Welch, E. W., & Feeney, M. K. (2014). Technology in government: How organizational culture mediates information and communication technology outcomes. *Government Information Quarterly*, 31(4), S. 506-512. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.006>
- WHO (World Health Organisation) und unicef (United Nations Children's Fund). (2018). *A Vision For Primary Health Care In The 21st Century. Towards universal health coverage and the Sustainable Development Goals*. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/328065/WHO-HIS-SDS-2018.15-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- WHO (World Health Organisation). (2023). *Achieving well-being. A global framework for integrating well-being into public health utilizing a health promotion approach*. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/376200/9789240084858-eng.pdf?sequence=1>
- Wimmer, J., & Waldenburger, L. (2023). *A02 - Digitaler Stress im Medienalltag*. ForDigitalHealth. <https://opus.bibliothek.uni-augsburg.de/opus4/frontdoor/deliver/index/docId/105490/file/105490.pdf>
- WKO. (2024, January 1). Kündigungsfristen von Angestellten und Arbeitern. Definition – Arbeitgeberkündigung – Arbeitnehmerkündigung. <https://www.wko.at/arbeitsrecht/kuendigungsfristen>
- WKO. (2024a, March 4). *Beruf und Familie im Einklang: Familienfreundlichste Betriebe ausgezeichnet*. <https://www.wko.at/ktn/news/beruf-und-familie-im-einklang>
- Wolfgruber, D., & Stürmer, L., & Einwiller, S. (2021). Talking inclusion into being: communication as a facilitator and obstructor of an inclusive work environment. *Personnel Review*, 51(7), 1841-1860. <http://doi.org/10.1108/PR-01-2021-0013>
- Yoon, K., & Piercy, C. W., & Kim, Y. J., & Zhu, Y. (2023). Boundary Work and transactive Memory Systems in Teams: Moderating Effects of the Visibility Affordance. *Management Communication Quarterly*, 0(0), 1-17. <http://doi.org/10.1177/08933189231192078>

Zillien, N. (2008). Die (Wieder-)Entdeckung der Medien. Das Affordanzenkonzept in der Mediensoziologie. *Sociologia Internationalis*, 46(2), 161-181.

<https://doi.org/10.3790/sint.46.2.161>

Zillien, N. (2009). *Digitale Ungleichheit. Neue Technologien und alte Ungleichheiten in der Informations- und Wissensgesellschaft* (2nd ed.). VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Zillien, N., & Haufs-Brusberg, M. (2014). *Wissenskluft und Digital Divide*. Nomos.

https://doi.org/10.5771/9783845260242_1

7 Anhang

7.1 Abstract (deutsch)

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) sind aus der heutigen Arbeitswelt nicht mehr wegzudenken und beeinflussen diese. Von diesem Einfluss sind auch die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen betroffen. Damit ergibt sich die Frage nach einer für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen förderlichen arbeitsbezogenen IKT-Nutzung, wobei die Bekämpfung des dafür schädlichen digitalen Stress inkludiert ist. Dieser Frage stellt sich diese Untersuchung anhand von dreier Forschungsfragen samt Unterfragen. Zur Beantwortung der Forschungsfragen erfolgten 10 problemzentrierte, teilstandardisierte Leitfadeninterviews mit Mitarbeiter:innen einer Bank, welche anhand einer inhaltlich, strukturierenden Inhaltsanalyse ausgewertet wurden. Die Untersuchung zeigt, dass Einflussfaktoren innerhalb der Unternehmensstruktur, innerhalb der Teamgemeinschaft, wie auch persönliche Strategien in der Nutzung von IKT eine Rolle für die Förderung und Bewahrung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen spielen. Innerhalb der Untersuchung werden ebenso Bekämpfungsmöglichkeiten von digitalem Stress von Mitarbeiter:innen ersichtlich.

Schlüsselwörter: IKT (Informations- und Kommunikationstechnologien), Arbeitszufriedenheit, Wohlbefinden, digitaler Stress

7.2 Abstract (english)

Information and Communication Technologies (ICT) are part of today's working-world. This also affects employees' job satisfaction and well-being, leading to the question of how ICT can be used in a way that is beneficial for these aspects. The study focuses on this topic, including how digital stress can be fought, based on 10 problem-focused and semi-standardised guided interviews with bank employees. They were analyzed within the framework of a structured content analysis. The study results show that factors of the company's structure and the team community as well as personal strategies of ICT-usage are important for promoting and keeping employees' job satisfaction and well-being. The study also shows employees' possibilities to fight digital stress.

Keywords: ICT (Information and Communication Technologies), job satisfaction, well-being, digital stress

7.3 Schreiben für die Interview-Recrutierung

Sehr geehrte/r Frau/Herr ,

Ich habe von Herrn <Name> Ihre Zusage für ein Interview für mein Forschungsprojekt zur Priorisierung und Bewahrung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen bei ihrer arbeitsbezogenen Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien erhalten. Ich danke Ihnen vielmals dafür. Nun darf ich Sie um einen für Sie möglichen Termin innerhalb der nächsten zwei Wochen (wenn dieser Zeitrahmen für Sie möglich ist) für dieses Interview bitten. Wir können das Interview gerne in Präsenz oder Online über ein für Sie passendes Tool (z.B. Skype) durchführen. Bitte geben Sie mir Bescheid, wie es für Sie am besten ist. Im Anhang dieser Mail sende ich Ihnen das Informationsblatt zu meiner Untersuchung und die Einwilligungs- und Datenschutzerklärung, bei welcher ich genauer erläutere, dass Ihre Anonymität bei dieser Untersuchung gewahrt ist und wie genau mit Ihren Daten umgegangen wird, mit. Bitte lesen Sie sich dies durch und geben mir per E-Mail oder telefonisch (0660 7020 152) Bescheid, ob Sie damit einverstanden sind und wann und wie (Online oder Präsenz) für Sie ein Interview möglich wäre. Bereits im Voraus vielen Dank und einen schönen Nachmittag!

Mit freundlichen Grüßen

Jeannine Fischer

7.4 Interviewleitfaden

7.4.1 *Sie-Form*

Leitfaden für die Interviewstudie

„How to: Feeling well with work in the 21st century “

Wie bei der arbeitsbezogenen Nutzung von Kommunikationstechnologien die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen priorisiert werden können. Eine qualitative Erhebung am Beispiel einer Bank.

Vorbemerkung

Im Rahmen dieser Masterarbeit im Fach Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien soll herausgefunden werden, wie bei der arbeitsbezogenen Nutzung von Kommunikationstechnologien im Homeoffice die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen priorisiert und gesteigert werden können. Für diese Forschung wird ein einmaliges, persönliches und auf Anfrage stattfindendes Leitfadeninterview durchgeführt.

Ziel vom Interview ist es von den Befragten innerhalb dessen möglichst unvoreingenommene und offene Antworten zu erhalten. Das Interview wird per iPhone aufgezeichnet und danach anonymisiert ausgewertet. Vor Beginn des Interviews werden die Befragten auf Ihre Anonymität hingewiesen. Das Interview unterliegt den europäischen Datenschutzbestimmungen.

Erhebungsdaten

Datum	
Ort	
Interviewdauer	
Alter	
Geschlecht	
Haben Sie Betreuungsaufgaben für Kinder?	O ja O nein
Haben Sie sonstige Betreuungsaufgaben?	O ja O nein

Aufbau des Interviews

1. Vorbereitung

- a. Kontaktaufnahme mit möglichen Interviewpersonen
- b. Interviewfragebogenerstellung
- c. Information über die Befragung für Interviewpersonen vorbereiten
- d. Einwilligungserklärung und Datenschutzerklärung vorbereiten
- e. Vorbereiten einer Kopie des Interviewleitfadens, falls die Befragten diesen nach dem Interview haben möchten

2. Datencheck

- a. Abklärung, ob die befragte Person die für die Forschung nötigen Voraussetzungen erfüllt

3. Gesprächseinleitung

- a. Begrüßung und Interviewerin stellt sich vor
- b. Vorstellung der Forschung
- c. Verwendungszweck der Daten wird offengelegt

4. Erklärung des Interviewablaufs

- a. Offene Fragen
- b. Interviewdauer

5. Befragung anhand des Interviewbogens

- a. Datenschutzbestimmungen beachten
- b. Anonymität der befragten Person wahren

6. Bedanken und Verabschiedung

Gesprächseinleitung

Block 1: Begrüßung, Rahmenbedingungen

I: Vielen Dank für Ihre Bereitschaft und Teilnahme an diesem Interview zum Thema Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice. Bevor wir mit dem Interview starten, möchte ich betonen, dass hier Ihre eigenen Meinungen, Erfahrungen und Eindrücke von Bedeutung sind und es keine richtigen oder falschen Antworten zu den Fragen gibt. Falls bei Ihnen während dem Interview Fragen aufkommen oder Sie eben eine Frage nicht verstehen, fragen Sie gerne nach. Geplant ist für das Interview eine Dauer von ca. 45 Minuten, falls Sie sich im Laufe des Interviews irgendwie unwohl fühlen sollten, können wir dieses natürlich abbrechen. Das Interview wird anhand meines iPhones aufgezeichnet und von mir im Anschluss transkribiert, also abgetippt. Dies ist wichtig damit ich die Kernaussagen des Gesprächs unverfälscht für die Untersuchung verwenden kann. Dabei steht Ihre Anonymität an erster Stelle und ich Sorge dafür, dass das Interview in keinsten Weise auf Sie zurückgeführt werden kann, indem ich Ihren Namen pseudonymisiere, also durch einen anderen Namen ersetze und andere wichtige Eckpunkte, wie Adressen etc. durch allgemeine Begriffe ersetze. Ist damit die Aufzeichnung des Interviews für Sie ok? Falls Sie jetzt noch Fragen haben, bitte stellen Sie diese und ich beantworte sie gerne, ansonsten würden wir jetzt mit dem Interview beginnen.

Fragenkatalog

Block 2: Einleitung

Bevor wir uns direkt mit den Themen Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei arbeitsbezogener IKT-Nutzung beschäftigen, bitte ich Sie mir einen Eindruck Ihrer beruflichen Situation zu geben:

1. Bitte beschreiben Sie kurz, welche Position Sie in der Bank haben und welche Aufgaben damit einhergehen und wie lange Sie bereits für das Unternehmen tätig sind.

Block 3: Haupt- und Provokationsfragen

Erreichbarkeit durch IKT

Fragen zur Beantwortung von FF1: *Wie können IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank zur Bewahrung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefinden trotz der aus der IKT-Nutzung resultierenden arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit genutzt werden?* und **FF3:** *Wie wird IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zur proaktiven und reaktiven Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice genutzt?*

Zu Beginn wollen wir über Ihre Erreichbarkeit für Arbeitsbelange und somit den arbeitsbezogenen Kontakt in Ihrer Freizeit sowie Ihrer Handhabung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) hierbei sprechen. Sie können sich sicher etwas unter IKT vorstellen, dennoch möchte ich vor Beginn darauf hinweisen, dass wir unter IKT alle technischen Medien, die für die Handhabung von Informationen und zur Unterstützung der Kommunikation verwendet werden, verstehen (eurostat, 2023). Hierzu zählen Computer- und Netzwerkhardware und die zugehörige Software (eurostat, 2023).

2. Falls Sie Ihre Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch in Ihrer und deren Freizeit kontaktieren, warum tun Sie dies?
 - a. Welche Erwartungen stellen Sie dabei an Ihre Kolleg:innen und Vorgesetzten?
 - b. Wie fühlen Sie sich dabei bzw. dadurch? (belastend, erleichternd ...)
3. Was empfinden Sie, wenn Ihre Kolleg:innen und Vorgesetzten nicht auf ihre Kontaktanfragen reagieren?
4. Wie reagieren Sie, wenn Ihre Kolleg:innen und Vorgesetzten nicht auf ihre Kontaktanfragen reagieren?

5. Falls Sie von Ihren Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten in Ihrer Freizeit kontaktiert werden: Wie fühlen Sie sich dabei?
 - a. Was löst dies in Ihnen aus?
 - b. Stört Sie dies oder befürworten Sie es?
6. Wie reagieren Sie auf Kontaktanfragen ihrer Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelange in Ihrer Freizeit?
 - a. Warum?
 - b. Wie fühlen Sie sich damit?
 - c. Sind Sie damit zufrieden?
 - i. Warum?
 - d. Was könnten Sie anders/ besser machen, um sich damit wohl und zufrieden zu fühlen?
7. Welchen Umgang mit Kontaktanfragen von Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelangen in der eigenen Freizeit würden Sie anderen Mitarbeiter:innen empfehlen?
 - a. Welche Tipps würden Sie Ihnen diesbezüglich geben?
8. Was hilft Ihnen bei einem für Sie angenehmen Umgang mit ihrer aus IKT resultierenden Erreichbarkeit für Arbeitsbelangen in ihrer Freizeit?
9. Wie fühlen Sie sich, wenn Sie einmal (z.B. wegen Zu Hause-Vergessens des Arbeitshandys im Urlaub) nicht für Arbeitsbelange erreichbar sind?
 - a. Löst dies in Ihnen Stress aus?
 - i. Wenn ja, was tun Sie dagegen?
 - b. Warum?
 - c. Falls negative Gefühle: Wie gehen Sie damit um?
10. Welche Taktiken haben Sie, um IKT in ihrer Freizeit nutzen zu können ohne dass arbeitsbezogenen Kontaktanfragen, welche Sie dadurch in ihrer Freizeit erreichen können, Ihr Wohlbefinden einschränkt bzw. Sie z.B. stresst oder ärgert? (z.B. Ausschalten der Firmensimkarte oder des Aufpoppens v. ArbeitsE-Mails)

IKT-Nutzung im Homeoffice

Fragen zur Beantwortung von FF2: Wie werden IKT genutzt, um zu einer Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zu führen? inklusive **FF2.1:** In welcher Form nutzen Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice IKT um ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden zu steigern? und **FF2.2:** Wie

können Vorgesetzte bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung ihre Mitarbeiter:innen im Homeoffice in Bezug auf ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden unterstützen?

Als nächstes werden wir basierend auf Ihren Erfahrungen auf die IKT-Nutzung im Homeoffice eingehen:

11. Welche IKT verwenden Sie im Homeoffice? (Hier auch Apps, Softwaretools, etc.)
 - a. Wie zufrieden sind sie mit dieser IKT für Ihre Arbeit im Homeoffice, warum?
 - b. **Falls Sie nicht besonders zufrieden** sind, welche andere IKT-Möglichkeiten würden Sie sich für eine angenehmere und zufriedenstellender Homeoffice-Arbeit wünschen?
12. Wie verwenden Sie IKT im Homeoffice? (welche Softwareanwendungen (Apps) wann verwendet, Nutzungshäufigkeit, Nutzungszeitpunkt, Nutzung eher für die Arbeit alleine oder für die Zusammenarbeit, ...)
 - a. Wie empfinden Sie diese Nutzungsweise (fühlen sich damit wohl od. unzufrieden)?
 - i. Falls unangenehm, warum ändern Sie diese Nutzungsweise nicht?
 1. Bzw. wie könnten Sie die IKT besser für ihre eigene Zufriedenheit und ihr Wohlbefinden nutzen?
13. Welche Taktiken für eine angenehme und für den Arbeitskontext zufriedenstellende IKT-Nutzung im Homeoffice haben Sie?
14. Was für Dinge (Technik aber auch generell alles, was für Sie hier hilft) unterstützen eine für Sie angenehme und zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice?
15. Was würden Sie Kolleg:innen bei Ihrer IKT-Nutzung im Homeoffice empfehlen, damit sie sich mit ihrer Arbeit wohl und zufrieden fühlen können? (technische Aspekte & Nutzung/Umgang mit IKT)
16. Was sind Erfolgsfaktoren für die IKT-Nutzung im Homeoffice, welche für Sie angenehm ist und wo sie sich zufrieden fühlen?
17. Was tut Ihr Unternehmen und ihre Vorgesetzten damit Ihre arbeitsbezogene IKT-Nutzung im Homeoffice und ihr Homeoffice allgemein gut gelingt?
 - a. Inwiefern erhalten Sie von diesen Unterstützung bei ihrer Arbeit mit IKT im Homeoffice?
 - b. Was würden Sie sich (noch) von Ihrem Unternehmen als Unterstützung bei Ihrer IKT-Nutzung im Homeoffice wünschen?

18. Wie werden Sie von Ihren Vorgesetzten bzw. Unternehmen unterstützt, wenn es zu Problemen bei Ihrer IKT-Nutzung im Homeoffice kommt?
- Ist dies für Sie hilfreich und warum ja oder nein?
 - Welche (anderen weiteren) Unterstützungen Ihres Unternehmens/Vorgesetzten würden Sie sich hier (noch zusätzlich) wünschen?

Digitale Zusammenarbeit im Homeoffice

Fragen zur Beantwortung von FF2: *Wie werden IKT genutzt, um zu einer Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zu führen? inklusive FF2.1: In welcher Form nutzen Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice IKT um ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden zu steigern? und FF2.2: Wie können Vorgesetzte bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung ihre Mitarbeiter:innen im Homeoffice in Bezug auf ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden unterstützen?*

Nun kommen wir zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice: die Zusammenarbeit im Homeoffice:

19. Wie kommunizieren und arbeiten Sie mit Ihren Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice zusammen?
- Welche IKT nutzen Sie? Möglichkeiten: E-Mail, Zoom, Chats & andere Video-konferenztools, Whatsapp ...
 - Falls Person zuvor schon Tool(s) genannt, dies selbst wiederholen & nach weiteren verwendeten Tools bzw. ob dies die einzigen sind fragen
20. Wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Homeoffice (angenehm und zufrieden damit oder nicht)?
- Warum?
 - Was könnte besser gemacht werden?
21. Was sind Erfolgsfaktoren bei Ihrer Zusammenarbeit mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice?
22. Was tun Ihre Vorgesetzten für eine erfolgreiche digitale Zusammenarbeit von Ihnen und Ihren Kollge:innen und Ihnen mit den Vorgesetzten?
- Ist dies für Sie hilfreich?
 - Würden Sie sich noch etwas anderes hier von diesen wünschen?

23. Wie empfinden Sie die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice (angenehm und zufrieden damit oder nicht)?
- Warum?
 - Was sind hierfür Erfolgsfaktoren?
 - Was könnte besser gemacht werden?
24. Wie bzw. was verwenden Sie bei Kommunikationstechnologien, damit die Zusammenarbeit im Homeoffice für sie angenehm, zufriedenstellend und gut funktioniert?
- Gibt es spezielle Tools auf z.B. Ihrem Arbeitscomputer oder haben Sie sich selbst Verhaltensweisen angeeignet, die hier nützlich sind?
25. Was ist für Sie hilfreich für eine gut funktionierende und zufriedenstellende Kommunikation in der digitalen Zusammenarbeit, mit welcher Sie sich wohl fühlen?
- Was tun ihre Vorgesetzten/ ihr Unternehmen hierfür?
 - Was würden Sie sich wünschen das ihre Vorgesetzten bzw. ihr Unternehmen hierfür (noch) tun/ tut?
26. Was sind für Sie die größten Herausforderungen bei der Homeoffice-Arbeit allgemein und damit auch der Zusammenarbeit anhand von IKT im Homeoffice, welche Ihre Arbeitszufriedenheit und Ihr Wohlbefinden beeinträchtigen?
- Wie meistern Sie und ihre Kolleg:innen und Vorgesetzten diese?
 - Taktiken dafür?
 - Sind Sie mit Ihrer Handhabung dieser zufrieden?
 - Wenn nicht, warum, was könnte verbessert werden?
 - Helfen Ihr Unternehmen & ihre Vorgesetzten Ihnen hierbei in irgendeiner Form?
 - Wenn ja, wie?
 - Wenn nein, was könnte das Unternehmen tun?
 - Wenn nein, was könnten ihre Vorgesetzten tun?

Digitaler Stress im Homeoffice

Fragen zur Beantwortung von FF3: Wie wird IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zur proaktiven und reaktiven Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice genutzt? Und **FF2:** Wie werden IKT genutzt, um zu einer Förderung der Arbeitszufriedenheit und des

*Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zu führen? mit ihren dazugehörigen Unterfragen **FF2.1** & **FF2.2** nach hilfreichen Nutzungsweisen von Mitarbeiter:innen und Unterstützungsmöglichkeiten von Vorgesetzten für Mitarbeiter:innen hierbei.*

Im Homeoffice kann es gerade durch die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien zu stressigen Situationen kommen. In diesem Fall spricht man von digitalem Stress. Nun möchte ich mit Ihnen über Ihren Umgang mit solchen Situationen sprechen:

27. Was macht für Sie eine aus IKT-Nutzung resultierende stressige Situation im Homeoffice aus?
 - a. Merkmale einer solchen Situation?
 - b. Wodurch kommt es zu diesen Situationen (Auslöser)?
28. Wie bewältigen Sie digitalen Stress im Homeoffice?
 - a. Welche Taktiken haben Sie?
 - i. Wann wird, welche Taktik eingesetzt?
29. Falls es eine spezielle IKT-Verwendung gibt, welche Ihnen bei der Bekämpfung/Bewältigung von digitalem Stress hilft, welche ist das? (z.B. eine spezielle App)
 - a. Was hilft Ihnen sonst noch bei der Bekämpfung/Bewältigung von aus der IKT-Nutzung resultierenden stressigen Situationen im Homeoffice?
30. Können Sie bitte von einer Beispielsituation, in welcher Sie aufgrund von IKT gestresst wurden und wie Sie diese bewältigt haben berichten?
31. Was machen Sie schon im Vorhinein, damit digitaler Stress im Homeoffice gar nicht erst auftritt?
 - a. Wie nutzen Sie IKT, um Stress schon im Vorhinein zu vermeiden? (*Frage wird gestellt, falls dies nicht schon automatisch bei der vorigen Frage mitbeantwortet wird*)
32. Was hilft Ihnen beim einem für Sie angenehmen und zufriedenstellenden Umgang mit Stress, welcher durch Ihre IKT-Nutzung im Homeoffice verursacht wird?
33. Was macht Ihr Unternehmen bzw. Ihre Vorgesetzten zur Bekämpfung/Bewältigung oder Minimierung von Ihrem digitalen Stress im Homeoffice (im Vorhinein u. Nachhinein)? (z.B. Vorbereitung auf durch IKT ausgelöste Anforderungen (Schulung))
 - a. Nehmen Sie dies in Anspruch?
 - b. Hilft Ihnen dies bei der Bewahrung ihres Wohlbefindens und Ihrer Arbeitszufriedenheit?

- c. Wenn Sie sich etwas Spezielles zur Bekämpfung von digitalem Stress von Ihrer Firma/ Ihren Vorgesetzten wünschen könnten, um sich mit Ihrer Arbeit wohl(er) und zufrieden(er) zu fühlen, was wäre das?
34. Was würden Sie resultierend aus Ihren eigenen Erfahrungen anderen Mitarbeiter:innen empfehlen, um digitalen Stress in Bezug auf ihr Wohlbefinden und ihre Arbeitszufriedenheit gut zu managen/bewältigen/bekämpfen?

Block 4: Abspann und Reflexionsfrage

Nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich Ihnen noch die Möglichkeit geben, nicht bisher Besprochenes zu erwähnen:

35. Gibt es abschließend noch etwas zu den besprochenen Aspekten der Thematik, was wir noch nicht besprochen haben, Sie aber noch gerne anbringen würden?

I: Noch einmal vielen Dank für Ihre Teilnahme an meinem Interview! Dies hilft Möglichkeiten für eine für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen im Home-office und der Freizeit gute arbeitsbezogene IKT-Nutzung zu erkennen und soll ihnen damit als mögliche Basis für einen guten Umgang mit Arbeits-IKT für ihr eigenes Befinden im Home-office und in der Freizeit dienen.

Zustimmungserklärung/Datenschutzmitteilung

Herzlichen Dank, dass Sie sich bereit erklärt haben, als Interviewpartner:in für ein Gespräch für die Abfassung meiner wissenschaftlichen Masterarbeit zur arbeitsbezogenen Verwendung von IKT an der Universität Wien zur Verfügung zu stehen.

Gemäß Datenschutzgesetz (§ 7 Abs 2 Ziffer 2 DSG) muss für ein derartiges Interview Ihre Zustimmung eingeholt werden, da Ihre Aussagen unter Wahrung der Anonymität in der wissenschaftlichen Masterarbeit verwendet (zitiert) werden.

Die Inhalte des Interviews werden anonymisiert transkribiert. Das Transkript des Interviews wird der Arbeit im Anhang beigelegt. Auf Wunsch der Befragten werden diesen das Transkript ihres eigenen Interviews zur Verfügung gestellt. Abschlussarbeiten müssen laut Universitätsgesetz veröffentlicht werden (durch Aufstellen in der National- und Universitätsbibliothek), sie sind üblicherweise auch online zugänglich.

Die Daten können von der Betreuerin bzw. Begutachterin der wissenschaftlichen Arbeit für Zwecke der Leistungsbeurteilung eingesehen werden. Die erhobenen Daten dürfen gemäß Art 89 Abs 1 DSGVO grundsätzlich unbeschränkt gespeichert werden.

Sie können die Zustimmung zur Verwendung dieses Interviews jederzeit widerrufen, alle Aussagen, die bis zu diesem Zeitpunkt in der wissenschaftlichen Arbeit verwendet wurden, sind allerdings rechtskonform und müssen nicht aus der Arbeit entfernt werden.

Weiters besteht das Recht auf Auskunft durch die Verantwortliche an dieser Studie über die erhobenen personenbezogenen Daten sowie das Recht auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung der Daten sowie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung sowie des Rechts auf Datenübertragbarkeit.

Wenn Sie Fragen zu dieser Erhebung haben, wenden Sie sich bitte gern an die Verantwortliche dieser Untersuchung: Jeannine FISCHER (a11912891@unet.univie.ac.at), Studentin der Studienrichtung Publizistik- und Kommunikationswissenschaft im Master an der Universität Wien, Althanstraße 51, 1090 Wien.

Für grundsätzliche juristische Fragen im Zusammenhang mit der DSGVO/FOG und studentischer Forschung wenden Sie sich an den Datenschutzbeauftragten der Universität Wien, Dr. Daniel Stanonik, LL.M. (verarbeitungsverzeichnis@univie.ac.at). Zudem besteht das Recht der Beschwerde bei der Datenschutzbehörde (bspw. über dsb@dsb.gv.at).

Ich stimme der Verwendung meiner personenbezogenen Daten im Rahmen der wissenschaftlichen Arbeit hiermit zu.

Ort, Datum, Unterschrift

Informationsblatt zur Untersuchung

Sehr geehrte Damen und Herren!

Im Rahmen meiner Masterarbeit an der Universität Wien am Fachbereich Publizistik- und Kommunikationswissenschaft untersuche ich Erfahrungen eines guten Umgangs mit der arbeitsbezogenen Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und der Freizeit von Mitarbeiter:innen im Bankensektor. Mich interessieren Möglichkeiten, welche Mitarbeiter:innen für eine erfolgreiche und von ihnen als angenehme und mit der Arbeit zufriedenstellende wahrgenommene Handhabung von arbeitsbezogener Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und der Freizeit haben.

Für diese Untersuchung benötige ich Personen, welche in einer Bank seit mindestens 6 Monaten arbeiten, zumindest teilweise im Homeoffice und dort mit Informations- und Kommunikationstechnologien arbeiten, keine Führungsposition innehaben und bereit sind in einem Interview Ihre Erfahrungen und Meinungen zu teilen. Das Interview würde ca. 45 min in Anspruch nehmen. Zur unverfälschten Verwendung der Kernaussagen des Gesprächs für diese Untersuchung wird das Interview anhand der Sprachaufnahme-App Memos auf meinem Handy bzw. iPad aufgezeichnet. Dabei steht Ihre Anonymität an erste Stelle und ich Sorge dafür, dass das Interview in keinsten Weise auf Sie oder Ihren Arbeitgeber zurückgeführt werden kann. Dies erfolgt anhand einer Pseudonymisierung Ihres Namens durch einen anderen sowie der Pseudonymisierung anderer wichtiger Eckpunkte, wie Adressen etc. durch andere allgemeine Begriffe. Die Durchführung des Interviews kann basierend auf Ihren Vorlieben entweder telefonisch, per Skype oder Zoom oder persönlich an einem neutralen Ort, welcher für Sie passend ist, durchgeführt werden. Bevor wir das Interview durchführen können, brauche ich noch Ihre Einverständniserklärung sowie Ihre Bestätigung der Wahrnehmung der Datenschutzmaßnahmen, wie ich mit Ihren Daten umgehe. Dies lasse ich Ihnen vor dem Interview zukommen und bitte Sie es zu lesen und, wenn alles so für Sie passt, zu unterschreiben und zum Interviewtermin mitzubringen. Falls Sie einverstanden mit der Teilnahme an einem meiner Interviews sind, wäre ich Ihnen dankbar, wenn Sie mir einen Termin, an welchem Sie demnächst Zeit hätten nennen könnten. Für etwaige Rückfragen wenden Sie sich jederzeit an mich!

Ich freue mich bereits auf Ihre Rückmeldung und hoffe, dass Sie an meinem Interview teilnehmen!

Mit freundlichen Grüßen

Jeannine Fischer

7.4.2 Du-Form

Leitfaden für die Interviewstudie

„How to: Feeling well with work in the 21st century“

Wie bei der arbeitsbezogenen Nutzung von Kommunikationstechnologien die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen priorisiert werden können. Eine qualitative Erhebung am Beispiel einer Bank.

Vorbemerkung

Im Rahmen dieser Masterarbeit im Fach Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien soll herausgefunden werden, wie bei der arbeitsbezogenen Nutzung von Kommunikationstechnologien im Homeoffice die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen priorisiert und gesteigert werden können. Für diese Forschung wird ein einmaliges, persönliches und auf Anfrage stattfindendes Leitfadeninterview durchgeführt.

Ziel vom Interview ist es von den Befragten innerhalb dessen möglichst unvoreingenommene und offene Antworten zu erhalten. Das Interview wird per iPhone aufgezeichnet und danach anonymisiert ausgewertet. Vor Beginn des Interviews werden die Befragten auf Ihre Anonymität hingewiesen. Das Interview unterliegt den europäischen Datenschutzbestimmungen.

Erhebungsdaten

Datum	
Ort	
Interviewdauer	
Alter	
Geschlecht	
Haben Sie Betreuungsaufgaben für Kinder?	O ja O nein
Haben Sie sonstige Betreuungsaufgaben?	O ja O nein

Aufbau des Interviews

7. Vorbereitung

- a. Kontaktaufnahme mit möglichen Interviewpersonen
- b. Interviewfragebogenerstellung
- c. Information über die Befragung für Interviewpersonen vorbereiten
- d. Einwilligungserklärung und Datenschutzerklärung vorbereiten
- e. Vorbereiten einer Kopie des Interviewleitfadens, falls die Befragten diesen nach dem Interview haben möchten

8. Datencheck

- a. Abklärung, ob die befragte Person die für die Forschung nötigen Voraussetzungen erfüllt

9. Gesprächseinleitung

- a. Begrüßung und Interviewerin stellt sich vor
- b. Vorstellung der Forschung
- c. Verwendungszweck der Daten wird offengelegt

10. Erklärung des Interviewablaufs

- a. Offene Fragen
- b. Interviewdauer

11. Befragung anhand des Interviewbogens

- a. Datenschutzbestimmungen beachten
- b. Anonymität der befragten Person wahren

12. Bedanken und Verabschiedung

Gesprächseinleitung

Block 1: Begrüßung, Rahmenbedingungen

I: Vielen Dank für deine Bereitschaft und Teilnahme an diesem Interview zum Thema Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice. Bevor wir mit dem Interview starten, möchte ich betonen, dass hier deine eigenen Meinungen, Erfahrungen und Eindrücke von Bedeutung sind und es keine richtigen oder falschen Antworten zu den Fragen gibt. Falls bei dir während dem Interview Fragen aufkommen oder du eben eine Frage nicht verstehst, frage gerne nach. Geplant ist für das Interview eine Dauer von ca. 45 Minuten, falls du dich im Laufe des Interviews irgendwie unwohl fühlen solltest, können wir dieses natürlich abbrechen. Das Interview wird anhand meines iPhones aufgezeichnet und von mir im Anschluss transkribiert, also abgetippt. Dies ist wichtig damit ich die Kernaussagen des Gesprächs unverfälscht für die Untersuchung verwenden kann. Dabei steht deine Anonymität an erster Stelle und ich Sorge dafür, dass das Interview in keinsten Weise auf dich zurückgeführt werden kann, indem ich deinen Namen pseudonymisiere, also durch einen anderen Namen ersetze und andere wichtige Eckpunkte, wie Adressen etc. durch allgemeine Begriffe ersetze. Ist damit die Aufzeichnung des Interviews für dich ok? Falls du jetzt noch Fragen hast, bitte stelle diese und ich beantworte sie gerne, ansonsten würden wir jetzt mit dem Interview beginnen.

Fragenkatalog

Block 2: Einleitung

Bevor wir uns direkt mit den Themen Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei arbeitsbezogener IKT-Nutzung beschäftigen, bitte ich dich mir einen Eindruck deiner beruflichen Situation zu geben:

- 1) Bitte beschreibe kurz, welche Position du in der Bank hast und welche Aufgaben damit einhergehen und wie lange du bereits für das Unternehmen tätig bist.

Block 3: Haupt- und Provokationsfragen

Erreichbarkeit durch IKT

Fragen zur Beantwortung von FF1: *Wie können IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank zur Bewahrung ihrer Arbeitszufriedenheit und ihres Wohlbefinden trotz der aus der IKT-Nutzung resultierenden arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit genutzt werden?* und **FF3:** *Wie wird IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zur proaktiven und reaktiven Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice genutzt?*

Zu Beginn wollen wir über deine Erreichbarkeit für Arbeitsbelange und somit den arbeitsbezogenen Kontakt in deiner Freizeit sowie deiner Handhabung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) hierbei sprechen. Du kannst dir sicher etwas unter IKT vorstellen, dennoch möchte ich vor Beginn darauf hinweisen, dass wir unter IKT alle technischen Medien, die für die Handhabung von Informationen und zur Unterstützung der Kommunikation verwendet werden, verstehen (eurostat, 2023). Hierzu zählen Computer- und Netzwerkhardware und die zugehörige Software (eurostat, 2023).

- 2) Falls du deine Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch in deiner und deren Freizeit kontaktierst, warum tust du dies?
 - a. Welche Erwartungen stellst du dabei an deine Kolleg:innen und Vorgesetzten?
 - b. Wie fühlst du dich dabei bzw. dadurch? (belastend, erleichternd ...)
- 3) Was empfindest du, wenn deine Kolleg:innen und Vorgesetzten nicht auf deine Kontaktanfragen reagieren?
- 4) Wie reagierst du, wenn deine Kolleg:innen und Vorgesetzten nicht auf deine Kontaktanfragen reagieren?

- 5) Falls du von deine Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten in deiner Freizeit kontaktiert wirst: Wie fühlst du dich dabei?
 - a. Was löst dies in dir aus?
 - b. Stört dich dies oder befürwortest du es?
- 6) Wie reagierst du auf Kontaktanfragen deiner Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelange in deiner Freizeit?
 - a. Warum?
 - b. Wie fühlst du dich damit?
 - c. Bist du damit zufrieden?
 - i. Warum?
 - d. Was könntest du anders/ besser machen, um dich damit wohl und zufrieden zu fühlen?
- 7) Welchen Umgang mit Kontaktanfragen von Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelangen in der eigenen Freizeit würdest du anderen Mitarbeiter:innen empfehlen?
 - a. Welche Tipps würdest du ihnen diesbezüglich geben?
- 8) Was hilft dir bei einem für dich angenehmen Umgang mit deiner aus IKT resultierenden Erreichbarkeit für Arbeitsbelangen in deiner Freizeit?
- 9) Wie fühlst du dich, wenn du einmal (z.B. wegen Zu Hause-Vergessens des Arbeitshandys im Urlaub) nicht für Arbeitsbelange erreichbar bist?
 - a. Löst dies in dir Stress aus?
 - i. Wenn ja, was tust du dagegen?
 - b. Warum?
 - c. Falls negative Gefühle: Wie gehst du damit um?
- 10) Welche Taktiken hast du, um IKT in deiner Freizeit nutzen zu können ohne dass arbeitsbezogenen Kontaktanfragen, welche dich dadurch in deiner Freizeit erreichen können, dein Wohlbefinden einschränken bzw. dich z.B. stressen oder ärgern? (z.B. Ausschalten der Firmensimkarte oder des Aufpoppens v. ArbeitsE-Mails)

IKT-Nutzung im Homeoffice

Fragen zur Beantwortung von FF2: Wie werden IKT genutzt, um zu einer Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zu führen? inklusive **FF2.1:** In welcher Form nutzen Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice IKT um ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden zu steigern? und **FF2.2:** Wie

können Vorgesetzte bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung ihre Mitarbeiter:innen im Homeoffice in Bezug auf ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden unterstützen?

Als nächstes werden wir basierend auf deinen Erfahrungen auf die IKT-Nutzung im Homeoffice eingehen:

- 11) Welche IKT verwendest du im Homeoffice? (Hier auch Apps, Softwaretools, etc.)
 - a. Wie zufrieden bist du mit dieser IKT für deine Arbeit im Homeoffice, warum?
 - b. **Falls du nicht besonders zufrieden** bist, welche andere IKT-Möglichkeiten würdest du dir für eine angenehmere und zufriedenstellender Homeoffice-Arbeit wünschen?
- 12) Wie verwendest du IKT im Homeoffice? (welche Softwareanwendungen (Apps) wann verwendet, Nutzungshäufigkeit, Nutzungszeitpunkt, Nutzung eher für die Arbeit alleine oder für die Zusammenarbeit, ...)
 - a. Wie empfindest du diese Nutzungsweise (fühlen sich damit wohl od. unzufrieden)?
 - i. Falls unangenehm, warum änderst du diese Nutzungsweise nicht?
 1. Bzw. wie könntest du die IKT besser für deine eigene Zufriedenheit und dein Wohlbefinden nutzen?
- 13) Welche Taktiken für eine angenehme und für den Arbeitskontext zufriedenstellende IKT-Nutzung im Homeoffice hast du?
- 14) Was für Dinge (Technik aber auch generell alles, was für dich hier hilft) unterstützen eine für dich angenehme und zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice?
- 15) Was würdest du Kolleg:innen bei ihrer IKT-Nutzung im Homeoffice empfehlen, damit sie sich mit ihrer Arbeit wohl und zufrieden fühlen können? (technische Aspekte & Nutzung/Umgang mit IKT)
- 16) Was sind Erfolgsfaktoren für die IKT-Nutzung im Homeoffice, welche für dich angenehm ist und wo du dich zufrieden fühlst?
- 17) Was tut dein Unternehmen und deine Vorgesetzten damit deine arbeitsbezogene IKT-Nutzung im Homeoffice und dein Homeoffice allgemein gut gelingt?
 - a. Inwiefern erhältst du von diesen Unterstützung bei deiner Arbeit mit IKT im Homeoffice?
 - b. Was würdest du dir (noch) von deinem Unternehmen als Unterstützung bei deiner IKT-Nutzung im Homeoffice wünschen?

- 18) Wie wirst du von deinen Vorgesetzten bzw. Unternehmen unterstützt, wenn es zu Problemen bei Ihrer IKT-Nutzung im Homeoffice kommt?
- Ist dies für dich hilfreich und warum ja oder nein?
 - Welche (anderen weiteren) Unterstützungen deines Unternehmens/Vorgesetzten würdest du dir hier (noch zusätzlich) wünschen?

Digitale Zusammenarbeit im Homeoffice

Fragen zur Beantwortung von FF2: *Wie werden IKT genutzt, um zu einer Förderung der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zu führen? inklusive FF2.1: In welcher Form nutzen Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice IKT um ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden zu steigern? und FF2.2: Wie können Vorgesetzte bei der arbeitsbezogenen IKT-Nutzung ihre Mitarbeiter:innen im Homeoffice in Bezug auf ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden unterstützen?*

Nun kommen wir zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice: die Zusammenarbeit im Homeoffice:

- 19) Wie kommunizierst und arbeitest du mit deinen Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice zusammen?
- Welche IKT nutzt du? Möglichkeiten: E-Mail, Zoom, Chats & andere Videokonferenztools, Whatsapp ...
 - Falls Person zuvor schon Tool(s) genannt, dies selbst wiederholen & nach weiteren verwendeten Tools bzw. ob dies die einzigen sind fragen
- 20) Wie empfindest du die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Homeoffice (angenehm und zufrieden damit oder nicht)?
- Warum?
 - Was könnte besser gemacht werden?
- 21) Was sind Erfolgsfaktoren bei deiner Zusammenarbeit mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice?
- 22) Was tun deine Vorgesetzten für eine erfolgreiche digitale Zusammenarbeit von dir und deinen Kollge:innen und dir mit den Vorgesetzten?
- Ist dies für dich hilfreich?
 - Würdest du dir noch etwas anderes hier von diesen wünschen?

- 23) Wie empfindest du die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice (angenehm und zufrieden damit oder nicht)?
- Warum?
 - Was sind hierfür Erfolgsfaktoren?
 - Was könnte besser gemacht werden?
- 24) Wie bzw. was verwendest du bei Kommunikationstechnologien, damit die Zusammenarbeit im Homeoffice für dich angenehm, zufriedenstellend und gut funktioniert?
- Gibt es spezielle Tools auf z.B. deinem Arbeitscomputer oder hast du dir selbst Verhaltensweisen angeeignet, die hier nützlich sind?
- 25) Was ist für dich hilfreich für eine gut funktionierende und zufriedenstellende Kommunikation in der digitalen Zusammenarbeit, mit welcher du dich wohl fühlst?
- Was tun deine Vorgesetzten/ dein Unternehmen hierfür?
 - Was würdest du dir wünschen das deine Vorgesetzten bzw. dein Unternehmen hierfür (noch) tun/ tut?
- 26) Was sind für dich die größten Herausforderungen bei der Homeoffice-Arbeit allgemein und damit auch der Zusammenarbeit anhand von IKT im Homeoffice, welche deine Arbeitszufriedenheit und dein Wohlbefinden beeinträchtigen?
- Wie meistern du und deine Kolleg:innen und Vorgesetzten diese?
 - Taktiken dafür?
 - Bist du mit deiner Handhabung dieser zufrieden?
 - Wenn nicht, warum, was könnte verbessert werden?
 - Helfen dein Unternehmen & deine Vorgesetzten dir hierbei in irgendeiner Form?
 - Wenn ja, wie?
 - Wenn nein, was könnte das Unternehmen tun?
 - Wenn nein, was könnten deine Vorgesetzten tun?

Digitaler Stress im Homeoffice

Fragen zur Beantwortung von FF3: *Wie wird IKT von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zur proaktiven und reaktiven Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice genutzt? Und FF2:* *Wie werden IKT genutzt, um zu einer Förderung der Arbeitszufriedenheit und des*

*Wohlbefindens von Mitarbeiter:innen einer Bank im Homeoffice zu führen? mit ihren dazugehörigen Unterfragen **FF2.1** & **FF2.2** nach hilfreichen Nutzungsweisen von Mitarbeiter:innen und Unterstützungsmöglichkeiten von Vorgesetzten für Mitarbeiter:innen hierbei.*

Im Homeoffice kann es gerade durch die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien zu stressigen Situationen kommen. In diesem Fall spricht man von digitalem Stress. Nun möchte ich mit dir über deinen Umgang mit solchen Situationen sprechen:

- 27) Was macht für dich eine aus IKT-Nutzung resultierende stressige Situation im Homeoffice aus?
 - a. Merkmale einer solchen Situation?
 - b. Wodurch kommt es zu diesen Situationen (Auslöser)?
- 28) Wie bewältigst du digitalen Stress im Homeoffice?
 - a. Welche Taktiken hast du?
 - i. Wann wird, welche Taktik eingesetzt?
- 29) Falls es eine spezielle IKT-Verwendung gibt, welche dir bei der Bekämpfung/Bewältigung von digitalem Stress hilft, welche ist das? (z.B. eine spezielle App)
 - a. Was hilft dir sonst noch bei der Bekämpfung/Bewältigung von aus der IKT-Nutzung resultierenden stressigen Situationen im Homeoffice?
- 30) Kannst du bitte von einer Beispielsituation, in welcher du aufgrund von IKT gestresst wurdest und wie du diese bewältigt hast berichten?
- 31) Was machst du schon im Vorhinein, damit digitaler Stress im Homeoffice gar nicht erst auftritt?
 - a. Wie nutzt du IKT, um Stress schon im Vorhinein zu vermeiden? (Frage wird gestellt, falls dies nicht schon automatisch bei der vorigen Frage mitbeantwortet wird)
- 32) Was hilft dir bei einem für dich angenehmen und zufriedenstellenden Umgang mit Stress, welcher durch deine IKT-Nutzung im Homeoffice verursacht wird?
- 33) Was macht dein Unternehmen bzw. deine Vorgesetzten zur Bekämpfung/Bewältigung oder Minimierung von deinem digitalen Stress im Homeoffice (im Vorhinein u. Nachhinein)? (z.B. Vorbereitung auf durch IKT ausgelöste Anforderungen (Schulung))
 - a. Nimmst du dies in Anspruch?

- b. Hilft dir dies bei der Bewahrung deines Wohlbefindens und deiner Arbeitszufriedenheit?
 - c. Wenn du dir etwas Spezielles zur Bekämpfung von digitalem Stress von deiner Firma/ deinen Vorgesetzten wünschen könntest, um dich mit deiner Arbeit wohl(er) und zufrieden(er) zu fühlen, was wäre das?
- 34) Was würdest du resultierend aus deinen eigenen Erfahrungen anderen Mitarbeiter:innen empfehlen, um digitalen Stress in Bezug auf ihr Wohlbefinden und ihre Arbeitszufriedenheit gut zu managen/bewältigen/bekämpfen?

Block 4: Abspann und Reflexionsfrage

Nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich dir noch die Möglichkeit geben, nicht bisher Besprochenes zu erwähnen:

- 35) Gibt es abschließend noch etwas zu den besprochenen Aspekten der Thematik, was wir noch nicht besprochen haben, du aber noch gerne anbringen würdest?

I: Noch einmal vielen Dank für deine Teilnahme an meinem Interview! Dies hilft Möglichkeiten für eine für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen im Homeoffice und der Freizeit gute arbeitsbezogene IKT-Nutzung zu erkennen und soll ihnen damit als mögliche Basis für einen guten Umgang mit Arbeits-IKT für ihr eigenes Befinden im Homeoffice und in der Freizeit dienen.

Zustimmungserklärung/Datenschutzmitteilung

Herzlichen Dank, dass Sie sich bereit erklärt haben, als Interviewpartner:in für ein Gespräch für die Abfassung meiner wissenschaftlichen Masterarbeit zur arbeitsbezogenen Verwendung von IKT an der Universität Wien zur Verfügung zu stehen.

Gemäß Datenschutzgesetz (§ 7 Abs 2 Ziffer 2 DSG) muss für ein derartiges Interview Ihre Zustimmung eingeholt werden, da Ihre Aussagen unter Wahrung der Anonymität in der wissenschaftlichen Masterarbeit verwendet (zitiert) werden.

Die Inhalte des Interviews werden anonymisiert transkribiert. Das Transkript des Interviews wird der Arbeit im Anhang beigelegt. Auf Wunsch der Befragten werden diesen das Transkript ihres eigenen Interviews zur Verfügung gestellt. Abschlussarbeiten müssen laut Universitätsgesetz veröffentlicht werden (durch Aufstellen in der National- und Universitätsbibliothek), sie sind üblicherweise auch online zugänglich.

Die Daten können von der Betreuerin bzw. Begutachterin der wissenschaftlichen Arbeit für Zwecke der Leistungsbeurteilung eingesehen werden. Die erhobenen Daten dürfen gemäß Art 89 Abs 1 DSGVO grundsätzlich unbeschränkt gespeichert werden.

Sie können die Zustimmung zur Verwendung dieses Interviews jederzeit widerrufen, alle Aussagen, die bis zu diesem Zeitpunkt in der wissenschaftlichen Arbeit verwendet wurden, sind allerdings rechtskonform und müssen nicht aus der Arbeit entfernt werden.

Weiters besteht das Recht auf Auskunft durch die Verantwortliche an dieser Studie über die erhobenen personenbezogenen Daten sowie das Recht auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung der Daten sowie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung sowie des Rechts auf Datenübertragbarkeit.

Wenn Sie Fragen zu dieser Erhebung haben, wenden Sie sich bitte gern an die Verantwortliche dieser Untersuchung: Jeannine FISCHER (a11912891@unet.univie.ac.at), Studentin der Studienrichtung Publizistik- und Kommunikationswissenschaft im Master an der Universität Wien, Althanstraße 51, 1090 Wien.

Für grundsätzliche juristische Fragen im Zusammenhang mit der DSGVO/FOG und studentischer Forschung wenden Sie sich an den Datenschutzbeauftragten der Universität Wien, Dr. Daniel Stanonik, LL.M. (verarbeitungsverzeichnis@univie.ac.at). Zudem besteht das Recht der Beschwerde bei der Datenschutzbehörde (bspw. über dsb@dsb.gv.at).

Ich stimme der Verwendung meiner personenbezogenen Daten im Rahmen der wissenschaftlichen Arbeit hiermit zu.

Ort, Datum, Unterschrift

Informationsblatt zur Untersuchung

Sehr geehrte Damen und Herren!

Im Rahmen meiner Masterarbeit an der Universität Wien am Fachbereich Publizistik- und Kommunikationswissenschaft untersuche ich Erfahrungen eines guten Umgangs mit der arbeitsbezogenen Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und der Freizeit von Mitarbeiter:innen im Bankensektor. Mich interessieren Möglichkeiten, welche Mitarbeiter:innen für eine erfolgreiche und von ihnen als angenehme und mit der Arbeit zufriedenstellende wahrgenommene Handhabung von arbeitsbezogener Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und der Freizeit haben.

Für diese Untersuchung benötige ich Personen, welche in einer Bank seit mindestens 6 Monaten arbeiten, zumindest teilweise im Homeoffice und dort mit Informations- und Kommunikationstechnologien arbeiten, keine Führungsposition innehaben und bereit sind in einem Interview Ihre Erfahrungen und Meinungen zu teilen. Das Interview würde ca. 45 min in Anspruch nehmen. Zur unverfälschten Verwendung der Kernaussagen des Gesprächs für diese Untersuchung wird das Interview anhand der Sprachaufnahme-App Memos auf meinem Handy bzw. iPad aufgezeichnet. Dabei steht Ihre Anonymität an erste Stelle und ich Sorge dafür, dass das Interview in keinsten Weise auf Sie oder Ihren Arbeitgeber zurückgeführt werden kann. Dies erfolgt anhand einer Pseudonymisierung Ihres Namens durch einen anderen sowie der Pseudonymisierung anderer wichtiger Eckpunkte, wie Adressen etc. durch andere allgemeine Begriffe. Die Durchführung des Interviews kann basierend auf Ihren Vorlieben entweder telefonisch, per Skype oder Zoom oder persönlich an einem neutralen Ort, welcher für Sie passend ist, durchgeführt werden. Bevor wir das Interview durchführen können, brauche ich noch Ihre Einverständniserklärung sowie Ihre Bestätigung der Wahrnehmung der Datenschutzmaßnahmen, wie ich mit Ihren Daten umgehe. Dies lasse ich Ihnen vor dem Interview zukommen und bitte Sie es zu lesen und, wenn alles so für Sie passt, zu unterschreiben und zum Interviewtermin mitzubringen. Falls Sie einverstanden mit der Teilnahme an einem meiner Interviews sind, wäre ich Ihnen dankbar, wenn Sie mir einen Termin, an welchem Sie demnächst Zeit hätten nennen könnten. Für etwaige Rückfragen wenden Sie sich jederzeit an mich!

Ich freue mich bereits auf Ihre Rückmeldung und hoffe, dass Sie an meinem Interview teilnehmen!

Mit freundlichen Grüßen

Jeannine Fischer

7.5 Fallzusammenfassungen

Interview 1

Person: Es wurde eine 35-jährige, eher kürzer für das Unternehmen tätige Angestellte interviewt. Sie hat Betreuungspflichten. Sie hat sich bereits in der kurzen Zeit im Unternehmen hochgearbeitet.

Einstellung zu arbeitsbezogene Kontaktanfragen in Freizeit: Sie hat kein Problem mit arbeitsbezogenen Kontaktanfragen in Ihrer Freizeit so lange kein Arbeitsaufwand damit einhergeht. Für sie gehört Erreichbarkeit für Arbeitsbelange in der Freizeit zur Arbeit dazu. Für sie ist es erleichternd zu Wissen, dass ihre Kolleg:innen sie bei Notfällen kontaktieren, da damit für sie ein guter Ablauf ihrer Arbeit auch bei ihrer Abwesenheit gesichert ist.

IKT-Verwendung bezüglich arbeitsbezogenen Kontaktanfragen in der Freizeit: Sie hat ihr privates und ihr Arbeitshandy gemeinsam in einem Gerät. Sie hat ihren Arbeitscomputer, wenn sie nicht in der Firma ist, immer daheim, wenn nicht, dann geht sie ihn holen. Sie legt das Handy nur weg, wenn es wirklich störend ist z. B. in der Therapie oder Urlaub, aber sie nimmt es dort mithin, damit sie zumindest am Abend nachschauen kann, ob es etwas gegeben hat.

Einstellung zu Homeoffice: Sie selbst bezeichnet sich als keinen Fan vom Homeoffice auch, wenn sie Vorteile vor allem wegen ihrer Betreuungsaufgaben darin sieht. Grund dafür ist die Auflösung der Grenzen zwischen Privat- und Arbeitsleben, welche ihr wichtig sind. Sie hat im Homeoffice den Druck immer erreichbar zu sein, weil sie befürchtet, dass andere Angestellte und die Vorgesetzten, sonst glauben sie würde im Homeoffice nicht arbeiten.

IKT-Verwendung für Zusammenarbeit im Homeoffice: Sie bevorzugt persönlichen Kontakt gegenüber jenen über Technologien. Für sie ist die Verwendung von Smileys hilfreich für eine gute Kommunikation und Zusammenarbeit im Homeoffice. Die Mischung aus Präsenz- und Onlinearbeit ist für sie grundlegend für die gute Zusammenarbeit im Homeoffice.

Zufriedenheit mit Unterstützung durch das Unternehmen bei Verwendung von IKT im Homeoffice: Sie ist mit der Lösung bei technischen Problemen vom Unternehmen zufrieden, würde sich jedoch ein WLAN von der Firma für das Homeoffice und noch mehr kompetente

Angestellte bei dem IT-Support wünschen. Sie ist zufrieden mit der Unterstützung der Vorgesetzten für die digitale Zusammenarbeit.

Bewältigung von digitalem Stress: Zu viele Kontaktforderungen über unterschiedliche Kanäle zur gleichen Zeit sind für sie Auslöser von digitalem Stress. Zur Bewältigung von digitalem Stress sind für sie ein sich daran erinnern, dass man nicht alles auf einmal lösen kann, das Setzen von Prioritäten, die Verwendung von Emojis zum Ausdruck von Emotionen im Austausch mit Kolleg:innen hilfreich.

Andere wichtige Anmerkung: Sie findet, dass die Thematik der richtigen arbeitsbezogenen Kommunikationstechnologienutzung mit der Zeit immer bedeutender wird.

Interview 2

Person: Es wurde ein 50-jähriger, bereits lange für das Unternehmen tätiger Angestellter interviewt. Er hat keine Betreuungsaufgaben.

Einstellung zu arbeitsbezogenen Kontaktforderungen in Freizeit: Er erwartet sich auf arbeitsbezogene Kontaktforderungen, welche an andere in deren Freizeit stellt innerhalb von 24 Stunden eine Antwort. Er möchte im Urlaub und Wochenenden nicht für arbeitsbezogene Kontaktforderungen kontaktiert werden. Er ist abends unter der Woche für arbeitsbezogene Kontaktforderungen erreichbar.

IKT-Verwendung bezüglich arbeitsbezogenen Kontaktforderungen in der Freizeit: Er lässt das Diensthandy und den Computer im Urlaub im Büro. Er schaut abends nicht aktiv in seinen E-Mails bzw. sucht bei den IKT nach Arbeiten. Das Stummschalten des Handys zwischen 20 und 8 Uhr ist für ihn bei einem angenehmen Umgang mit der Erreichbarkeit für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden hilfreich.

Einstellung zu Homeoffice: Er findet die Homeoffice-Möglichkeit super. Er hat den Druck im Homeoffice während der Arbeitszeit immer bzw. mehr als bei der Präsenzarbeit im Unternehmen erreichbar sein zu müssen. Für ihn gibt es keine Herausforderungen durch das Homeoffice.

IKT-Verwendung für Zusammenarbeit im Homeoffice: Für ihn ist das Videotool für ein erfolgreiches Homeoffice wegen der sichtbaren Mimik und Gestik zentral. Er sieht die Kombination von Präsenz- und Onlinearbeit als Erfolgsfaktor für das Homeoffice und die Zusammenarbeit dabei.

Zufriedenheit mit Unterstützung durch das Unternehmen bei Verwendung von IKT im Homeoffice: Er würde sich bessere, modernere technische Ausstattung für das Homeoffice wünschen. Er ist mit der Unterstützung (Akzeptanz von Homeoffice & Vertrauen) von Vorgesetzten für Homeoffice zufrieden. Er wünscht sich keine Unterstützung vom Unternehmen gegen digitalen Stress

Bewältigung von digitalem Stress: Für ihn entsteht digitaler Stress durch technische Probleme und Zeitverlust der Arbeit durch Updates. Er bewältigt digitalen Stress, indem er versucht dann andere mögliche Arbeitsaufgaben zu erledigen, das Mindset hat nicht alles gleichzeitig und immer perfekt erledigen zu können oder sich von der problematischen Situation kurz zu distanzieren (rausgehen und durchatmen) und indem er nach der Arbeit etwas (Handwerkliches, Sportliches etc.) ohne Kommunikationstechnologien unternimmt und er nutzt auch vorbeugend bei Outlook eine Archivfunktion der E-Mails damit er einen guten Überblick hat, was er schon erledigt hat und was nicht und somit nicht von einer großen Menge von E-Mails überrollt wird.

Interview 3

Person: Es wurde eine 38-jährige, bereits lange für das Unternehmen tätige Angestellte interviewt. Sie hat Betreuungspflichten.

Einstellung zu arbeitsbezogene Kontaktanfragen in Freizeit: Sie hat die Erwartung an Kolleg:innen und Vorgesetzte, dass diese erreichbar sind, wenn sie sie in ihrer Freizeit kontaktiert. Wenn diese nicht erreichbar sind, nervt es sie. Wenn sie in ihrer Freizeit für Arbeitsbelange kontaktiert wird, steht sie dem neutral gegenüber und antwortet gleich, da es sich dann immer nur um Notfälle handelt. Wenn sie nicht für Arbeitsbelange in ihrer Freizeit erreichbar ist und gerade eine wichtige Phase (z.B Jahresabschluss) im Unternehmen ist, löst dies eine innere Unruhe aber keinen Stress bei ihr aus.

IKT-Verwendung bezüglich arbeitsbezogenen Kontaktanfragen in der Freizeit: Ab 10 am Abend bis sieben in der Früh hat sie auf ihrer Uhr ein bitte nicht stören installiert, damit sie in dieser Zeit nicht für arbeitsbezogene Kontaktanfragen erreichbar ist. Sie ist immer über ihr privates Handy für Arbeitskolleg:innen erreichbar, weil sie kein Firmenhandy hat. Wenn sie die IKT nicht bei sich hat und gerade eine wichtige Phase (z.B. Jahresabschluss) im Unternehmen ist, holt sie die IKT oder leitet ihre Telefonnummer auf das Telefon ihres Mannes um, um darüber erreichbar zu sein. Zu diesen Zeiten möchte sie diese für Notfälle immer bei sich haben.

Einstellung zu Homeoffice: Die größte Herausforderung im Homeoffice ist die Nicht-Erreichbarkeit von anderen Kolleg:innen im Homeoffice.

IKT-Verwendung für Zusammenarbeit im Homeoffice: Für sie ist das Ablegen der Scheu sich bei Videokonferenzen zu zeigen und dem Austausch dabei, eine gleiche Kommunikation im Unternehmen und im Homeoffice und eine sachliche Kommunikation zentral für ein angenehmes und zufriedenstellendes Homeoffice. Sie nutzt einen eigenen Raum zu Hause für das Homeoffice, wo sie auch die Geräte dafür aufbewahrt. Für sie ist für ein angenehmes und zufriedenstellendes Homeoffice hilfreich in der Mittagspause spazieren zu gehen und eine gute Internetleitung zu haben. Sie ist mit der digitalen Zusammenarbeit im Homeoffice zufrieden.

Zufriedenheit mit Unterstützung durch das Unternehmen bei Verwendung von IKT im Homeoffice: Sie würde sich bessere technische Ausstattung für das Homeoffice und auch für Kontaktanfragen in der Freizeit wünschen (iPad, Tastatur etc.), ist aber ansonsten mit der bestehenden Unterstützung vom Unternehmen zufrieden. Sie würde sich vom Unternehmen das Einplanen von Pufferzeiten für alle Angestellten umzusetzen. Sie findet die vom Unternehmen gebotenen Seminare für Stress, mentale Gesundheit und Effizienz hilfreich für die Bewältigung von digitalem Stress.

Bewältigung von digitalem Stress: Digitaler Stress entsteht für Sie durch zu viele Kontaktanfragen zum selben Zeitpunkt über unterschiedliche IKT oder wenn Funktionen der IKT nicht funktionieren. Hilfreich für die Bewältigung von/den Umgang mit digitalem Stress sind für sie das Eintragen von Blockzeiten im Kalender und die Verwendung von „Bitte nicht stören“ bei Cisco Jabba, Prioritäten setzen, das Einplanen von Pufferzeiten, To-Do-Listen, das Melden von technischen Problemen an Vorgesetzte und meditieren.

Interview 4

Person: Es wurde eine 49-jähriger Angestellter mit kurzer Unternehmenszugehörigkeit interviewt. Sie hat keine Betreuungspflichten.

Einstellung zu arbeitsbezogene Kontaktforderungen in Freizeit: Sie hat mit ihren Kolleg:innen in der Freizeit privaten und arbeitsbezogenen Kontakt. Wenn sie Kolleg:innen bezüglich Arbeitsbelange in deren Freizeit kontaktiert, fühlt sie sich neutral und auch wenn sie in ihrer Freizeit arbeitstechnisch kontaktiert wird fühlt sie sich neutral und nicht davon gestört. Sie ist mit dieser Handhabung zufrieden. Sie hat ein schlechtes Gewissen und fühlt sich unruhig sowie gestresst, wenn sie in ihrer Freizeit für Arbeitsbelange nicht erreichbar ist.

IKT-Verwendung bezüglich arbeitsbezogenen Kontaktforderungen in der Freizeit: Die Befragte hat die IKT nicht immer in der Freizeit bei sich. Sie schaut eher immer wieder zu bestimmten Zeiten (z.B. Mittag) einmal gebündelt auf die IKT und ob sie jemand erreichen wollte.

Einstellung zu Homeoffice: Sie kann sich im Homeoffice besser auf ihre Arbeit konzentrieren als in der Firma. Für sie ist ein eigener Raum zu Hause für eine gute Homeoffice-Arbeit wichtig. Sie möchte Homeoffice nur zwischendurch ein paar Tage und bezeichnet sich eher als Büro-Menschen.

IKT-Verwendung für Zusammenarbeit im Homeoffice: Sie ist zufrieden mit der digitalen Zusammenarbeit. Sie findet es wichtig, dass sich Kolleg:innen hier gegenseitig motivieren und bestärken. Sie ist zufrieden mit der Kommunikation fühlt sich jedoch im Homeoffice ein bisschen von den Kolleg:innen weggesperrt. Sie würde sich eine offenerere und wertschätzendere Kommunikationskultur wünschen. Sie schreibt in der Früh bei Arbeitsbeginn ihren Kolleg:innen ein guten Morgen oder ruft sie kurz an, um den zwischenmenschlichen Austausch auch im Homeoffice zu haben.

Zufriedenheit mit Unterstützung durch das Unternehmen bei Verwendung von IKT im Homeoffice: Sie bekommt nicht so richtig Unterstützung für die IKT-Verwendung ist aber zufrieden. Mit der Hilfe durch die IT bei technischen Problemen ist sie prinzipiell zufrieden, aber sie erreicht die IT schwer und würde sich eine bessere Erreichbarkeit dieser bei technischen Problemen wünschen. Die Vorgesetzten tun für sie recht wenig für die digitale Zusammenarbeit im Homeoffice und sie würde sich wünschen von diesen öfter kontaktiert zu werden. Sie

würde sich als Unterstützung wünschen im Homeoffice auch drucken zu können/dürfen, da dies momentan nicht der Fall bei ihr ist. Sie sieht keine Unterstützung bei digitalem Stress und würde sich eine bessere technische Ausstattung (z.B. Drucker) für das Homeoffice wünschen. Sie würde sich wünschen, dass das Vorurteil, dass man im Homeoffice nichts macht, nicht mehr im Unternehmen besteht.

Bewältigung von digitalem Stress: Für sie kommt es zu digitalem Stress, wenn viele Themen gleichzeitig über unterschiedliche IKT eintreffen. Auch der Druck ständig erreichbar sein zu müssen, damit niemand glaubt sie arbeitet im Homeoffice nicht, löst Stress bei ihr aus, da dieses Vorurteil laut ihr im Unternehmen besteht. Sie bewältigt digitalen Stress, indem sie kommuniziert, warum sie gerade nicht erreichbar ist (z.B. per Chat weil sie gerade arbeitsbezogen telefoniert) und dass sie sich später meldet. Ebenso bewältigt sie diesen durch Schritt für Schritt Abarbeiten von Aufgaben und durch das Hören von Musik nach der Arbeit.

Interview 5

Person: Es wurde eine 49-jährige, bereits lange für das Unternehmen tätige Angestellte interviewt. Sie hat Betreuungsaufgaben.

Einstellung zu arbeitsbezogene Kontaktanfragen in Freizeit: Sie kontaktiert ihre Kolleg:innen und Vorgesetzten nie wegen Arbeitsbelangen in der Freizeit, sondern versucht andere Lösungen zu finden. Wenn sie kontaktiert wird, macht sie sich Gedanken darüber und antwortet gleich. Dies löst bei ihr Stress aber keinen großen Emotionen aus. Sie befürwortet es bei Notfällen in der Freizeit kontaktiert zu werden, um eingreifen zu können. Wenn ein Arbeitsaufwand damit einhergeht, erledigt sie ihn auch gleich. Wenn sie einmal nicht erreichbar ist, ist dies nicht unangenehm für sie.

Einstellung zu Homeoffice: Sie ist lieber im Büro als im Homeoffice. Homeoffice ist für sie praktisch, wenn sie etwas abarbeiten muss. Sie hat im Homeoffice den Druck immer erreichbar und bei der Arbeit zu sein, auch in den Pausen. Dies wird dadurch verstärkt, dass im Büro sie und ihre Kolleg:innen gestaffelt in die Mittagspause gehen und somit da immer jemand erreichbar ist und sie in ihrer Pause nicht erreichbar sein muss, aber dies im Homeoffice nicht möglich ist, weil sie da alleine ist. Sie findet es soll keine fixen Homeofficetage geben, sondern man passend für die Arbeitsaufgabe wählen, ob man im Homeoffice oder im Büro arbeitet.

IKT-Verwendung für Zusammenarbeit im Homeoffice: Sie nutzt die IKT die ganze Zeit im Homeoffice und macht hier auch viel weniger Pausen, weil der persönliche Austausch mit Kolleg:innen, welche immer wieder ins Büro kommen im Homeoffice wegfällt. Sie befüllt ihren digitalen Kalender, welchen ihre Kolleg:innen sehen, um diesen zu zeigen, wann sie verfügbar und wann nicht ist. Sie tauscht sich regelmäßig im Homeoffice über IKT mit Kolleg:innen aus. Sie ist mit der digitalen Zusammenarbeit zufrieden. Sie ist zufrieden mit der Kommunikation mit Kolleg:innen über Chat, Telefon und E-Mail. Auch Datenbanken auf welche alle Mitarbeiter:innen Zugriff haben verwendet sie. Bei der Übermittlung von längeren Informationen per Mail, fasst sie diese am Anfang kurz zusammen um Kolleg:innen einen Überblick zu geben und darauf folgt dann erst die ausführliche Nachricht.

Zufriedenheit mit Unterstützung durch das Unternehmen bei Verwendung von IKT im Homeoffice: Sie ist mit der Ausstattung für das Homeoffice zufrieden. Sie würde sich eine schnellere Hilfe und bessere Erreichbarkeit bei IT-Problemen und dafür mehr Angestellte bei der IT-Abteilung wünschen. Sie würde sich wünschen, dass mehrere Tools nutzbar wären, was auch bei anderen Banken erlaubt ist – dies entwickelt sich jetzt aber laut ihr durch die Umstellung auf Offic365 in eine gute Richtung. Sie findet die Einstellung von Leseberechtigungen bei unterschiedlichen Informationen im Intranet für nur jene Personen, für die die Informationen relevant sind, nützlich. Sie würde sich praxisorientiertere, auf ihren Bereich zugeschnittene Online-Schulungen und Handlungsempfehlungen für die neuen Programme vom Unternehmen wünschen, da die bisherigen Schulungen zu allgemein und für sie nicht hilfreich sind. Sie findet die digitale Liste für Verbesserungsvorschläge im Unternehmen hilfreich für die Bekämpfung von digitalem Stress.

Bewältigung von digitalem Stress: Stress wird bei ihr durch Arbeitsunterbrechungen durch dringende E-Mails (vor allem unübersichtliche), Anrufe und Chat-Nachrichten ausgelöst. Zur Stressbewältigung schaltet sie während sie etwas wichtiges erledigt diese Benachrichtigungen aus und sich auf abwesend, nimmt sich eine kurze Auszeit und geht in die Natur, bei unübersichtlichen oder vielen E-Mails markiert sie sich diese, weiters macht sie sich manuelle Prioritätenlisten und arbeitet diese strukturiert ab und sie nutzt die vom Unternehmen zur Verfügung gestellte Liste für Verbesserungsvorschläge und ermöglicht dadurch eine planbare Arbeitsaufteilung, welche digitalem Stress entgegenwirkt/ vorbeugt. Auch Freiräume zum ruhigen Arbeiten sind für sie wichtig für die Bekämpfung von digitalem Stress.

Interview 6

Person: Es wurde ein 42-jähriger eher seit kurzem für das Unternehmen tätiger Angestellter interviewt, welcher keine Betreuungspflichten zu erfüllen hat.

Einstellung zu arbeitsbezogene Kontaktanfragen in Freizeit: Er kontaktiert Kolleg:innen in der Freizeit eigentlich nur für private Zwecke. Nur als er neu im Unternehmen war, hat er seine Kollegin bei Fragen nach Absprache mit ihr in ihrer Freizeit kontaktiert. Er selbst wurde noch nie in der Freizeit für Arbeitsbelange kontaktiert, nur bis 19 Uhr abends, da dies in seiner Überstundenpauschale inkludiert ist. Bis 19 Uhr ist es für ihn in Ordnung kontaktiert zu werden. Dabei handelt es sich immer um Fragen und es geht für ihn kein Arbeitsaufwand damit einher. Nach 19 Uhr schaltet er das Handy aus und er lässt den Laptop, wenn kein Homeoffice-Tag folgt, in der Firma. Wenn er einmal nicht für Arbeitsbelange erreichbar ist, fühlt er sich gut.

Einstellung zu Homeoffice: Er bevorzugt persönliche Gespräche gegen über Gesprächen über die IKT. Er findet sich im Homeoffice produktiver. Er sieht für sich keine Herausforderungen beim Homeoffice.

IKT-Verwendung für Zusammenarbeit im Homeoffice: Nutzt Cisco Jabba, Telefon, Mail und Teams. Er verwendet die IKT auch in Pausen und ist während der Arbeitszeit immer erreichbar. Er ist mit der digitalen Zusammenarbeit und Kommunikation zufrieden, da sie gleich gut wie jene in Präsenz (respektvoll, angenehm, Reden auf gleicher Augenhöhe etc.) ist (& es Kombination von Präsenz & Online gibt) und weil es keinen Vorwurf dafür gibt, dass man im Homeoffice arbeitet. Um Kolleg:innen bei technischen Problemen zu helfen nutzt er das Bildschirmteilverfahren.

Zufriedenheit mit Unterstützung durch das Unternehmen bei Verwendung von IKT im Homeoffice: Er würde sich wünschen, dass die Bank einen zweiten Bildschirm, ein Internet und mehr Hardware zur Verfügung stellt. Die IT des Unternehmens für technische Probleme ist für ihn sehr kompetent und zufriedenstellend. Ebenso ist er damit zufrieden, dass das Unternehmen Homeoffice akzeptiert. Er würde sich für die digitale Zusammenarbeit von den Vorgesetzten/Unternehmen eine offenere Kommunikation und ein Eingreifen, wenn zwei Kolleg:innen nicht miteinander auskommen wünschen. Er wünscht sich, dass Unternehmen Vorurteil, dass man nicht arbeitet, wenn man einmal nicht sofort erreichbar ist, ablegt. Er ist zufrieden

damit, dass das Unternehmen die „Bitte nicht stören“-Funktion akzeptiert und auf einer Augenhöhe hier handeln. Eine Befürwortung von Homeoffice durch die Vorgesetzten (ist in Abteilungen unterschiedlich) ist unterstützend und wichtig für ihn, um nicht gestresst zu sein.

Bewältigung von digitalem Stress: Digitaler Stress wird für ihn ausgelöst, wenn gewisse Programme nicht funktionieren. Er bewältigt digitalen Stress mit Durchatmen, Abstand gewinnen und Ruhe bewahren, versucht alternative IKT zu nutzen, kommuniziert zu Kolleg:innen und Vorgesetzte, dass technische Probleme bestehen, nutzt den IT-Support, schaltet das Handy nach der Kernarbeitszeit aus und stellt in der Mittagspause bei Cisco Jabba „Bitte nicht stören“ ein. Kurze Erledigung von Hausarbeit, also Ablenkung, hilft ihm bei der Stressbewältigung.

Interview 7

Person: Es wurde ein 49-jähriger, seit langem für das Unternehmen tätiger Angestellter interviewt. Er hat Betreuungspflichten. Druck macht ihn effizienter.

Einstellung zu arbeitsbezogene Kontaktforderungen in Freizeit: Er kontaktiert Kolleg:innen arbeitsbezogen in der Freizeit nur, wenn es wichtig ist und hat Verständnis, wenn diese nicht antworten, hofft aber auf eine Antwort. Wenn diese ausbleibt, sucht er eine Alternative. Er selbst ist in der Freizeit für Dringendes erreichbar und es ist gut für sein Wohlbefinden/Zufriedenheit, wenn er bei Dringendem kontaktiert wird. Laut ihm muss das im Vorhinein mit Kolleg:innen abgesprochen werden. Wenn eine Arbeit damit einhergeht und es möglich ist, erledigt er diese. Er entscheidet in der Freizeit situationsabhängig und personenabhängig, ob er bei einem arbeitsbezogenen Anruf abhebt. Wenn er nicht für Arbeitsbelange erreichbar ist, fühlt er sich unwohl. Wenn er von Kunden kontaktiert wird, leitet er diese zu andere Angestellten weiter.

Einstellung zu Homeoffice: Er nennt sich keinen Freund des Homeoffice und nutzt dieses eher gering. Ihm ist der Face-To-Face-Kontakt lieber als online. Er hatte früher den Druck im Homeoffice immer erreichbar sein zu müssen damit niemand glaubt er arbeitet nicht, hat dies nun aber abgelegt. Er findet es aber gut, dass es diese Möglichkeit gibt vor allem für Eltern. Ihm ist eine Trennung von Privat- und Arbeitsleben auch im Homeoffice und ein eigener Raum dafür zu Hause wichtig. Er findet es wichtig Mitarbeiter:innen im Homeoffice Vertrauen, dass sie ihre Arbeit erledigen zu können.

IKT-Verwendung für Zusammenarbeit im Homeoffice: Er nutzt das Telefon mit Videoübertragung, Cisco Jabba, E-Mails und früher auch Teams, je nach Passung für die jeweilige Kommunikation. Er ist mit der digitalen Zusammenarbeit zufrieden, da das Team Online und in Präsenz gut harmoniert. Laut ihm gab es Neid gegenüber jenen im Homeoffice von denen im Büro und hier findet er Akzeptanz statt Neid wichtig. Nach der Arbeit nimmt er Abstand vom Arbeitslaptop.

Zufriedenheit mit Unterstützung durch das Unternehmen bei Verwendung von IKT im Homeoffice: Das gut funktionierende System (Hardware, Zugänge, Software) ist für ihn hilfreich und er ist damit zufrieden. Er nutzt zusätzlichen privaten Bildschirm und erwartet nicht, dass die Firma diesen zur Verfügung stellt, glaubt aber, dass sie es tun würde. Auch mit der IT für technische Probleme ist er zufrieden. Er ist zufrieden mit der Akzeptanz der Vorgesetzten vom Homeoffice. Nach ihm kann man nur selbst und nicht das Unternehmen etwas gegen den Stress tun.

Bewältigung von digitalem Stress: Er hatte Stress immer im Homeoffice erreichbar sein zu müssen, hat dies aber durch das sich selbst daran erinnern, dass er im Büro auch nicht immer erreichbar ist und eine Routine mit Ruhephasen ablegen können. Für die Bewältigung hilft ihm auch Abstand gewinnen (z.B. kurz auf die Terrasse gehen). Wenn die IKT nicht funktioniert, löst dies ebenfalls Stress bei ihm aus. Er bewältigt dies indem er versucht dann andere IKT zu verwenden, Kolleg:innen seine Problematik kommuniziert, den IT-Support nutzt und das Mindset hat, dass es schlimmer sein könnte.

Interview 8

Person: Es wurde eine 39-jährige, bereits lange für das Unternehmen tätige Angestellte interviewt. Sie hat Betreuungsaufgaben.

Einstellung zu arbeitsbezogene Kontaktanfragen in Freizeit: Sie kontaktiert Kolleg:innen meistens nur privat, wenn arbeitstechnisch, dann nur im Notfall und dann erhofft sie sich die nötigen Informationen zu bekommen und hat dabei ein schlechtes Gewissen. Sie hat Verständnis falls diese nicht antworten und sucht eine Alternativlösung. Wenn sie arbeitstechnisch in ihrer Freizeit kontaktiert wird, stört es sie nicht, sondern ist für sie neutral, da es selten vorkommt und zeitlich begrenzt ist (Kollegin in Einschulungsphase). Sie antwortet möglichst

schnell auf solche Kontaktanfragen und es geht nie ein Arbeitsaufwand für sie damit einher und sie schaut nur genau das was gefragt wird nach und macht keine weitere Arbeit. Laut ihr muss man es kommunizieren, wenn solche Anfragen jemanden stören. In Ihrer Freizeit schaltet sie das Arbeitshandy und den Laptop aus. Wenn sie einmal nicht für die Arbeit erreichbar ist, ist das für sie ok.

Einstellung zu Homeoffice: Sie hält sich im Homeoffice an Pausen und antwortet hier nur bei hohen Vorgesetzten. Ein eigener Raum für das Homeoffice und eine für die Familie sichtbare Abgrenzung zur Freizeit ist für sie wichtig. Ihr fehlt der zwischenmenschliche Kontakt im Homeoffice und sie braucht eine Kombination aus Präsenz und Online-Arbeit. Sie

IKT-Verwendung für Zusammenarbeit im Homeoffice: Sie verwendet das Firmenhandy, den -laptop, E-Mails, Cisco Jabba, Teams, Kopfhörer, Sharepoint und Bankprogramme für die Abwicklung von Prozessen. Sie ist damit zufrieden, da es unkompliziert funktioniert und durch COVID erlernt wurde, welche digitalen Tools für welchen Informationsaustausch am besten passen. Es gibt für sie keinen Unterschied zwischen Präsenz- und Onlinezusammenarbeit außer dass es in Präsenz lustiger ist und Online weniger Ablenkungen vorkommen und es der Zusammenarbeit schadet, wenn es nur online erfolgt. Die Kommunikation ist hier für sie angenehm, da sie gleich wie in Präsenz und in Präsenz eine gute Unternehmenskultur herrscht.

Zufriedenheit mit Unterstützung durch das Unternehmen bei Verwendung von IKT im Homeoffice: Sie bekommt die nötige Hardware und Förderungen für die Anschaffung von Möbel und Informationen werden umfangreich in E-Mails niedergeschrieben. Sie würde sich wünschen, dass Homeoffice nicht nur an ganzen, sondern auch halben Tagen möglich ist. Sie ist mit dem IT-Support und der Genehmigung von Vorgesetzten für neue Geräte als Hilfe bei technischen Problemen zufrieden, sie würde sich nur wünschen, dass die IT auch schon früher am Morgen erreichbar wäre. Sie würde sich mehr Akzeptanz von Homeoffice im Unternehmen wünschen. Die Evaluierung der Softwaremöglichkeiten findet sie auch hilfreich. Sie würde sich bessere technische Ausstattung wünschen (IPad, Drucker). Das gute Internet am Firmenhandy findet sie hilfreich bei technischen Problemen. Bei IT-Problemen haben die Vorgesetzten Verständnis und beruhigen sie indem sie sagen sie soll erst mal warten und Kaffee trinken. Sie findet die Floor-Worker bei der Systemumstellung auf Office hilfreich.

Bewältigung von digitalem Stress: Digitaler Stress wird bei ihr ausgelöst, wenn etwas nicht funktioniert. Sie bewältigt digitalen Stress indem sie kurz schimpft, durchatmet, Abstand gewinnt, den IT-Support nutzt und bei anderen Kolleg:innen nachfragt, ob sie auch das Problem haben. Um digitalen Stress vorzubeugen, geht sie bei Updates nicht ins Homeoffice und hält alle technischen Sachen (Ladekabel etc.) griffbereit.

Interview 9

Person: Es wurde ein 52-jähriger, seit langem für das Unternehmen tätiger Angestellter interviewt. Er hat Betreuungspflichten.

Einstellung zu arbeitsbezogene Kontaktfanfragen in Freizeit: Er kontaktiert Kolleg:innen in ihrer Freizeit arbeitsbezogen nur in Notfällen und auch nur wenn er weiß, dass sie nicht gerade eine Reise machen. Er erwartet sich eine Antwort auf seine Kontaktfanfrage, fühlt sich mit der Kontaktfanfrage in deren Freizeit aber unwohl und hat Verständnis, wenn keine Antwort kommt. Es hat bei Notfällen Verständnis für arbeitsbezogene Kontaktfanfragen in seiner Freizeit, wenn es sich in Grenzen hält, befürwortet dies aber nicht. Er antwortet auf diese, erledigt aber keinen Arbeitsaufwand daraufhin, er delegiert diesen eher an Kolleg:innen. Nach ihm soll alles im Vorhinein so aufbereitet werden, dass es keine Kontaktfanfragen in der Freizeit benötigt. Er hält sein Privat- und Firmenhandy getrennt und nimmt zweiteres nicht in den Urlaub mit. Wenn er nicht für Arbeitsbelange erreichbar ist fühlt er sich gut. Er checkt in der Freizeit nicht seine Mails damit diese ihn nicht stressen.

Einstellung zu Homeoffice: Er ist mit der IKT-Verwendung im Homeoffice zufrieden. Er bevorzugt Face-to-Face Kommunikation gegenüber Onlinekommunikation.

IKT-Verwendung für Zusammenarbeit im Homeoffice: Er nutzt den Laptop, das Firmenhandy, das Office-Paket mit E-Mails und Postkorb und den Chat Cisco Jabba passend je nach Informationsaustausch. Er nutzt jedoch keinen Videochat. Für ihn gibt es keinen Unterschied zwischen Präsenz- und Onlinezusammenarbeit. Er konzentriert sich auf eine große Arbeit und ist während dessen für Kolleg:innen (aber trotzdem noch für höhere Chefs) nicht erreichbar (über Chat, Telefon etc.) indem er das Firmenhandy beiseitelegt. Er ist mit der Zusammenarbeit im Homeoffice zufrieden, da diese schnell und gut funktioniert und Kolleg:innen gut erreichbar sind.

Zufriedenheit mit Unterstützung durch das Unternehmen bei Verwendung von IKT im Homeoffice: Er ist generell mit der Hardware zufrieden, würde sich jedoch einen zweiten Bildschirm und, dass mehr gegen die Netzwerk- und Softwareschwierigkeiten (bessere Geschwindigkeit) im Homeoffice unternommen wird, wünschen. Er ist zufrieden, da sein Drucker und alle Systeme im Homeoffice nutzbar sind und seine Vorgesetzten die Kommunikation und Nutzung der IKT fördern und Aufgaben übernehmen oder an nicht erreichbare Kolleg:innen weitergeben. Er mag den IT-Support würde sich hier aber mehr Personal für eine bessere Erreichbarkeit wünschen. Auch von den Vorgesetzten würde er sich eine bessere Erreichbarkeit wünschen. Er bekommt vom Unternehmen immer wieder Informationen zum Durchlesen, fände jedoch eine Schulung gegen digitalen Stress gut und hätte gerne statt der vielen ein großes Programm für alle Tätigkeiten um die Softwaregeschwindigkeit zu verbessern.

Bewältigung von digitalem Stress: Für ihn entsteht digitaler Stress vor allem dadurch, dass sich Programme aufhängen bzw. sehr langsam sind oder Updates während der Arbeitszeit nötig sind oder zu viele Kontaktanfragen über unterschiedliche IKT hereinkommen. Er bewältigt digitalen Stress, indem er dann ruhig bleibt und andere Aufgaben, wozu er die Programme nicht braucht erledigt (telefonieren, Vorbereitung v. Fall/Gesprächen) oder eine kurze Pause macht und Abstand gewinnt oder sich mit Sport beschäftigt. Weiters hilft ihm gegen digitalen Stress ein Zeitplan und ein schrittweises Abarbeiten von Aufgaben.

Interview 10

Person: Es wurde ein 37-jähriger eher kürzer für das Unternehmen tätiger Angestellter interviewt. Er hat Betreuungsaufgaben.

Einstellung zu arbeitsbezogene Kontaktanfragen in Freizeit: Er möchte selbst nicht in der Freizeit gestört werden und versucht dies auch bei Kolleg:innen nicht zu tun außer es ist etwas Dringendes. Dabei fühlt er sich dann schlecht. Er hat Verständnis, wenn Kolleg:innen in ihrer Freizeit nicht reagieren. Er antwortet auf Kontaktanfragen in der Freizeit, sobald er Zeit hat und empfindet dies neutral. Wenn er keine Zeit hat hebt er nicht ab oder klickt nicht auf die Nachricht. Es geht für ihn kein Arbeitsaufwand damit einher. Er befürwortet solche Kontaktanfragen nicht und fühlt sich mit seiner Handhabung gut. Er fände es am besten, wenn solche Anfragen durch eine gute Vertretung vermieden werden. Wochenends und im Urlaub lässt er die Arbeits-IKT im Büro, ist aber über das Privathandy für Notfälle erreichbar. In der Freizeit schaltet er

das Firmenhandy auf lautlos. Wenn er nicht für Arbeitsbelange erreichbar ist, löst das kein unangenehmes Gefühl bei ihm aus.

Einstellung zu Homeoffice: Laut ihm kann man im Homeoffice konzentrierter Arbeiten und bekommt den Kopf durch die Anwesenheit seines Kindes zwischendurch frei. Er genießt im Homeoffice die ersparte Zeit durch den Wegfall der Anfahrt. Für ihn ist ein eigener Raum und zusätzlicher Bildschirm im Homeoffice wichtig. Er bevorzugt die persönliche Zusammenarbeit gegenüber der digitalen und findet zweite eher unangenehm. Er hat im Homeoffice den Druck immer erreichbar sein zu müssen und findet es schwierig, wenn Kolleg:innen nicht erreichbar sind. Laut ihm sollte man sich nicht wegen der Erreichbarkeit im Homeoffice unter Druck setzen.

IKT-Verwendung für Zusammenarbeit im Homeoffice: Er nutzt einen Firmenlaptop, -handy, eine Maus und Tastatur, einen privaten zweiten Bildschirm, Cisco Jabba, ein Headset, Teams, Outlook für E-Mails und das Office-Paket. Die Einstellung der eigenen Verfügbarkeit auf Cisco Jabba ist hier hilfreich. Er findet die Kommunikation hierbei sehr angenehm, weil sie in Präsenz und Online gut ist.

Zufriedenheit mit Unterstützung durch das Unternehmen bei Verwendung von IKT im Homeoffice: Er bekommt Hardware zur Verfügung, würde sich aber bessere Hardware (iPhone statt Samsung) wünschen. Er findet den IT-Support hilfreich würde sich aber eine schneller Verbindungskapazität wünschen. Hilfreich und zufriedenstellend sind für ihn die Freiheit und das Vertrauen der Vorgesetzten, die Umstellung auf Office-Programm, die Förderung einer guten Unternehmenskultur durch Vorgesetzte und das am Firmenhandy vorhandene Internet für Notfälle im Homeoffice. Er würde sich einen FAQ-Katalog für technische Probleme wünschen.

Bewältigung von digitalem Stress: Digitaler Stress entsteht für ihn, wenn die Technik nicht funktioniert. Er bewältigt digitalen Stress indem er Kolleg:innen über unterschiedliche IKT um Hilfe bittet, sich mit ihnen austauscht, Abstand gewinnt und den IT-Support nutzt und wenn nichts hilft in die Präsenzarbeit übergeht. Ebenso hilft ihm bei der Stressbewältigung, dass er bereits solche Situationen hatte und nun weiß, wie er mit diesen umgehen muss und nun die wichtigsten Nummern für Hilfe eingespeichert hat. Vorbeugend hält er alle technischen Dinge (Ladekabel etc.) griffbereit.

7.6 Kategoriensystem

Kategorie	Beschreibung	Subkategorie	Ankerbeispiel
K1 Verständnis Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden	Kodiert werden Äußerungen, welche verdeutlichen was für Mitarbeiter:innen zentral für ihre Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden und somit was für sie Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei K1.1 in ihrer Freizeit und bei K1.2 im Homeoffice ist.	K1.1 Freizeit	„[...] Also das ist einmal ganz klar, weil Urlaub ist Urlaub und Freizeit ist Freizeit und weil sonst brauche ich ja generell ja gar nicht auf Urlaub gehen. [...]“ (I9, 2024, Z. 110)
		K1.2 Homeoffice	„[...] Und das war schon super. Und, und dann sind diese, diese <Bank>Cloud-Lösungen, diese Videomeetings gekommen, das Homeoffice. Das war schon super. Also das muss man sagen. Und jetzt da haben wir so eine Homeoffice-Regelung auch. Man kann bis zu zwei Tage in der Woche im Homeoffice sein. Und das wird ja auch genutzt. [...]“ (I2, 2024, Z. 158)

K2 Hauptkanäle der Kommunikation	Kodiert werden die von den Mitarbeiter:innen für die Interaktion mit Personen aus ihrem Arbeitsumfeld verwendeten Kommunikationskanäle. Bei K2.1 werden die privaten Kanäle, welche den Mitarbeitenden selbst gehören und bei K2.2 die von der Firma zur Verfügung gestellten Kanäle kodiert.	K2.1 Private Kanäle	„[...] Das heißt mich rufen sowieso alle auf meinem privaten Handy an, wenn irgendetwas wäre. Also, beziehungsweise, ich habe mein Telefon immer umgeleitet auf mein privates, wenn sie da anrufen. [...]“ (I3, 2024, Z. 52)
		K2.2 Firmenkanäle	„Grundsätzlich ist Laptop natürlich ausschlaggebend für die ganzen Programme zum Arbeiten für das Büro und einfach um die Bürotätigkeiten zu erledigen und das Handy. Also das sind so die primären Tools, die ich verwende. Und am Handy natürlich die Telefonfunktion und eventuell noch Whatsapp, aber viel mehr normalerweise nicht. Also wir haben noch ein Firmen, eine Firmenapp, aber wenn ich zu Hause bin läuft eh alles über den Laptop.“ (I7, 2024, Z. 108)

K3 Faktoren der Beeinflussung	Kodiert werden all jene Dinge, welche Einfluss auf den Umgang mit IKT und dabei auf die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen haben.	K3.1 Organisation (Erwartungen, Aufbau, Vorgaben ...)	„(...) Eigentlich sehr neutral. Ich muss sagen, seit ich ins Berufsleben eingetreten bin, war es immer so quasi, dass Erreichbarkeit gewünscht war, quasi. [...]“ (I1, 2024, Z. 61)
		K3.2 Ausstattung (inkl. technische Gegebenheiten)	„Und nur in der Firma dauert es generell weniger lang wie zu Hause, weil zu Hau, zu Hause, das ist eben ein Negativmerkmal, die Systeme wie gesagt langsamer arbeiten, aber auch schnell, viel langsamer die ganzen Systeme hinauffahren.“ (I9, 2024, Z. 580)
		K3.3 Persönlichkeit der Mitarbeiter:innen	„[...] Ich bin halt ein bissi ein Mensch, der sehr gerne Kontrolle nicht abgibt. Ich mag meine Kunden. Ich mag immer schauen, wissen was passiert. Ich bin auch relativ neugierig, was das angeht, und dann bin ich auch immer ja schon fast froh, wenn sie mich dann anrufen, wenn's, wo sie nicht weiterwissen, weil ich ja weiß, was ich angefangen habe. [...]“ (I1, 2024, Z. 81)

		K3.4 Umweltfaktoren	„[...] Ich wüsste, weiß jetzt auch genau nicht wie das funktioniert, aber seit der Coronakrise hat unser Arbeitgeber fast allen Mitarbeitern inzwischen Laptops zur Verfügung gestellt.“ (I10, 2024, Z. 232)
		K3.5 Teamthematik	„[...] Wie gesagt es ist ja eh die Kollegin, mit der du das Interview zuvor geführt hast gestern und mit der habe ich auch wirklich ein gutes, gutes Auskommen und, wie gesagt, also ich habe mich da immer wie. Ich habe nicht, nicht das Gefühl gehabt, dass ich sie störe, weil sie es mir ja angeboten hat auch.“ (I6, 2024, Z. 22)
K4 Wege der Förderung der Arbeitszufriedenheit/des Wohlbefindens	Kodiert werden all jene Dinge und Verhaltensweisen von Mitarbeiter:innen, ihren Kolleg:innen und dem Unternehmen insbesondere im Umgang mit IKT, welche die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen fördern.	K4.1 Organisation und Struktur (inkl. Selbstorganisation v. Mitarbeiter:innen & Organisation v. Unternehmen)	„Das kommt eigentlich wirklich sehr selten vor, dass man in der Freizeit kontaktiert wird. Kann ich auch einen guten Vergleich herstellen zu meiner früheren Tätigkeit. Also kam das eben, das war eben im Tourismusgewerbe. Da kam das eben häufiger vor. Aber ich muss sagen da sind wir wirklich so

			strukturiert und organisiert, dass wir eigentlich in der Freizeit keine spontanen Anrufe oder, oder Kontaktaufnahmen haben.“ (I5, 2024, Z. 8)
		K4.2 Ausstattung	„Nein. Das, das de, das denke ich mir. Ich meine gut, man könnte natürlich jetzt ein R, einen anderen Tisch, ich habe jetzt einen großen Schreibtisch vom Ikea, den hatte ich davor schon. Ja. Eignet sich sehr gut für das Homeoffice. Ich meine, die, die, natürlich in der Arbeit wären auch höhenverstellbare Tische von Vorteil oder zu Hause auch. Aber das ist natürlich jetzt. Ja gut. Man könnte es zur Verfügung stellen und würde sicher das gesamte Erlebnis verbessern.“ (I10, 2024, Z. 238)
		K4.3 Teamdynamik	„Das einfach, dass man einen guten Umgang miteinander hat und gut miteinander reden kann und dann ist es eigentlich, wenn das funktioniert und man gut, allgemein gut zusammenarbeiten kann, weil man halt eine

			Basis hat, auf der man sich, wie soll ich sagen, wie soll ich das jetzt gut ausdrücken, eine Basis (teilt?) (lacht), auf der man sich begegnet, sage ich mal und, und einen guten, gute Unternehmenskultur hat, wo man sagt ok man kann sich Sachen einfach auch über verschiedene Ebenen hinweg einfach ausreden [...]“ (I8, 2024, Z. 366)
		K4.4 Abgrenzung/Private sphere	„Aso ich, ich sehe das generell so. Es sollte auch für jeden Mitarbeiter oder für jeden Kollegen so sein, dass er Zeiten definiert und sagt an diesen Tagen oder an diesen, diesen Zeiten bin ich nicht verfügbar. Diese Zeiten müssen definiert sein. [...]“ (I2, 2024, Z. 68)
		K4.5 Technischer Support	„Also ich bin glücklich mit der IT-Lösung.“ (I10, 2024, Z. 258)
K5 Gefährdung von Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden	Kodiert werden all jene Dinge und Verhaltensweisen von Mitarbeiter:innen, ihren Kolleg:innen und dem Unternehmen insbesondere im Umgang mit IKT, welche	K5.1 schlechte Organisation (inkludiert Organisation)	„[...] Das Problem ist, sind immer die Aufgaben, wo man nicht erstellt hat, wo zum Tun sind.“ (I2, 2024, Z. 334)

	die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen gefährdet bzw. diesen schadet.	tion durch das Unternehmen und Selbstorganisation)	
		K5.2 Equipment	„[...] Eigentlich nur den Laptop, muss ich dazusagen. Und die Bildschirme habe ich zu Hause gehabt. Ich weiß nicht, ob auf Anfrage, ich glaube nicht, dass, dass die Bank auf Anfrage das zur Verfügung stellt. [...]“ (I6, 2024, Z. 152)
		K5.3 Verlust Zwischenmenschliches	„[...] , weil ich so das Gefühl gehabt habe, ich habe ich, sie (lacht) so wie in einer Beziehung, sie entfernt sich, oder ich weiß von ihr nichts mehr oder irgendwie so das was man sonst sich ja so schnell einmal so zwischen drin halt einmal erzählt. [...]“ (I1, 2024, Z. 517)
		K5.4 Misstrauen	„Bei uns wird das immer so oft ein bissi abgetan, wenn man nicht permanent da erreichbar ist, ok, dass man es vielleicht jetzt irgendwelche privaten Aktivitäten ausübt

			im Homeoffice. Egal jetzt was, ob, ob irgendwie die, die, den Geschirrspüler ausräumen oder irgendwie kochen oder sonst etwas. Es wird immer sofort mit dem irgendwie in Verbindung gebracht.“ (I4, 2024, Z. 413)
		K5.5 mangelnder Support	„[...] Es sind schon mehrere Leute dahinter, die da, die da arbeiten, aber wir haben einen Ansprechpartner und der ist für <Anzahl>, wenn man das Rechenzentrum rausnimmt, ist für <Anzahl> Leute zuständig und da kommt es natürlich schon zu Wartezeiten.“ (I5, 2024, Z. 242)

7.7 Interviewprotokolle

7.7.1 Interviewprotokoll 1

Datum:	26.03.2024
Dauer:	1 Stunde 7 Minuten
Ort:	Klagenfurt am Wörthersee, 9020
Alter:	35
Geschlecht:	weiblich
Betreuungspflichten:	ja
Transkriptionsdauer:	7 Stunden 3 Minuten

Interviewsituation: Das Interview wurde an der Universität Klagenfurt in einer Sitzecke durchgeführt. Die Umgebung war ruhig und entspannt, das Interview wurde einmal kurzzeitig von einem Bekannten, welcher vorbeiging und Hallo sagen wollte unterbrochen (1 Minute) und durch einen einkommenden Anruf bei der Befragten, wobei zweiteres den Interviewfluss nicht veränderte. Ansonsten konnte das Interview störungslos durchgeführt werden.

Anmerkungen zur Person: Freundlich und offene Persönlichkeit. Sie wirkt sehr am Interview interessiert. Schien sich beim Interview und im Unternehmen wohl zu fühlen. Das Interview wurde nach Wunsch der Befragten per Du geführt.

7.7.2 Interviewprotokoll 2

Datum:	28.03.2024
Dauer:	1 Stunde 4 Minuten
Ort:	Klagenfurt am Wörthersee, 9020
Alter:	50
Geschlecht:	männlich
Betreuungspflichten:	nein
Transkriptionsdauer:	8 Stunden 31 Minuten

Interviewsituation: Das Interview fand an der Universität Klagenfurt in einer Sitzecke statt. Die Interviewsituation war ruhig und angenehm, nur gelegentlich sind Leute vorbeigegangen und man hat leise Stimmen im Hintergrund gehört.

Anmerkungen zur Person: Der Befragte war freundlich und konzentriert beim Interview. Er hielt Augenkontakt und machte den Eindruck sich im Unternehmen wohl zu fühlen. Das Interview wurde in Sie-Form durchgeführt.

7.7.3 Interviewprotokoll 3

Datum:	29.03.2024
Dauer:	50 Minuten
Ort:	Online
Alter:	38
Geschlecht:	weiblich
Betreuungspflichten:	ja
Transkriptionsdauer:	6 h 27 min

Interviewsituation: Das Interview hatte eine entspannte Atmosphäre und es war ruhig. Es gab nur eine kurze Unterbrechung als eine andere Person bei der Befragten auftauchte und sich kurz mit ihr unterhielt. Dies war nur kurz der Fall und störte den Erzählfluss nicht, da die Befragte danach ihre Frage gut beendete und das Interview problemlos weitergeführt werden konnte. Weiters wurde bei dem Interview das Tool des Bildschirmsharings von der Befragten genutzt und sie zeigte, wie eine für sie nützliche Funktion am Computer zur Bekämpfung von digitalem Stress aussieht.

Anmerkungen zur Person: Die Befragte schien ein sehr ruhiges und ausgeglichenes Gemüt zu haben, welches sich nicht so schnell aus der Fassung bringen lässt. Sie erschien als Faktensch, der sich gerne kurz und eindeutig ausdrückt.

7.7.4 Interviewprotokoll 4

Datum:	03.04.2024
Dauer:	1 h 3 min
Ort:	Online
Alter:	49
Geschlecht:	weiblich

Betreuungspflichten: nein
Transkriptionsdauer: 7 h 20 min

Interviewsituation: ruhig und entspannt, es gab nur einmal eine kurze Unterbrechung, weil das Videotool das Meeting abgebrochen hat und ein neues Video-meeting auf einem anderen Tool gestartet werden musste. Da das Interview genau als die Befragte gerade eine Frage zu Ende beantwortete abgebrochen ist, hat sich daraus kein Nachteil für das Interview ergeben. Dies ging problemlos. Auf Wunsch der Befragten wurde das Interview in der Du-Form durchgeführt.

Anmerkungen zur Person: Freundliche Persönlichkeit, welche offen erzählt. Das Interview wurde auf Wunsch der Befragten per Du durchgeführt. Die Befragte war sehr engagiert für das Interview. Als es abgebrochen ist, war sie schneller als die Interviewerin und hat dieser über ihren Teamsaccount einen Meeting-Link zugeschickt, so dass das Interview schnell (innerhalb weniger Minuten) weitergeführt werden konnten. Die Befragte machte den Eindruck sich beim Interview wohl zu fühlen.

7.7.5 Interviewprotokoll 5

Datum: 04.04.2024
Dauer: 1 h 16 min
Ort: Online
Alter: 49
Geschlecht: weiblich
Betreuungspflichten: ja
Transkriptionsdauer: 8 h 55 min

Interviewsituation: Das Interview wurde online ohne technische oder sonstige Unterbrechungen durchgeführt. Die Umgebung war ruhig und entspannt, so dass sich auf die Interviewwinhalte konzentriert werden konnte. Das Interview wurde in Sie-Form und auf Wunsch der Befragten online per Teams durchgeführt.

Anmerkungen zur Person: Die Befragte machte einen gut organisierten und am Interview interessierten Eindruck. Sie ging auf die Fragen ein und erzählte offen und ausführlich von ihren Erfahrungen und Einstellungen.

7.7.6 Interviewprotokoll 6

Datum:	04.04.2024
Dauer:	46 Minuten
Ort:	Online
Alter:	42
Geschlecht:	männlich
Betreuungspflichten:	nein
Transkriptionsdauer:	7 h 1 min

Interviewsituation: Entspannt und ruhige Umgebung ohne technische oder sonstige Unterbrechungen. Das Interview wurde auf Wunsch des Befragten online, per Du und Teams durchgeführt.

Anmerkungen zur Person: Der Befragte machte einen entspannten und am Interview interessierten Eindruck. Er erzählte offen und schien sich sowohl mit dem Interview als auch in dem Unternehmen und mit seiner beruflichen Situation wohl zu fühlen.

7.7.7 Interviewprotokoll 7

Datum:	05.04.2024
Dauer:	1 h 6 min
Ort:	Online
Alter:	49
Geschlecht:	männlich
Betreuungspflichten:	ja
Transkriptionsdauer:	9 h 17 min

Interviewsituation: Die Interviewumgebung war entspannt und ruhig und es gab keine Unterbrechungen von außen. Auf Wunsch des Befragten wurde das Interview online und per Du durchgeführt.

Anmerkungen zur Person: Der Befragte machte einen ausgeglichenen und kompetenten Eindruck. Er schien sich im Unternehmen und beim Interview wohl zu fühlen, auch wenn er im Interview klar machte, dass er bei der Arbeit Präsenzsituationen/-arbeit bevorzugt. Der Befragte war sehr offen und freundlich.

7.7.8 Interviewprotokoll 8

Datum:	05.04.2024
Dauer:	1 h 14 min
Ort:	Online
Alter:	39
Geschlecht:	weiblich
Betreuungspflichten:	ja
Transkriptionsdauer:	10 h 10 min

Interviewsituation: Das Interview war entspannt und ruhig und wurde auf Wunsch der Befragten online per Teams durchgeführt. Es gab nur sehr kurze Unterbrechungen, als sich die Anexia der Befragten plötzlich von allein einschaltete und zu sprechen begann, ansonsten verlief das Interview technisch sowie generell störungsfrei. Das Interview wurde in der Sie-Form durchgeführt.

Anmerkungen zur Person: Die Befragte war sehr offen und aufmerksam. Sie hielt auch per Videomeeting viel Augenkontakt und zeigte Interesse am Interview. Sie schien sich im Unternehmen und beim Interview wohl zu fühlen.

7.7.9 Interviewprotokoll 9

Datum:	12.04.2024
Dauer:	1 h 31 min

Ort:	Online
Alter:	52
Geschlecht:	männlich
Betreuungspflichten:	ja
Transkriptionsdauer:	11 h 29 min

Interviewsituation: Beim Interview gab keine technischen oder sonstigen Unterbrechungen. Die Interviewsituation war angenehm und entspannt. Nur die Kamera des Befragten funktionierte nicht, weswegen dieser beim Interview nicht ersichtlich war. Zum Ende hin des Interviews (bei den digitalen Stressfragen) hat der Befragte gefragt wie lange das Interview noch gehen würde, da er einen kürzeren Zeitraum vermutet und danach einen Termin hatte, dennoch wurden auch die darauffolgenden Fragen ausführlich und mit Ruhe von ihm beantwortet, da es sich nicht mehr um viele handelte und es kam zu keinem Zeitstress.

Anmerkungen zur Person: Der Befragte erzählte sehr ausführlich und schien seinen Beruf gerne zu erledigen. Der Befragte war freundlich und offen.

7.7.10 Interviewprotokoll 10

Datum:	16.04.2024
Dauer:	1 h 19 min
Ort:	Online
Alter:	37
Geschlecht:	männlich
Betreuungspflichten:	ja
Transkriptionsdauer:	10 h 20 min

Interviewsituation: Das Interview wurde online durchgeführt. Es gab weder technische noch sonstige Störungen und die Umgebung war ruhig und ausgeglichen/entspannt. Das Interview wurde in Sie-Form durchgeführt.

Anmerkungen zur Person: Der Befragte schien sich wohlfühlen. Er war freundlich und sprach offen über seine Erfahrungen.

7.8 Transkripte

7.8.1 *Transkript Interview 1*

1. I: Bevor wir direkt mit dem Thema Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen Informations- und Kommunikationstechnologienutzung beschäftigen, möchte ich Ihnen kurz, möchte ich Sie kurz noch fragen, dich, ob du mir so einen Eindruck geben kannst was du eigentlich genau für eine Position hast und was deine Aufgaben und Tätigkeiten sind. 00:00:39
2. B: Ok. Ja, also ich bin jetzt seit <Länge der Zeit in Berufsbezeichnung> bin ich <Berufsbezeichnung>, bin zuständig für <Abteilung>, also sprich <Unternehmensgröße>. Meine Tätigkeiten sind einfach grundsätzlich <Aufgabenbereich>, hauptsächlich außerhalb meines Büroraums, sagen wir einmal so. Zumindest ist es halt mehr oder weniger gewünscht, wenn man bei Kunden direkt eben ist. Weil es einfach leichter ist, weil wir einfach für Regionalität stehen und einfach Kundennähe. Und ja sonst wird viel am PC und intern gemacht im Büro und da müssen wir dann halt immer die Termine nachbereiten. 00:01:28
3. I: Und wie lang 00:01:30
4. B: Genau, ja. 00:01:30
5. I: sind Sie schon für das Unternehmen tätig? 00:01:31
6. B: Generell seit <Länge Unternehmenszugehörigkeit> werden es jetzt dann, <Länge Unternehmenszugehörigkeit>. 00:01:37
7. I: Ok. 00:01:37
8. B: Vorher war ich <Tätigkeit>, genau für die Kundenbetreuer. Und da war eigentlich immer alles bei uns da vor Ort zum Erledigen. Genau. Also da haben wir <Tätigkeiten> und ja, das war der Großteil. 00:01:54
9. I: Und. Zu Beginn wollen wir über deine Erreichbarkeit für Arbeitsbelange und somit den arbeitsbezogenen Kontakt in der Freizeit sowie deine Handhabung von Informations- und Kommunikationstechnologien hierbei sprechen. Sicherlich kannst du dir etwas unter Informations- und Kommunikationstechnologien vorstellen, aber es ist halt schon ein sehr weiter Begriff, deshalb habe ich mir jetzt eine Definition rausgesucht, um das jetzt trotzdem noch einmal so ein Bisschen 00:02:21
10. B: Ah ja sehr gern. 00:02:21
11. I: zu verbildlichen. 00:02:22
12. B: Ja. 00:02:22
13. I: Und zwar versteht man jetzt vom Europarat unter Informations- und Kommunikationstechnologien alle technischen Medien, welche zur Handhabung von Informationen und eben zur Unterstützung von Kommunikation verwendet werden. Dazu gehört jetzt

Hardware und Software und also jegliche Netzwerke, Netzwerkhardware und -anwendungen. Falls deine Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch in deiner und deren Freizeit von dir kontaktiert werden, also falls du das machst, warum tust du das?
00:02:58

14. B: (...) Also in meiner Freizeitphase jetzt quasi oder? 00:03:05

15. I: Genau. 00:03:05

16. B: (...) Das ist eine gute Frage eigentlich warum ich quasi erreichbar bin in meiner Freizeitphase. 00:03:14

17. I: Genau. Und 00:03:14

18. B: Ok. 00:03:14

19. I: Und andere, die sich halt auch gerade in ihrer Freizeit befinden 00:03:16

20. B: Ok. 00:03:17

21. I: Vielleicht für etwas Berufliches 00:03:19

22. B: Also, dass man sie vielleicht auch kontaktiert 00:03:20

23. I: kontaktiert 00:03:20

24. B: quasi. 00:03:21

25. I: Genau. 00:03:21

26. B: Ja, es hat sich leider ein bisschen so eingebürgert, sagen wir es einmal so. Erstens einmal ist man sowieso am Handy oder am PC, dann schreibt man halt schnell einmal zurück beziehungsweise ist die Zeit schon ein bisschen schneller geworden. Also quasi, man denkt sich halt einfach ma ich rufe schnell an, dann komme ich gleich weiter, wenn ich jetzt zum Beispiel Kollegen kontaktiere. Wie gesagt, es hat sich so eingebürgert. Also die Kollegen sagen dann, ma ja ist überhaupt kein Problem, wenn ich im Urlaub bin, dann, dann melde dich, ich bin eh erreichbar, wenn ich jetzt gerade nicht in, keine Ahnung, irgendwo bin ohne Empfang oder so. 00:03:58

27. I: Ok. Und welche Erwartungen stellst du dabei an deine Kolleg:innen und Vorgesetzten? 00:04:07

28. B: Ja, eigentlich Erreichbarkeit dann trotzdem. 00:04:10

29. I: Also, dass sie immer erreichbar sind. 00:04:12

30. B: Genau, ja. 00:04:13

31. I: Wenn sie das davor sagen, oder 00:04:14

32. B: Wenn sie es sagen, genau so ist es. 00:04:15
33. I: Ok. 00:04:16
34. B: Wenn, wenn sie jetzt nicht so wie zum Beispiel ein Kollege fährt jetzt drei Wochen auf Kur. Ja den werde ich nicht anrufen. Also, genau. 00:04:22
35. I: Ok. Und wie fühlst du dich dadurch und dabei? 00:04:28
36. B: (...) Ja, eigentlich, wenn es jetzt zum Beispiel nur eine Kleinigkeit ist, ein Anruf oder so und man kurz einmal eine Auskunft gibt, ist es in Ordnung. Also dann stört es jetzt auch nicht oder so, oder es unterbricht jetzt auch nicht meinen, meinen Erholungsfaktor jetzt zum Beispiel im Urlaub. Wenn ich jetzt aber sage, ich muss mich schon dazusetzen zum PC und ein bisschen etwas erledigen, das nervt. 00:04:52
37. I: Und wenn du die anderen kontaktierst? 00:04:52
38. B: (unv.) 00:04:52
39. B: (...) Ja, dann denkt man eigentlich nicht darüber nach. 00:04:59
40. I: Ok. 00:05:01
41. B: Ja. (...) Stimmt eigentlich. 00:05:04
42. I: Und was empfinden Sie wenn jetzt die Kolleg:innen und Vorgesetzten nicht auf die Kontakthanfragen reagieren? Das ist, also das, wenn ich es richtig rausgehört habe, hängt es ein bisschen davon ab, ob sie davor gesagt haben, dass sie erreichbar sind. 00:05:16
43. B: Genau, ja. 00:05:17
44. I: Wenn sie jetzt sagen, ich bin erreichbar, dann schon eher enttäuscht oder verärgert, wenn sie dann nicht erreichbar sind? 00:05:26
45. B: Nein, das 00:05:26
46. I: oder? 00:05:26
47. B: würde ich nicht sagen, nein. Dann muss man eine andere Lösung finden, aber ich bin jetzt nicht enttäuscht oder so. Nein. 00:05:32
48. I: Ok. Also einfach, eigentlich neutral. 00:05:35
49. B: Genau. Neutral! 00:05:35
50. I: Und wenn sie sagen, sie sind eh nicht erreichbar, dann wird es gar nicht versucht? 00:05:39
51. B: Nein, dann wird es gar nicht versucht, nein also. 00:05:42

52. I: Ok. Wie re, reagierst du wenn deine Kolleg:innen und Vorgesetzten jetzt nicht auf die Kontaktanfragen reagieren? Also versuchst du es dann noch einmal, oder mit einer weiteren Kontaktanfrage oder versuchst du es einfach hinauszuschieben? Also das Problem wann anders zu lösen? 00:05:59
53. B: Genau. Also eher zweiteres. Also das ich jetzt so noch einmal anrufe oder so, das mache ich nicht. Es ist in, sagen wir einmal 80 Prozent der Fälle, dass derjenige zurückruft, wenn er Zeit hat. Kann ja sein, dass er auf der Skipiste ist und sagt na ok, wenn ich in eine Hütte reingehe, dann rufe ich schnell zurück oder schreibe ob etwas dringendes ist, so quasi. Aber, nein. Im Entdeffekt versuche ich eine andere Lösung zu finden oder es hinauszuzögern. Genau. 00:06:25
54. I: Ok. 00:06:27
55. B: Das Interessante ist meistens gibt es ja eine andere Lösung, es wäre nur der leichtere Weg. 00:06:31
56. I: Es würde schneller. 00:06:32
57. B: Also. Es würde schneller gehen. 00:06:32
58. I: Ja. 00:06:32
59. B: Genau so ist es. 00:06:35
60. I: Falls du von deinen Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten in deiner Freizeit kontaktiert, kontaktiert wirst, wie fühlst du dich dabei? 00:06:44
61. B: (...) Eigentlich sehr neutral. Ich muss sagen, seit ich ins Berufsleben eingetreten bin, war es immer so quasi, dass Erreichbarkeit gewünscht war, quasi. Also es war sogar noch schlimmer. Ich war ja vorher in einer anderen Bank, größere internationale Bank. Da war das ganz normal, also. 00:07:09
62. I: Ok. 00:07:12
63. B: Das geht ein bisschen blöd, wenn man 00:07:14
64. I: Und 00:07:14
65. B: man wächst damit auf, aber es, ich kenne es jetzt nicht anders. Sagen wir es einmal so. 00:07:18
66. I: Und dann ist, sind da jetzt weder irgendwie negativ Gefühle dafür noch 00:07:22
67. B: Genau. 00:07:22
68. I: positive, sondern es ist eigentlich ok? 00:07:25
69. B: Genau. 00:07:25

70. I: Es gehört dazu. 00:07:26
71. B: Es gehört dazu. Genau so ist es. Man lebt damit, einfach so. Ja. 00:07:30
72. I: Und löst das etwas in dir aus? 00:07:32
73. B: (schüttelt Kopf) nein. 00:07:33
74. I: Überhaupt nichts? 00:07:33
75. B: Nein, überhaupt nicht, nein. 00:07:34
76. I: Also würdest du es jetzt befürworten oder stört es dich? Garnichts, oder gar nichts von beiden? Das ist jetzt 00:07:42
77. B: Ja. Stören? Eigentlich ist es, naja ich würde es jetzt nicht als Unart bezeichnen, aber es ist, natürlich hat jeder seinen Urlaub verdient und vielleicht geht nicht jeder so damit um, dass er sagt ok es ist mir egal, wenn da jetzt jemand anruft und ich hebe schnell Auskunft oder. Also wäre wahrscheinlich schöner, wenn wir es komplett abstellen würde, oder könnte. 00:08:07
78. I: Man würde sich auch, also du würdest dich damit wohler fühlen? 00:08:09
79. B: Ja, genau. Genau, ja. 00:08:10
80. I: Und wie reagierst du auf Kontaktforderungen deiner Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelange in ihrer Frei, also in deiner Freizeit? Gibt es da, also wie reagierst du darauf, wenn sie jetzt etwas haben und sich melden und es keine Ahnung im Urlaub oder am Wochenende 00:08:30
81. B: Ja. Also Wochenende kommt sehr, sehr selten vor bis gar nicht. Also Wochenende ist, ja, also da arbeiten die Vorgesetzten jetzt auch eher nicht, beziehungsweise da kontaktieren sie nicht. Aber Urlaub kann natürlich passieren, weil es meistens dann doch ein relativ langer Zeitraum ist, wo man nicht da ist. Ich bin halt ein bisschen ein Mensch, der sehr gerne Kontrolle nicht abgibt. Ich mag meine Kunden. Ich mag immer schauen, wissen was passiert. Ich bin auch relativ neugierig, was das angeht, und dann bin ich auch immer ja schon fast froh, wenn sie mich dann anrufen, wenn's, wo sie nicht weiterwissen, weil ich ja weiß, was ich angefangen habe. Und dann denke ich mir so, naja ok der kleine kurze Anruf, wie gesagt, stört mich jetzt nicht. 00:09:15
82. I: Der hilft eher. 00:09:16
83. B: Der hilft dann eher. Genau so ist es, ja. 00:09:19
84. I: Weil man weiß, es läuft. 00:09:20
85. B: Es läuft, ja genau. Und dann freue ich mich sogar manchmal, wenn ich sage, ma super, dass das jetzt weitergeht, oder wenn die Verträge gekommen sind, oder keine Ahnung, ja. Aber im Endeffekt, also jetzt nicht negativ, sagen wir einmal so. 00:09:34

86. I: Also Sie sind eigentlich mit dieser Handhabung zufrieden? 00:09:37
87. B: Genau, ja. 00:09:38
88. I: Das, weil es eben dann im Endeffekt wieder zu mehr Entspannung führt. 00:09:45
89. B: Genau, ja. 00:09:45
90. I: Weil man weiß, ok jetzt läuft alles, ich kann mich wirklich zurücklehnen da. 00:09:48
91. B: Genau. Die Kollegen haben alles im Griff so quasi, hat man dann da so ein bissi das Gefühl 00:09:54
92. I: Würdest du trotzdem sagen, dass irgendetwas noch besser oder anders machen könntest, um damit zufriedener mit deiner Handhabung zu sein? Oder findest du es wirklich optimal so? 00:10:05
93. B: Das passt so. 00:10:06
94. I: Welchen Umgang mit Kontaktanfragen von Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich eben Arbeitsbelange in der eigenen Freizeit, würdest du anderen Mitarbeiter:innen empfehlen? 00:10:19
95. B: (...) Andere Mitarbeitern (...) 00:10:30
96. I: Also welche Tipps 00:10:32
97. B: Ja. 00:10:32
98. I: du geben würdest, damit sie sich eben wohl 00:10:35
99. B: Genau wohler fühlen 00:10:35
100. I: fühlen würden 00:10:36
101. B: Ja. 00:10:37
102. I: Und einfach generell auch zufriedener mit der Arbeit, damit sie halt für sich selbst was angenehmes haben. 00:10:42
103. B: Ja, eigentlich gibt man ja allen den Tipp mit, ja, mache Urlaub, oder sei. Also genieße deine Freizeit. Man wünscht ja auch, zum Beispiel, keine Ahnung, schönes Wochenende. Ich meine das ist ja dann nicht so, wir hören uns dann eh morgen (lacht). Also man gibt eigentlich den Tipp mit, die Freizeit zu genießen, sagen wir es so, und nicht erreichbar zu sein. Also 00:11:04
104. I: Und du selbst würdest es auch so machen oder würdest du einen anderen Tipp geben? Weil es ist ja nicht wie es jetzt generell, sondern es geht wirklich 00:11:10
105. B: Genau, ja. 00:11:12

106. I: um deine eigenen Meinungen und Erfahrungen 00:11:13
107. B: Nein, aber eigentlich würde ich genau den Tipp eigentlich mitgeben. Ja. Weil es muss ja nicht jeder so sein, so ein Kontrollfreak unter Anführungszeichen (lacht). 00:11:26
108. I: Und was hilft dir bei einem für dich angenehmen Umgang mit jetzt Kommunikationstechnologien, also aus Informations- Kommunikationstechnologien resultierender Erreichbarkeit für Arbeitsbelange in deiner Freizeit? Gibt es irgendetwas, das dir da hilft, dass du das angenehm machen kannst? 00:11:41
109. B: (...) Nein eigentlich nicht. Also auf die Schnelle fällt mir jetzt nichts ein. 00:11:49
110. I: Dass du zum Beispiel das Handy einmal weg tust von dir, wenn du sagst ok jetzt gehe ich am Abend essen und es mich soll keiner stören, dass ich es abschalte oder so irgendetwas? 00:12:03
111. B: Ja, geht schwer, weil das ist ja ein bisschen eine Vermischung von Privatem und Beruflichem. Es tscheppert dann mein privates Handy und das lege ich so grundsätzlich nicht weg, Also 00:12:15
112. I: Ok. (unv.) 00:12:17
113. B: Ohne dem gehe ich nicht außer Haus und also das. 00:12:20
114. I: Es war nur ein Beispiel. 00:12:20
115. B: Also deshalb. Ja, nein ich habe. 00:12:22
116. I: Nur vielleicht 00:12:23
117. B: Ich überlege jetzt nur gerade. Ich meine das Firmenhandy kann ich zu Hause lassen, ja, aber dann läutet halt das 00:12:29
118. I: private 00:12:29
119. B: private Handy. Also, deshalb nein, wüsste ich jetzt auf die Schnelle nicht, nein. 00:12:37
120. I: Ansonsten gibt es auch nicht irgendetwas, das irgendwie hilft das abzugrenzen? 00:12:39
121. B: Nein. 00:12:41
122. I: Ok. 00:12:42
123. B: (unv.) Leider. (lacht) Auf die Schnelle fällt mir nichts ein. Nein. 00:12:46

124. I: Wie fühlst du dich, wenn du einmal zum Beispiel, weil du dein Arbeitshandy zu Hause vergessen hast, wenn du im Urlaub bist, nicht für Arbeitsbelange erreichbar bist. 00:12:58
125. B: Schwierig. Ich gehe es holen. 00:13:01
126. I: Ok. 00:13:01
127. B: Also ist wirklich so. Ist mir auch schon passiert. Ich habe den Laptop drinnen vergessen, ich gehe ihn dann holen. Also ich habe 24 Stunden Zutritt 7 Tage die Woche da, also näher, ist es mir auch schon passiert, dass ich am Sonntag schnell hereinfahre und das hole, weil ich etwas nachschauen möchte, aber das wird jetzt nicht gefordert, aber das ist halt so ein bisschen mein 00:13:19
128. I: Etwas Innerliches. 00:13:20
129. B: Genau, ja. 00:13:21
130. I: Und löst das sonst Stress aus, wenn man es nicht hat. 00:13:23
131. B: Ja. 00:13:23
132. I: Also. 00:13:23
133. B: Das löst Stress aus. (lacht) 00:13:26
134. I: Und gibt es etwas, das du dann dagegen tust damit es eben nicht so stressig ist? Also außer, dass du 00:13:33
135. B: Außer das holen gehen 00:13:35
136. I: in die Stadt fährst und es holst. 00:13:36
137. B: (...) Nein, eigentlich. Man, man könnte ja theoretisch schauen, dass man das irgendwie auf dem privaten Computer hat, aber dann hat man wieder die Vermischung und dann ist das, glaube ich, auch keine gute Idee. Also das würde ich jetzt nicht befürworten, sagen wir einmal so. 00:13:54
138. I: Und warum löst es diesen, diesen Stress aus, dass man, also dass du es wirklich holen gehen musst und wieder brauchst? 00:14:01
139. B: Ja das ist der innere Drang quasi das noch zu lösen oder zu schauen. Ja, das ist ein bisschen man braucht die Kontrolle. Das ist. 00:14:13
140. I: Also das ist 00:14:15
141. B: Ja, es könnte ja wer anrufen und es könnte ja ein wichtiges E-Mail sein und ja. 00:14:19

142. I: Und ist, so ganz von einem selbst oder auch bissi dass die Vorgesetzten zum Beispiel darauf bauen oder Kolleginnen und Kollegen. Oder ist das wirklich 00:14:28
143. B: Genau. Nein, das ist glaube ich mein innerer, innerer Drang quasi das zu machen. Ja genau, ja. Weil die Kollegen haben theoretisch Zugriff auf meine Mails. Sie können auch von zum Beispiel direkt von der Firma quasi das alles umleiten, also wir haben da so ein Telefonprogramm, quasi. Da kann man quasi aufs Handy zugreifen und das jetzt auf deren Telefon zum Beispiel auf die Vertretung umleiten und so weiter, also das ist alles möglich. Ja. 00:14:56
144. I: Und das sind ja dann eigentlich negative Gefühle, wenn man sich so gestresst fühlt, dass man es immer holen muss. Also 00:15:04
145. B: Ja. 00:15:04
146. I: Gibt es irgendetwas, das du dagegen tust, wenn es einmal nicht möglich ist das vielleicht zu holen? Also, dass es dir trotzdem besser damit geht. 00:15:12
147. B: Also in der Situation war ich noch grundsätzlich noch nie, aber nein vielleicht abschalten lernen (lacht), also ein Seminar zum Abschalten lernen. Mehr oder weniger. Oder, keine Ahnung. 00:15:26
148. I: Ok. Also sich eigentlich so ein bissi Hilfe von außen holen, dass 00:15:29
149. B: Genau. Also das ist das einzige, wo ich mir denke und so. 00:15:31
150. I: Und welche Taktiken hast du, um Informations- und Kommunikationstechnologien in deiner Freizeit nutzen zu können, ohne dass arbeitsbezogene Kontaktforderungen, welche du dadurch in deiner Freizeit eben bekommen kannst, also dich erreichen können, dein Wohlbefinden und dein, deine Zufriedenheit einschränken oder dass es dich halt stresst und ärgert? 00:15:57
151. B: Taktiken (...) Naja, grundsätzlich ist immer eine gute Idee wegfahren. Also wirklich so ganz abschalten, das bei uns aber eigentlich eh auch sehr selten der Fall ist. Naja mit der Kleinen, der Oma und Hund und zwei Katzen, ist halt schwierig. Also sage ich einmal, da kann ich nicht sagen zwei Wochen ich bin einmal in, keine Ahnung, Dubai oder so. (lacht) Fallt mir jetzt nur weiß ich nicht ein. Aber grundsätzlich ist es immer eine gute Idee einfach irgendwo so ganz abzu, abschalten zu versuchen. Also, auch sei es Therme oder da lässt man ja zum Beispiel auch ein Handy, normalerweise am Zimmer, also das, da nimmt man es nicht mit. 00:16:42
152. I: Also wirklich sich davon abzugrenzen. Weil vorher hast du ja gesagt, wenn du am Abend essen gehst oder so, dann hast du das 00:16:47
153. B: Ja, genau, ja. Dann habe ich es ja wieder mit. ja 00:16:49
154. I: Handy dabei, weil die Simkarte zusammen ist. 00:16:51
155. B: Ja. Oder halt. 00:16:52

156. I: Und dass man das dann abschaltet? Das könnte man ja reintheoretisch abschalten. 00:16:55
157. B: Könnte man theoretisch auch, ja. Aber ich glaube, ich 00:16:58
158. I: können 00:16:59
159. B: habe mein Handy noch nie abgeschalten gehabt. Nein. 00:17:00
160. I: Ok. 00:17:01
161. B: Also das ist auf Dauer 00:17:02
162. I: Ja, man könnte auch 00:17:04
163. B: in Betrieb, aber 00:17:04
164. I: auch die 00:17:04
165. B: Genau, ja. 00:17:04
166. I: Simkarte, also wenn man zwei Simkarten 00:17:06
167. B: Auf Flugmodus oder so 00:17:06
168. I: drin hat, das könnte 00:17:08
169. B: Ja. 00:17:08
170. I: man reintheoretisch auch ausmachen. 00:17:10
171. B: Das geht ja. 00:17:10
172. I: Aber das wäre eigentlich wieder zu umständlich, wenn ich es richtig heraushöre? 00:17:14
173. B: Ja. Genau. 00:17:15
174. I: Ok. 00:17:16
175. B: Oder es sind ja im Endeffekt nicht zwei Simkarten, aber meine Kollegen haben zum Beispiel immer beide Nummer, weil ich vorher vor Hom, also bevor wir Homeoffice, die Möglichkeit bekommen haben und zum Beispiel eben, wo Corona war, habe ich ja kein Firmenhandy gehabt noch. Das war nicht üblich, auch unter den <Berufsbezeichnung> nicht und deshalb haben sie dann halt auf dem Privaten angerufen. Das, ja. 00:17:36
176. I: Ok. Also als Taktik ist es am besten sich wirklich komplett, also damit man wirklich abschalten und sich erholen kann, dass man wirklich wegkommt. 00:17:45

177. B: Genau. 00:17:46
178. I: Am besten in den Urlaub. 00:17:47
179. B: Genau, auch den Ort. 00:17:48
180. I: Die ganze Technik auch dann weg, weil dann ist es abgeschaltet, wenn man jetzt zum Beispiel in die Therme geht. 00:17:53
181. B: Genau, ja. Vor allem Therme jetzt zum Beispiel oder eben wenn man sagt auch im wirklich so Urlaub, Urlaub lasse ich zum Beispiel mein Firmenhandy ist natürlich auch also jetzt nicht dahei, nicht daheim aber halt im Zimmer. Kann man es zumindest reduzieren. 00:18:07
182. I: Ok. Als nächstes werden wir passierend auf deinen Erfahrungen auf die Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice eingehen. Welche Informations- und Kommunikationstechnologien verwendest du im Homeoffice? 00:18:25
183. B: Wir haben PC. Wir haben Firmenhandy. Also von der Hardware her. Und so Programme und so nutzen wir viel so mit Videokonferenzen über Teams, also Microsoft Office und so. 00:18:44
184. I: Ok. 00:18:44
185. B: Ja. Genau. Viel mehr haben wir nicht. 00:18:49
186. I: Und irgendwelche Apps vielleicht noch irgendwie? Die jetzt du nutzt im Homeoffice. Die dir vielleicht noch zusätzlich helfen. Muss nicht sein, dass es die ganze Firma nutzt, sondern einfach 00:19:00
187. B: Also, naja Apps, mehr oder weniger auch wieder ein bissi private. Also diese, wie heißt denn das, die A-Trust-Handysignatur brauchen wir. 00:19:08
188. I: Ok. 00:19:08
189. B: Für das eine oder andere, so wie zum Beispiel Abfragung bei der österreichischen Nationalbank oder so etwas. Aber sonst nein. 00:19:16
190. I: Und wie zufrieden bist du mit dieser Informations- und Kommunikationstechnologie für deine Arbeit im Homeoffice und warum? Also die, die du halt alle nutzt. 00:19:29
191. B: Geht von der Technik her oder von, von 00:19:34
192. I: Vom gesamten Spektrum 00:19:35
193. B: Also 00:19:35
194. I: Also auch die Apps, die die Technik, der Computer an sich, 00:19:40

195. B: Ok. 00:19:40
196. I: was, also alles mitein 00:19:42
197. B: Ok. 00:19:42
198. I: was du hast 00:19:42
199. B: Weil es ist die Frage, ob ich jetzt sage von das, das. Also mit dem Handy komme ich jetzt nicht so ganz klar. Es ist ein Huawei. Ich wäre mit einem (lacht) iPhone auf jeden Fall glücklicher, sagen wir einmal so, weil einfach von der Handhabe, die sind eine Katastrophe. Ich frage mich auch immer so bissi sicherheitsmäßig so Huawei, weiß ich nicht, ob das so schlau ist Firmen, mit Firmendaten und soweit. Nur grundsätzlich, also das mit dem PC finde ich super. Das funktioniert auch einwandfrei. Ja. Da kann ich mich eigentlich nicht beschweren. 00:20:12
200. I: Und Teams war es, das für die digitale Zusammenarbeit genutzt wird, damit auch zufrieden, oder? 00:20:20
201. B: Ja, auf jeden Fall, ja. Das haben wir jetzt relativ neu, also wir sind da ja jetzt auch ein bissi da erweitern von dem ganzen Spektrum, aber wohl, das funktioniert sehr gut. 00:20:27
202. I: Also es wäre jetzt keine, keine Technologien nur so abgesehen von vielleicht einem besseren Anbieter, also jetzt lieber Apple als wie Huawei. 00:20:38
203. B: Ja, vielleicht ist das 00:20:40
204. I: was du dir wünschen würdest 00:20:40
205. B: Ja, genau, ja. Besseres Handy, quasi. Laptop bekommen wir ja jetzt auch neu ausgetauscht, also da schauen sie schon, dass sie das sehr fördern, dass wir da digitaler werden. Genau. 00:20:50
206. I: Ok. Wie verwenden Sie, wie verwendest du die Kommunikationstechnologien im Homeoffice? Also welche Softwareanwendungen, Apps, welche, wie schaut die Nutzungshäufigkeit aus, der Nutzungszeitpunkt? Dann wird's eher für die Nutz, für die Arbeit alleine genutzt oder für, für die Zusammenarbeit? Also wie schaut einfach die Nutzung von der Kommunikationstechnologie im Homeoffice aus? 00:21:19
207. B: Ja, also bei den Computern ist eigentlich fast alles voreingestellt, also da können wir jetzt eig, nur das nutzen was uns die Firma zur Verfügung stellt. So selbst können wir da jetzt nicht irgendwelche Programme, die wir wollen halt quasi installieren. Also da, da sind schon Sicherheitsmechanismen eben auch dahinter, die man da, wo wir nicht weiter großartig kommen. So bei den Handys, also mit den Apps, mit Apps arbeite ich sonst eigentlich nicht wirklich. Ja, also nutzen tun wir es grundsätzlich den ganzen Tag. Also wir, also ein Arbeitsalltag ohne Technologie wäre bei uns einfach gar nicht möglich. Also. 00:22:05
208. I: Ja, vor allem im Homeoffice jetzt. 00:22:08

209. B: Genau. Und im Homeoffice auch überhaupt gar nicht. Also ich kann jetzt auch nicht sagen, ich habe nur Handy und ich arbeite auf dem oder so. Ich meine ein paar Kundentelefonate bekommt man vielleicht hin, aber ich habe nicht einmal eine Telefonnummer, wenn also wir haben so ein Verzeichnis, das ist alles im Smart, aber das hat man dann aber nicht am Handy und dann weiß ich auch schon wieder nicht (lacht) wen ich anrufen soll. Und, nein grundsätzlich arbeiten wir eigentlich ja, also geht es gar nicht ohne den 00:22:35
210. I: Genau. 00:22:36
211. B: den was wir zur Verfügung gestellt bekommen. 00:22:37
212. I: Und, und du verwendest es dann den ganzen Tag durch eigentlich? 00:22:42
213. B: Genau, genau. Also von 00:22:43
214. I: Auch in der Mittagspause, wenn, wenn das Handy dabei ist 00:22:45
215. B: Ja genau, ja. 00:22:46
216. I: immer dabei. 00:22:47
217. B: Das verschwimmt halt auch im Homeoffice sehr oft, weil man dann halt so beim Tisch sitzt und dann hört man oben das Telefon läuten und dann rennt man halt nach oben und das ist vielleicht auch nicht so schlau. 00:22:58
218. I: Ok. 00:22:59
219. B: Ja. 00:22:59
220. I: Und wie, wie empfindest du jetzt diese Nutzungsweisen? Weil du hast gerade gesagt ist vielleicht nicht ganz so schlau. 00:23:06
221. B: Ja. 00:23:07
222. I: Aber generell so wie du es halt verwendest. 00:23:10
223. B: Ja ist, man ist schon, also ich finde teilweise hat Homeoffice etwas nicht ganz so Angenehmes, weil, also ich bin ehrlich gesagt, auch nicht so der Fan vom Homeoffice, also es hat natürlich Vorteile. Und ich gehe eigentlich nur dann Homeoffice, wenn ich sage, ich brauche es, weil eben die Kleine krank ist, weil ich mit der Oma zum Arzt fahren muss vielleicht in der Mittagspause, oder solche Sachen. Sonst verschwimmt das Private mit dem, mit dem Beruflichen noch mehr, weil man einfach auch dauernd am PC ist. Er bleibt bei mir dann eingeschalten, wenn ich am nächsten Tag wieder Homeoffice habe und setzt man sich einmal dazu und schaut, ob noch eine E-Mails gekommen sind und so, da, da, da kommt man nicht so ganz weg. 00:23:52
224. I: Und das ist dann eher belastend, oder? 00:23:55
225. B: Ja. Finde ich schon, ja. 00:23:56

226. I: Und dann ist man eher unzufriedener mit der Arbeit generell, oder? 00:24:00
227. B: Finde ich schon, ja. 00:24:02
228. I: Ok. 00:24:02
229. B: Es hat auch etwas, für mich, ein bisschen unangenehmes oder wenn, wenn ich mit Kunden telefoniere und ich, ich, ich bin jemand, der immer gern auf und ab rennt und mein Büro ist eigentlich neben dem Schlafzimmer und irgendwie so. Das, es ist ein bissi spuky, wenn man in privaten Räumen dann mit Kunden dann so telefoniert und so. Also das, damit habe ich mir am Anfang zum Beispiel recht schwer getan, sagen wir einmal so. 00:24:25
230. I: Ok. Und warum, warum änderst du es dann nicht? Also diese, die Punkte, die jetzt halt ungut sind. Einfach weil der Platz nicht da ist? 00:24:35
231. B: Genau. 00:24:35
232. I: Weil du sagst, du brauchst das zum Gehen? 00:24:37
233. B: Genau. 00:24: 37
234. I: Ok. 00:24:39
235. B: Man, man könnte auch einfach sitzen bleiben, aber das 00:24:42
236. I: Ja man 00:24:42
237. B: ganz schwierig. 00:24:42
238. I: man, manchmal kann man sich leichter konzentrieren, wenn man sich bewegt. 00:24:45
239. B: Genau. 00:24:45
240. I: Also es ist immer der, der Typ Mensch, der man ist. Also einfach, weil dir die Möglichkeit im Homeoffice nicht so gegeben ist, weil man halt nur ein paar Räume hat und in der Firma ist es ein bissi größer. 00:24:56
241. B: Genau, ja. 00:24:56
242. I: Ok. 00:24:57
243. B: Da renne ich aber auch raus, also da renne ich auch aus dem Büro raus. Wir sitzen zu viert zum Beispiel im Büro und dann muss ich auch immer rausgehen und dann laufe ich dort im Kreis. 00:25:05
244. I: Ok. Aber da ist halt einfach der Platz gegeben 00:25:07
245. B: Genau. 00:25:07

246. I: der eben zu Hause nicht vorhanden ist. 00:25:09
247. B: Genau. 00:25:10
248. I: Und denkst du es gibt eine Möglichkeit, wie du die Kommunikationstechnologien im, im Homeoffice besser nutzen könntest, so dass es für dich angenehmer wäre? 00:25:21
249. B: (...) Wir haben uns einmal überlegt, ob ich nicht in den Keller runtergehen könnte, aber da habe ich keinen Empfang (lacht). 00:25:30
250. I: Ok. 00:25:31
251. B: Da habe ich kein Internet (lacht). Nein. Auf die Schnelle nicht. 00:25:40
252. I: Also es ist wirklich einfach diese Platzthematik, die eben in einer Firma gegeben ist, aber nicht möglich ist bei jemanden zu Hause, weil niemand hat so viele Räumlichkeiten wie 00:25:48
253. B: Genau, wo man dann 00:25:49
254. I: in einer Firma. 00:25:49
255. B: Genau, ja. Also das. 00:25:51
256. I: Und welche Taktiken für eine angenehme und für den Arbeitskontext zufriedenstellende Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice hast du? 00:26:01
257. B: (...) Kannst du mir noch einmal bitte die Frage lesen. Weil welche Taktik habe ich im, im Homeoffice zum 00:26:12
258. I: Um eben zufrieden zu sein und dich wohl zu fühlen, wenn du die Kommunikationstechnologie nutzt 00:26:19
259. B: Ah, ja. 00:26:19
260. I: Gibt es da irgendwie Taktiken? 00:26:21
261. B: Also eh am, am sinnvollsten ist einfach dann alles wegzuräumen, wenn man fertig ist. Also wirklich auch den PC einmal runterfahren in die Tasche tun und wegstellen und dann einfach auch wieder das alles so sauber zu hinterlassen und dann einfach so, so wie man das im Büro auch macht, quasi, dass man dann nicht das offen lässt und sagt ach ist ja egal und steige ich vielleicht später noch einmal ein. 00:26:43
262. I: Sondern wirklich ein Kat. 00:26:44
263. B: Also. Genau, dass man ein Kat hat, ja. 00:26:46
264. I: Was für Dinge unterstützen eine für dich angenehme und zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice? Mit Dingen meine ich jetzt zum Beispiel Techniken, also irgendwelche Technik, ob es jetzt das, irgendetwas am Smartphone, irgendeine App oder

irgendetwas am Laptop ist, aber auch Sachen, die vielleicht gar nichts mit der Technik zu tun haben, irgendwelche eig. eigenen Angewohnheiten oder keine Ahnung Rituale. Gibt es irgendetwas, das dich unterstützt damit du dich wohl und zufrieden im Home-office fühlst? 00:27:19

265. B: Es ist blöd, wenn ich sage ich gehe dann eine rauchen, oder? (lacht) 00:27:22

266. I: Nein, ist schon ok. 00:27:24

267. B: Aber eh. Ja, also ich bin, bin, gehe dann gern einfach einmal weg vom Computer. Ich gehe dann auch raus, eben eine rauchen und dann ist für mich das auch immer das Abschalten ist dann einfach ein bissi da. Also auch reflektieren trotzdem kurz, einmal runterkommen und dann wieder mit neuer Energie eigentlich rein starten. Gehe ich dann aber auch weg komplett vom PC. Also es ist dann. 00:27:48

268. I: Also die 00:27:49

269. B: Ja. 00:27:49

270. I: Dass man, dass man weggeht und dass man sich auch irgendein Genussmittel eigentlich dann 00:27:54

271. B: Genau. Es muss jetzt nicht die Zigarette sein. 00:27:56

272. I: Ja, kann auch eine Schokolade oder so sein 00:27:58

273. B: Fühle ich jetzt auch gern 00:27:58

274. I: zum Beispiel. 00:27:59

275. B: Genau. 00:28:00

276. I: Was würdest du Kolleginnen und Kollegen bei ihrer Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice empfehlen, damit sie sich mit der Arbeit wohl und zufrieden fühlen können? 00:28:14

277. B: Ja. 00:28:17

278. I: Das kann jetzt auch wieder auf technische Aspekte begangen sein, also wie sie mit der Technik am besten umgehen oder generelle Tipps. 00:28:22

279. B: Ja. Am ehesten würde ich empfehlen, sich wirklich auch einen Raum zu suchen eben. Zum Beispiel, dass, dass es wirklich auch abgegrenzt ist, etwas, das man eben zusperren, wegsperren oder irgendwie so, wo das, weil es war am Anfang ja so bei diesem Homeoffice, wo das gekommen ist, da hat halt jeder irgendwo sich einen Schreibtisch hingestellt in seiner vor allem auch zum Beispiel 70 Quadratmeter Wohnung und ist dann halt mitten im Wohnzimmer gesessen, wo dann der Freund quasi, der halt nicht arbeiten gehen hat können zum Beispiel dann da auch die ganze Zeit herum ist, wo man natürlich auch Datenschutztechnisch aufpassen muss und so weiter. Und dann ist das halt auch immer so präsent. Also am ehesten wäre das Ganze einfach wirklich in

einen Raum zu verlagern, wo man einfach eine Ruhe hat und das, genau, weggesperrt ist. Und sich Auszeiten zu nehmen dort und da. Also. 00:29:17

280. I: Ok. 00:29:17

281. B: So wie man es im Büro dann ja auch tut. Da geht man halt einen Kaffee trinken mit Kolleginnen oder keine Ahnung. Oder eben auch rauchen, oder. 00:29:23

282. I: Ja. 00:29:24

283. B: Oder einfach nur so ratschen. Irgendwo einmal ein bissi abschalten. Genau. 00:29:29

284. I: Und wenn man jetzt alleine im Homeoffice ist. Also ich weiß nicht, ob das auch vorkommt. 00:29:32

285. B: Aso ja, genau. 00:29:33

286. I: Das. Kommunizierst du dann trotzdem irgendwie mit Kolleg:innen, dass da, keine Ahnung über Zoommeeting ratscht quasi 00:29:40

287. B: Nein, das 00:29:41

288. I: in der Pause. 00:29:41

289. B: leider nicht, nein. Das haben wir in Corona gemacht, damit wir uns wenigstens irgendwie sehen so (lacht) aber. 00:29:48

290. I: Ok. Aber jetzt danach 00:29:49

291. B: Genau. 00:29:49

292. I: ist es wieder ganz abgeflacht. Was sind Erfolgsfaktoren für die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice, welche für dich eben angenehm und angenehm ist und wo du dich zufrieden fühlst? So diese Erfolgsfaktoren, das macht es aus, dass es jetzt angenehm ist und, und man eigentlich mit der Arbeit auch im Homeoffice zufrieden ist? 00:30:11

293. B: Naja. Also ich muss sagen so grundsätzlich, also wenn man jetzt davon ausgeht zum Beispiel auch die Möglichkeiten überhaupt ins Homeoffice zu gehen, die, also die Grundvoraussetzung, dass man es eigentlich auch machen kann, finde ich schon einmal sehr angenehm, dass man es sich einteilen kann, dass es auch nicht so weiß Gott wie streng kontrolliert wird, wenn jetzt einmal, keine Ahnung, eine Stunde der Fliesenleger da ist, zum Beispiel, und wenn man einfach sagt, ich bin jetzt einmal kurz eine Stunde nicht da. Diese flexible Zeiteinteilung, die man zum Beispiel im Büro hat, dass man die auch ins Homeoffice, Homeoffice mitnehmen kann. Also weil da habe ich nämlich auch schon von anderen Firmen andere Sachen gehört, was da nicht so alles passiert (lacht). 00:30:51

294. I: Ok. 00:30:51

295. B: Oder kontrolliert wird. Ja und so, also grundsätzlich die Ausstattung, die wir bekommen haben. Also mit Laptops und Handys. Ja. 00:31:04
296. I: Die die Firma zur Verfügung stellt. 00:31:05
297. B: Die die Firma zur Verfügung stellt. Genauso ist es. Soweit ich weiß, haben wir auch Förderprogramme, wo zum Beispiel, wenn wir uns einen neuen Schreibtisch kaufen da die Firma die Hälfte dazugibt. 00:31:15
298. I: Ok. 00:31:15
299. B: Genau. Und ja. Also wenn die Firma einen da einfach ein bissi unterstützt, dass man sich auch so technisch eben ein bissi ausrüstet und so. Aber wir kriegen auch, keine Ahnung, es fängt ja auch bei der Handyhülle an oder bei Tragetaschen, keine Ahnung, dass man einfach das, was es einem einfach erleichtert. 00:31:36
300. I: Also eigentlich so 00:31:37
301. B: Genau. 00:31:37
302. I: so Punkte, dass sind eigentlich die Erfolgsfaktoren so, genau. 00:31:41
303. B: so Rahmenbedingungen 00:31:41
304. I: Rahmenbedingungen, das ist das Wort. 00:31:41
305. B: Genau, ja. Genau. 00:31:43
306. I: Ok. 00:31:44
307. B: Und da unterstützen. 00:31:44
308. I: Und das war jetzt eh schon eigentlich mit drin, was das Unternehmen und die Vorgesetzten 00:31:51
309. B: Aso, ja. 00:31:51
310. I: tun damit die arbeitsbezogene Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und generell das Homeoffice allgemein gut und angenehm gelingt. Das ist das, dass eben so bissi Fördersachen für zum Beispiel einen Schreibtisch, dass eben die Technik zur Verfügung gestellt wird. Gibt es da sonst noch etwas? 00:32:10
311. B: Genau, ja. 00:32:12
312. I: Das jetzt, weil das ist jetzt so das Unternehmen generell, was jetzt zum Beispiel auch die Vorgesetzten 00:32:15
313. B: Gerade die Vorgesetzten eben die Möglichkeit quasi, dass sie es überhaupt ermöglichen und erlauben, quasi, das ist jetzt ja auch nicht so. Also kann man bei uns zum Beispiel auch pauschal gar nicht sagen. Es gibt Abteilungen, da gibt es generell

kein Homeoffice, da sagen einfach die Vorgesetzten ahm möchte ich nicht. Bei uns sind es jetzt zwei Tage die Woche, also eigentlich sogar laut Betriebsvereinbarung zwei Tage die Woche. Und ja der Vorgesetzte sagt auch, wenn du Lust und oder ja Lust hast eigentlich mehr oder weniger, dann bitte gehe ins Homeoffice. Also. 00:32:49

314. I: Ok. 00:32:50

315. B: Genau, dass sie einfach auch kein Problem damit haben, weil es hat natürlich ja Vor- und Nachteile und ein bisschen Vorurteile auch quasi. 00:33:00

316. I: Und das, was das Unternehmen tut, ist eigentlich dann die Voraussetzungen zu geben und es auch wirklich nicht nur zu sa 00:33:07

317. B: zu leben 00:33:07

318. I: gen, ja dass man es macht, sondern dass man es auch lebt. 00:33:10

319. B: Genau. 00:33:10

320. I: Und das auch befürwortet. 00:33:11

321. B: Genau so ist es, ja. 00:33:12

322. I: Und inwiefern erhalten Sie von eben jetzt dem Unternehmen und den Vorgesetzten Unterstützung bei deiner Arbeit mit Kommunikationstechnologien im Homeoffice, wenn jetzt irgendetwas ist mit den Technologien, wenn etwas nicht funktioniert zum Beispiel oder wenn du sagst du tust dir generell mit der App schwer oder so? Gibt es da irgendwie Unterstützung vom Unternehmen oder von dem direkten Vorgesetzten? 00:33:39

323. B: Ja, ich meine, wir haben ja auch eine IT-Abteilung mehr oder weniger. Also da haben wir unsere Spezialisten sitzen, die wir dann auch anrufen, wenn irgendetwas nicht funktioniert, die dann auch gerne einmal vor Ort vorbeikommen und sagen, ich zeige dir das auch gerne einmal eine viertel Stunde oder ja wohl. Also die Unterstützung ist definitiv gegeben, wenn man halt 00:33:59

324. I: Auch wenn man im Homeoffice ist? 00:34:00

325. B: Auch im Homeoffice, genau. 00:34:01

326. I: Weil dann kommen sie ja nicht vorbei, oder? 00:34:02

327. B: Aso, nein. Das, das nicht, aber hat es zum Beispiel in Coronazeiten auch gegeben. Also da hätte man theoretisch den IT-Techniker also zu sich heimholen können und sagen bitte das funktioniert nicht, also irgendwo happens. 00:34:12

328. I: Also wirklich jemand, der einem dann auch Schritt für Schritt am Gerät zeigt, wie man es macht. 00:34:17

329. B: Genau. Wir haben auch diese Fernwartung. Das heißt die können sich auch auf unsere PCs dann quasi mit Erlaubnis einloggen und 00:34:23
330. I: einloggen 00:34:23
331. B: dann, dann schauen sie dir ganz genau, weil das finde ich als Laie, die nur Anwender ist, finde ich das jetzt zum Beispiel nicht, wo er im Hintergrund da irgendetwas programmiert und installiert. 00:34:35
332. I: Und das kann sehr praktisch sein. Also ich habe das auch schon einmal gehabt, wo ich ein Praktikum gemacht habe und dann hat der das auch da so drauf gemacht und der war ganz woanders 00:34:42
333. B: Ja genau, ja. 00:34:42
334. I: und hat den Computer bedient, ja. 00:34:44
335. B: Ja, das ist super. Also es 00:34:45
336. I: Weil auch wenn er es anweist, sonst über das Telefon tut man sich schwerer das zu finden, das er meint also. 00:34:51
337. B: Genau. 00:34:51
338. I: das ist sicherlich sinnvoll, ja. 00:34:52
339. B: Und sie sind ja auch erklärtechnisch immer so interessant, weil sie sagen ja dann, ja da unten dieses blaue Symbol. Unten, wo? Rechts. Aha. Blau. Da sind vier, welches? (lacht) Also das ist dann, das dauert einfach ewig und so 00:35:05
340. I: so geht 00:35:05
341. B: klickt er es einfach selbst an. 00:35:07
342. I: Und was würdest du dir sonst noch vom Unternehmen als Unterstützung bei deiner Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice wünschen? 00:35:15
343. B: (...) Ich überlege einen kurzen Moment. Bin noch da. (lacht) 00:25:26
344. I: Ja bitte, bitte kein Stress. 00:35:27
345. B: Nein. (lacht) 00:35:27
346. I: Wir haben Zeit. 00:35:28
347. B: Ja. Nein aber. (...) Ich meine, was ich mir schon einmal überlegt habe, ob es nicht schlau wäre zum Beispiel eben ein eigenes Wlan, quasi, weil wir ja immer mit dem, mit dem privaten von daheim und ja. 00:35:43
348. I: Als 00:35:45

349. B: Ich meine, ist vielleicht ein bissi sehr privat, aber ja (lacht) mein Freund, der im Winter stempelt und der ist daheim dann, ist unten im Keller. Der spielt aber World of Warcraft und solche Sachen. 00:35:45
350. I: Und dann hat man keinen 00:35:56
351. B: Und dann 00:35:56
352. I: Empfang, weil das alles rennt 00:35:57
353. B: kollidieren wir da und er hat ja gesagt dann ja musst dein eigenes Internet nehmen und dann habe ich gesagt, naja wenn, wenn wäre es die Firma, also. Habe aber nie nachgefragt, ob es auch möglich wäre, also. 00:36:07
354. I: Ok. 00:36:08
355. B: Er arbeitet wieder, also das passt schon. (lacht). Ja. 00:36:12
356. I: Ok. Also es wäre eigentlich nützlich, weil eben das private Leben dann mit dem Firmenleben überschneidet. 00:36:18
357. B: Genau ja, da gibt es so ein bissi 00:36:19
358. I: auf das komplette Berufsleben meine ich. 00:36:20
359. B: Aso, ja. 00:36:21
360. I: Und damit, damit da das Problem gelöst wird, ist eigentlich, dass wirklich alles zur Verfügung gestellt wird, nicht nur die Geräte, sondern auch eben das Wlan. 00:36:31
361. B: Genau, ja. 00:36:31
362. I: Der Internetzugang. 00:36:32
363. B: Und ich weiß es auch nicht, wie es ist, wenn manche zum Beispiel, wir haben ja daheim unlimitiert, aber wenn jetzt jemand zum Beispiel limitiert das E-Mail hat oder E-Mail WLAN von Upload, Download, ich weiß nicht, kenne ich mich auch zu wenig aus, aber ob da etwas zur Verfügung gestellt wird oder nicht, das kann ich jetzt leider gar nicht beantworten. 00:36:50
364. I: Ok. 00:36:51
365. B: Ja. 00:36:52
366. I: Und wie werden, also wie wirst du von deinem Vorgesetzten beziehungsweise Unternehmen unterstützt, wenn es eben jetzt zu Problemen kommt? Ach das, das hatten wir. Also wenn es zu Problemen mit den Kommunikationstechnologien im Homeoffice kommt, dann gibt es diesen IT-Service, 00:37:07
367. B: Genau, so ist es. 00:37:08

368. I: der angerufen wird und der dann auch eben extern zugreifen kann. 00:37:12
369. B: Genau. 00:37:12
370. I: Und der das macht. Und damit bist du zufrieden? Das ist hilfreich? 00:37:16
371. B: Das passt super, ja. 00:37:17
372. I: Würdest du dir noch irgendetwas anderes zusätzlich dazu wünschen für eben so technische Probleme oder ist das? 00:37:24
373. B: Nein. Das, das reicht, also er ist, ja. Eine tolle Vertretung wäre noch ein Hit. (lacht) Weil es ist so, dass das ein Typ ist quasi, der da wirklich eine Koryphäe ist und denn alle anrufen, wenn immer irgendetwas ist. 00:37:38
374. I: Ok. Aber wenn der krank ist 00:37:40
375. B: Ja, möchte ich jetzt nicht in der Situation stecken, dass da etwas kaputt wird, wenn er gerade nicht da ist, also. 00:37:46
376. I: Ok. 00:37:47
377. B: Vielleicht. 00:37:48
378. I: Das es mehr als wie einer 00:37:50
379. B: Aber es gibt wohl Leute dort, aber halt. Er ist halt wirklich so ein, ein Urge-stein und schon etwas älter und der weiß einfach alles. 00:37:59
380. I: Ok. 00:38:01
381. B: Ja. 00:38:01
382. I: Nun kommen wir zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice, die Zusammenarbeit im Homeoffice eben. Wie kommunizierst und arbeitest du mit deinen Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice zusammen? 00:38:13
383. B: Wir haben eben E-Mail, Telefon und dann so eine Chatfunktion, also über Outlook gibt es einen. 00:38:26
384. I: Ok. 00:38:27
385. B: Ist das Outlook? Nein das ist nicht Outlook. Wie heißt denn das? Oder ist das Teams? Hat Teams einen 00:38:32
386. I: Teams 00:38:33
387. B: Chat? Schon oder? 00:38:34
388. I: Teams hat einen Chat. 00:38:34

389. B: Dann ist das dieser Chat, der immer aufgeht. Denn haben wir erst seit dieser Woche (lacht). 00:38:38
390. I: Ok. 00:38:38
391. B: Genau. Haben wir aber vorher so einen Cisco Jabba heißt das, das ist so ein Telefonprogramm, wo Telefonnummern drin sind eigentlich und die hat auch eine Chatfunktion mit so ganz vielen Smileys und so, wo man dann durchaus auch einmal schnell, eher wenn man einmal kurz eine Frage hat oder so kommuniziert. 00:38:55
392. I: Und über, über Videokonferenztools? Wird da auch im Homeoffice? 00:39:00
393. B: Wenig. Sehr wenig. 00:39:01
394. I: Ok. Also wenig Zusammenarbeit im Homeoffice mit, mit Video 00:39:05
395. B: geht mit Video, genau ja. 00:39:06
396. I: Ok. 00:39:07
397. B: Also eher noch mit Kunden, aber wir, wir untereinander. 00:39:11
398. I: Es, ist es eher 00:39:11
399. B: Also ganz wenig. 00:39:12
400. I: E-Mail 00:39:13
401. B: gehen so Schulungen und so 00:39:14
402. I: Dann dieses Tool von Teams, was erst etwas 00:39:17
403. B: Aso, ja genau ja. 00:39:18
404. I: anderes war. 00:39:18
405. B: Ja. 00:39:19
406. I: Und manchmal telefonieren. 00:39:20
407. B: Genau, ja. 00:39:21
408. I: Ok. Wie empfindest du die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Homeoffice? 00:39:31
409. B: Grundsätzlich gut, aber nicht vergleichbar mit persönlichem Kontakt. 00:39:39
410. I: Ok. 00:39:40

411. B: Es ist anders. 00:39:41
412. I: Bist du damit zufrieden und findest du es angenehm oder würdest du eben sagen 00:39:46
413. B: Eher nicht so. Also. 00:39:48
414. I: Ok. 00:39:49
415. B: Es ist für einen Tag in Ordnung, aber ich freue mich dann immer am nächsten Tag, wenn ich wieder vor Ort bin. Es ist anders. Weil dann trifft man jemanden am Gang und nachher, ah ja siehst das habe ich noch am Tisch und ist anders ja. 00:40:01
416. I: Und warum? Was ist das, was anders ist? 00:40:05
417. B: Das Persönliche, persönliche Gespräch ist immer angenehmer, wenn man sich so sieht als wie 00:40:10
418. I: Also die Mimik, die Gestik. 00:40:12
419. B: Ja. Ich meine so wie Videokonferenz wäre natürlich wieder anders, aber so wie zum Beispiel, wo du gefragt hast, wie wir das Interview machen, habe ich gleich geschrieben nein Präsenz, weil weiß ich nicht. Ich finde, ich finde das immer netter, weiß ich nicht. 00:40:24
420. I: Ok. 00:40:25
421. B: Genau. Vielleicht auch persönliche Empfinden. 00:40:29
422. I: Und was könnte jetzt besser gemacht werden damit es im Homeoffice eben besser läuft, diese Zusammenarbeit? 00:40:36
423. B: Vielleicht Videokonferenz, weil das ist das einzige, wie man sich dann wirklich 00:40:40
424. I: wie man sich sieht, dass man 00:40:41
425. B: sieht, ga, weil 00:40:42
426. I: die Mimik und die Gestik dazu bekommt 00:40:42
427. B: Es ist ja so, man spricht viel mehr eigentlich mit dem Körper, als wie man eigentlich sagt. Also und das glaube ich auch und deshalb finde ich das schön, wenn man das auch sieht und ja. 00:40:53
428. I: Ok. 00:40:54
429. B: Und es kommt ja auch viel mehr Sympathie rüber und so. Ich weiß nicht, ich finde das nett. Ja. 00:41:00

430. I: Was sind Erfolgsfaktoren bei deiner Zusammenarbeit mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice 00:41:06
431. B: (...) Erfolgsfaktoren? Ich meine das Gute ist immer, dass wir immer wissen wer wo ist und so und wer wann zum Beispiel Termine hat oder so. Also da weiß ich auch immer wer wann wo, wie erreichbar ist. Über diesen Kalender von Outlook, wo wir auch immer alle freigeschaltet sind. Also das heißt, ich weiß eigentlich über die Kollegen ganz gut wo sie sind und wann ich anrufen kann und so weiter 00:41:37
432. I: Wann die Kommunikation überhaupt erfolgen kann die Zusammenarbeit 00:41:41
433. B: Genau, wann sie überhaupt möglich ist, quasi. Und so ja. Einfach unser gutes Verhältnis untereinander, also in der Abteilung, glaube ich, das macht es einfach leicht. 00:41:51
434. I: Also, dass man auch einen guten Zusammenhalt hat. 00:41:53
435. B: Genau, genau. 00:41:54
436. I: Ok. Was tut dein Vorgesetzter oder deine Vorgesetzten für eine erfolgreiche digitale Zusammenarbeit von dir und deinen Kolleg:innen und auch Vorgesetzten? 00:42:05
437. B: Wie, was, was er macht, welche Voraussetzungen? 00:42:13
438. I: Was, was er tut, um eine, eine 00:42:16
439. B: Also 00:42:16
440. I: erfolgreiche Zusammenarbeit, die jetzt angenehm 00:42:18
441. B: Aso. 00:42:18
442. I: ist und mit den und halt auch die ganzen Kolleginnen und du und auch er selbst zufrieden ist. Was tut er denn dafür oder sie? Ich weiß nicht genau wer der Vorgesetzte oder die Vorgesetzte ist. 00:42:28
443. B: Naja. Ja wir haben ihn noch nicht so lange, den ihn als Vorgesetzten jetzt. Früher war es ja der <Name>, jetzt haben wir einen neuen bekommen. Ist auch natürlich ein Unterschied, also jeder Führungswechsel ist natürlich auch in der Hinsicht eine Veränderung. Aber was, was machen sie denn? Sie fördern schon grundsätzlich den, den Zusammenhalt in der Abteilung, also man macht dann halt vielleicht das ein oder andere auch einmal außerhalb der Arbeit oder, oder man steht einfach keine Ahnung auch nach der Arbeit einmal zusammen und ratscht ein bissi und trinkt vielleicht ein Gläschen. 00:43:04
444. I: Ok. 00:43:04

445. B: Ja, so. Es wird schon sehr gefördert quasi, dass der, dass das Team passt
00:43:09
446. I: Aber dafür braucht man jetzt auch die Präsenzanwesenheit 00:43:12
447. B: Genau. 00:43:12
448. I: weil das ja dann 00:43:12
449. B: Genau. 00:43:12
450. I: nach der Arbeit zum Beispiel erfolgt oder in einer Mittagspause. Das geht gar nicht, wenn man jetzt zum Beispiel Vollzeit im Homeoffice wäre. 00:43:20
451. B: Genau. Nein das würde nicht gehen und das nein, also 00:43:24
452. I: Ok. 00:43:24
453. B: Ja. 00:43:25
454. I: Und ist das für dich hilfreich? 00:43:28
455. B: Ja, finde ich schon sehr. 00:43:30
456. I: Und würdest 00:43:33
457. B: Macht auch sehr zufrieden. (lacht) Das passt. 00:43:35
458. I: Würdest du dir noch etwas anderes hier wünschen? Gibt es irgendetwas was er noch machen könnte? 00:43:42
459. B: (...) Nein würde ich jetzt nicht sagen. Vielleicht fällt mir noch etwas ein, aber jetzt daweil nicht. ((Handy von Interviewpartnerin klingelt)) Hoppala. Ah, die <Name>. (drückt das Telefon auf Stumm). Wird sie schaffen. (lacht) 00:44:00
460. I: Wie empfindest du die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? 00:44:06
461. B: Tja, also sehr angenehm grundsätzlich. Es ist, man hat halt ein bissi einen Stress, wenn die Vorgesetzten anrufen (lacht) und man gerade vielleicht nicht da, nicht erreichbar war oder so, das ist, das passiert nämlich auch. Zum Beispiel, wenn ich eh gerade telefoniere und dann kriege ich einen Anruf rein. Das ist wieder das, das ich früher gemeint habe mit den Vorurteilen, weil dann heißt es, was tut sie denn wieder? Wäsche aufhängen, ga. So scherzhalber. 00:44:36
462. I: Ok. 00:44:36
463. B: Wir verstehen das schon. Oder beim Kollegen, der den Pool halt im Garten hat, sagt man dann halt oft einmal schnell: ‚Na warst schon wieder schwimmen?‘ Fühlt

man sich doch ein bissi gestresst, obwohl es eigentlich wahrscheinlich nicht notwendig ist, aber. 00:44:51

464. I: Ok. 00:44:52

465. B: Ja. 00:44:52

466. I: Und mit der Kommunikation, die du sonst hast, bist du damit zufrieden und fühlst dich wohl so? Also wie die Kommunikation eben erfolgt mit Vorgesetzten und mit Kollegen, also beides. Oder würdest du da sagen es könnte etwas besser gemacht werden? 00:45:11

467. B: Nein, eigentlich nicht. Nein, also das. 00:45:18

468. I: Und warum? Was sind die Erfolgsfaktoren? 00:45:20

469. B: (...) Ja. Da ist glaube ich einfach die Gesprächsbasis, die man grundsätzlich hat quasi, dass die dann gleich ist, als wie im Homeoffice als wie jetzt vor Ort. Aber. Das ist das grundlegende, aber ich wüsste jetzt nicht wie man das verbessern könnte, eigentlich so. 00:45:45

470. I: Ok, das heißt als Erfolgsfaktor kann man jetzt hernehmen, dass es eben diese, dieses hybride Arbeiten gibt, wo man in Präsenz und eben Online arbeitet, wo man sich die Basis für eine gute Kommunikation in der Interaktion in Präsenz schafft und das dann einfach erhalten bleibt im Homeoffice. 00:46:03

471. B: Genau. 00:46:03

472. I: Weil man ja zum Beispiel diese zwei Tage in der Woche hat, wo man trotzdem drei Tage in der Firma 00:46:07

473. B: Genau, ja. 00:46:07

474. I: Ok. 00:46:09

475. B: Wo alles wieder normal (lacht) ist, sage ich. Ja. 00:46:12

476. I: Wie beziehungsweise was verwendest du bei Kommunikationstechnologien damit die Zusammenarbeit im Homeoffice für dich angenehm, zufriedenstellend und einfach gut funktioniert? 00:46:24

477. B: Wie, was? Was verwende ich? Oder was? 00:46:27

478. I: Was, was du bei, bei den Kommunikationstechnologien, also jetzt am Smartphone 00:46:30

479. B: Ja. 00:46:30

480. I: oder am Computer, was du da verwendest damit die, die Kommunikation und eben die Zusammenarbeit im Homeoffice 00:46:37

481. B: Aso. 00:46:37
482. I: gut funktioniert. Da gibt es ja auch unterschiedliche Tools auch, die man, die man irgendwie mitverwenden kann, die man jetzt in Teams zum Beispiel verwendet oder. Was verwendest du da? 00:46:48
483. B: Smileys. (lacht) 00:46:54
484. I: Ja. Man kann 00:46:54
485. B: Klingt kindisch, ga? 00:46:54
486. I: damit. Nein, nein das ist nicht 00:46:56
487. B: Aber 00:46:56
488. I: kindisch. Ich denke, man 00:46:57
489. B: (unv.) die Smileys. (lacht) 00:46:57
490. I: kann sich die Emotionen vielleicht ein bissi besser 00:47:01
491. B: Genau so ist es. Dieses, das was dann halt fehlt, wenn man ja nicht gegenübersitzt und die Emotion rüberbringen muss, dafür finde ich Smileys wirklich toll. (lacht) Ja. 00:47:09
492. I: Ich finde das ist eh eine gute, gute Lösung. 00:47:11
493. B: Ja. Also. 00:47:13
494. I: Gibt es vielleicht noch irgendwelche speziellen Tools am Arbeitscomputer oder hast du dir irgendwelche Verhaltensweisen angeeignet, die die hierfür noch nützlich sind? Also ein Tool wäre jetzt der Smiley-Tool. 00:47:27
495. B: Die Smiley. Ja genau. Das ist so (unv.) 00:47:30
496. I: Gibt es sonst noch irgendetwas? 00:47:31
497. B: Nein, nein machen wir eigentlich nichts so. Nein. 00:47:41
498. I: Was ist für dich hilfreich für eine gute, für eine gut funktionierende und zufriedenstellende Kommunikation in der digitalen Zusammenarbeit, mit welcher du dich wohl fühlst? 00:47:53
499. B: (...) Welche Voraussetzungen? 00:47:58
500. I: Nein, was, was hilfreich ist dabei 00:48:00
501. B: Was hilfreich ist genau so war es (...) Was ist hilfreich? 00:48:10

502. I: Etwas, das du tust. Etwas, das vielleicht bei Technologien vorhanden ist. Etwas, das die Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten tun. Irgendetwas, das irgendwie hilft, dass eben 00:48:20
503. B: Zusammenarbeit verbessert dafür 00:48:23
504. I: die Kommunikation 00:48:24
505. B: Oder Konnekt 00:48:25
506. I: und das Zusammenarbeit 00:48:26
507. B: Das ist jetzt irgendwie ein bissi schwierig, weil, weil so viel, ich meine auf der einen Seite, ja natürlich das ist natürlich immer hilfreich, wenn der andere eben erreichbar ist, auf der einen Seite (lacht). Aber, aber so. 00:48:46
508. I: Erreichbarkeit sicherlich, also zum Beispiel jetzt in der Arbeitszeit 00:48:52
509. B: Genau, ja. (...) ((Türe wird geöffnet und Bekannter der Befragten befindet sich neben ihr und unterhält sich mit ihr)) Ah, ja. (lacht) Jetzt habe ich aber auch nicht daran gedacht. Kann man herausschneiden. 00:49:05
510. I: Ja. Was sind für Sie die größten Herausforderungen, also was ist für Sie die größte Herausforderung bei der Homeofficearbeit allgemein und auch bei der Zusammenarbeit mit Kommunikationstechnologien im Homeoffice, welche deine Arbeitszufriedenheit und dein Wohlbefinden beeinträchtigt oder beeinträchtigen? 00:49:26
511. B: Hauptsächlich, also das die, die Kommunikation an sich. Also die, wieder das, der Zusammenhalt quasi und der, die Gesprächsbasis, die man ja. Also so wie früher schon gemeint habe, ich glaube das ist das Wichtigste, dass man einfach diese, diese Mischung haben quasi aus dem 00:49:49
512. I: Präsenz und Online, das hybride 00:49:51
513. B: Präsenz und Homeoffice, ja. Dass man da einfach gut miteinander kommuniziert grundsätzlich, also gut im Sinn von ja. 00:50:00
514. I: Menschlichkeit und 00:50:02
515. B: Genau und auch dass die Emotionen halt einfach auch irgendwie erhalten bleiben, also das 00:50:07
516. I: Ok. 00:50:07
517. B: Ja. Also zum Beispiel muss ich wieder auf Corona zurückkommen. Das war so, weil das war für mich auch so eine, so so eine negative Erfahrung. Wir haben fünf Tage Homeoffice gehabt und dann wieder fünf Tage mit meiner Kollegin, mit meiner Vertretung immer abgewechselt. Ich habe sie nie gesehen. Also das heißt wir haben uns einfach auch nicht sehen dürfen und es war so negativ da, ich meine, da haben wir schon, zum Beispiel schon auch privat telefonieren dann angefangen, oder angefangen, nachdem

wir die Arbeit erledigt gehabt haben. Da haben wir dann auch noch eine viertel Stunde dann halt rangehängt und privat telefoniert, weil ich so das Gefühl gehabt habe, ich habe ich, sie (lacht) so wie in einer Beziehung, sie entfernt sich, oder ich weiß von ihr nichts mehr oder irgendwie so das was man sonst sich ja so schnell einmal so zwischen drin halt einmal erzählt. Auch wie das Wochenende war oder keine Ahnung, also ich glaube das sollte einfach erhalten bleiben irgendwie. 00:50:56

518. I: Ok, dass man einfach schaut, dass der menschliche Part 00:50:59
519. B: Genau. 00:50:59
520. I: einfach da ist. 00:50:59
521. B: Genau, ja. 00:51:00
522. I: Das ist so die größte Herausforderung, dass das verloren geht? 00:51:03
523. B: Dass das verloren geht, ja. 00:51:04
524. I: Und das meisterst du somit mit eben der Kollegin zum Beispiel, dass, dass du dann noch ein privates Gespräch ranhängst? 00:51:11
525. B: Ja, genau, ja. Das gehört halt einfach bei uns auch dazu. Wir sind ein sehr 00:51:18
526. I: Sehr familiär 00:51:18
527. B: Ja, genauso ist es, ja. 00:51:21
528. I: Und gibt es sonst noch Taktiken außer, dass, dass man da noch einmal ein, ein Telefonat zum Beispiel ranhängt? Das ist es? 00:51:31
529. B: Genau, also vor Ort natürlich das Ganze stärken. 00:51:35
530. I: Am besten 00:51:35
531. B. stärken quasi aber. 00:51:37
532. I: Und das man halt wirklich nach der Präsenzarbeit zum Beispiel noch einmal zusammensteht. 00:51:40
533. B: genauso ist es, ja. Genau. 00:51:42
534. I: Und bist du mit der Handhabung zufrieden? 00:51:45
535. B: Handhabung. (denkt nach) Wohl, ja ich bin zufrieden. Passt. 00:51:53
536. I: Gibt es auch irgendwie Sachen, die eben jetzt das Unternehmen oder Vorgesetzte machen, die hierbei in irgendeiner Form helfen, dass man eben diese Herausforderung meistert? 00:52:03

537. B: (...) Ich wüste jetzt nicht wie inwiefern, also da ist schon jeder selbstständig, mehr oder weniger. Hätte ich jetzt so gesagt. 00:52:17
538. I: Ok. 00:52:18
539. B: Also, oder für, für sich verantwortlich, aber das klingt so ja. 00:52:22
540. I: Dass man sich das eben gemeinsam ausredet, dass man auch eben privat sich 00:52:27
541. B: Ja. 00:52:27
542. I: trifft, oder unterhält 00:52:28
543. B: Genau, so ist es ja. Oder sich auch untereinander ausredet, wer wann wo im Homeoffice und so weiter, dass man halt einfach, dass auch immer jemand da ist, so eine organisatorischen Geschichten, aber 00:52:39
544. I: Und denkst du es gibt eine Möglichkeit wie, wie hier das Unternehmen hilfreich sein könnte oder Vorgesetzte? 00:52:46
545. B: Nein, vom. Wüsste ich jetzt nicht, nein. 00:52:49
546. I: Ok. Im Homeoffice kann es gerade durch eben die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien zu stressigen Situationen kommen, wenn das jetzt zum Beispiel nicht funktioniert oder irgendetwas steckt oder so. In diesem Fall spricht man von digitalem Stress. Nun möchte ich noch über deinen Umgang mit eben diesem digitalen Stress im Homeoffice sprechen. Was macht für dich eine aus Informations- und Kommunikationstechnologienutzung resultierende stressige Situation im Homeoffice aus? Also eine Situation, die halt einfach stressig ist, wegen jetzt Kommunikationstechnologien. Was sind da so die Merkmale einer solchen Situation? 00:53:31
547. B: Ich hätte gesagt dieses, dadurch dass man ja mehrere hat, also mehrere Kanäle kann es ja natürlich vorkommen, dass auf der einen Seite habe ich eine E-Mail, auf der anderen Seite einen Chat und dann ruft noch irgendwer an und dann am besten zwei Mal. Also zwei verschiedene Personen, das macht es definitiv stressig. Die Frage ist, ob es etwas mit dem Homeoffice zum tun hat, weil das habe ich im Büro auch. 00:53:59
548. I: Ok. 00:53:59
549. B: Quasi. Also, ja. Aber man hat halt alle Medien, die man im Büro hat, zu Hause auch. Also das ist ja im Endeffekt gespiegelt (lacht). 00:54:08
550. I: Also 00:54:09
551. B: Also. 00:54:09
552. I: die, die stressigen Situationen, die im Homeoffice zu Stande kommen, kommen ganz gleich in Präsenz 00:54:14

553. B: Genau, ja. 00:54:14
554. I: zustande 00:54:14
555. B: Genau, ja. 00:54:15
556. I: Und der Auslöser ist aber trotzdem, dass eben ganz viele unterschiedliche Tools parallel vorhanden sind 00:54:21
557. B: Genau 00:54:21
558. I: und alle zur gleichen Zeit etwas von einem haben wollen können 00:54:24
559. B: Kann durchaus passieren, also es ja. 00:54:26
560. I: Ok. 00:54:26
561. B: Aber es ist dann eben auch digitaler Stress, weil es ist, es trudelt alles digital 00:54:29
562. I: Es 00:54:30
563. B: ein, ja. 00:54:31
564. I: Genau. 00:54:31
565. B: Nur im Büro kann noch jemand vor dir stehen und sagen übrigens habe ich da noch einen Vertrag zum Unterzeichnen. Also (lacht) 00:54:36
566. I: Dass, dass es dann noch stressiger wird eigentlich in Präsenz fast 00:54:39
567. B: Ja, genau. 00:54:39
568. I: Und wie bewältigst du digitalen Stress im, in der Homeofficesituation? 00:54:45
569. B: Prioritäten setzen, quasi. 00:54:48
570. I: Ok. 00:54:49
571. B: Und Schritt für Schritt, genau, einfach. 00:54:53
572. I: Also die Taktik dabei ist, sich zu sagen, ok dass alles tritt jetzt auf, das ist das wichtigste, das kommt danach und dann es schrittweise abzuarbeiten 00:55:03
573. B: genauso ist es, ja. Und zuerst kommt der Chef, dann kommt der, der Abteilungsleiter und 00:55:08
574. I: Ok. 00:55:09

575. B: ja, so ein bissi. 00:55:10
576. I: Gibt es ein 00:55:10
577. B: Überspritzt gesagt, aber ja. 00:55:12
578. I: Gibt es sonst noch Taktiken? Oder ist das die eine? 00:55:16
579. B: Hätte ich gesagt, weil es, es geht eh nur so. Also. Nein es geht wahrscheinlich nicht nur so, aber ja. Man muss den, versuchen den Stress einfach ein bissi rauszunehmen und sagen, ok jetzt ich kann nur eines nach dem anderen, weil ich habe nur zwei Hände, sagt man ja auch immer so schön, und ja. 00:55:34
580. I: Also sich selbst auch ein bisschen beruhigen. 00:55:35
581. B: Genau. 00:55:36
582. I: Ok. Falls es eine spezielle Verwendung von Kommunikationstechnologien gibt, welche dir bei der Bekämpfung oder Bewältigung eben jetzt von digitalem Stress hilft, welche ist denn das? Gibt es da irgendetwas? 00:50:52
583. B: Ja. Kann, kann man das so sagen, es gibt Kotzsmileys, es gibt (lacht) diverse Smileys, die man sich hin- und herschicken kann, die gewisse Emotionen zum Ausdruck bringen, weil ich habe so manchmal das Gefühl es geht mir danach besser (lacht). 00:56:14
584. I: Ok. 00:56:14
585. B: Ja. 00:56:15
586. I: Also auch so ein bisschen sich 00:56:16
587. B: Diese 00:56:16
588. I: mitzu, mitteilen zu können über die Technik 00:56:19
589. B: Genauso so ist es, ja. 00:56:19
590. I: Zu jetzt Kolleg:innen oder? 00:56:22
591. B: Hauptsächlich Kolleg:innen ja. Das (lacht) 00:56:25
592. I: (unv.) 00:65:25
593. B: Ja, es gibt auch so einen Smiley, der einen die ganze Zeit mit dem Baseballschläger auf den Kopf haut (lacht), also nur im übertragenen Sinne so. Ja. 00:56:34
594. I: Einfach, einfach sich mitteilen zu können. 00:56:35

595. B: Genau so ist es, ja. Wo wir aber trotzdem wieder bei den Emotionen sind, also die ich ja daheim nicht hinausbekomme, mehr oder weniger, nicht richtig, aber das über die funktioniert das echt gut. (lacht) 00:56:46
596. I: Gibt es sonst noch etwas, das dir bei der Bekämpfung und Bewältigung aus eben Kommunikationstechnologien resultierenden Stress hilft, oder ist es das? 00:56:57
597. B: Ja, hätte ich gesagt, ja. 00:56:58
598. I: Passt. Kannst du bitte von einer Beispielsituation, in welcher du auf Grund von eben Kommunikationstechnologien gestresst wurdest und wie du sie bewältigt hast berichten? 00:57:10
599. B: (...) Muss ich kurz nachdenken, wohl. 00:57:17
600. I: Ja, kein Stress 00:57:18
601. B: (unv.) (...) Naja, die Frage ist jetzt, ob, ich meine das ist jetzt nur ein kleines Beispiel, aber ich habe mit einer Kollegin eben telefoniert, um etwas Berufliches zu, auszumachen, also das einen, einen <Tätigkeit> zu besprechen. Daraufhin hat dann mein Chef angerufen. Dann habe ich gesagt, einen Moment jetzt muss ich einmal ganz kurz beim Chef abheben, habe bei ihr aufgelegt, habe bei ihm wieder abgehoben, habe dann dort eine Aufgabe bekommen, die relativ dringend war, wo ich dann eigentlich auch gesagt habe naja ich, ich muss zuerst mit der <Name> quasi das, also ist Datenschutz ga? (lacht) Nein das erst abklären quasi und ich mache das in 10 Minuten. Also man muss sich dann gleich einmal rausnehmen und sagen, das ist zwar recht nett und schön, aber jetzt kann ich nicht. Also vielleicht einfach so sagen ja, eben so, so wie ich früher gemeint habe, dieses Priorisieren, das, das was mir jetzt am schnellsten, weil das war nämlich gerade das letzte Mal, wo ich im Homeoffice war, da hat man so innerlich einen Stress, ich muss jetzt sofort beim Chef abheben. Ja. 00:58:26
602. I: Wieder die Erreich, Erreichbarkeit höre ich. 00:58:29
603. B: Genau (unv.). Genau, eigentlich die Erreichbarkeit, ja. 00:58:31
604. I: Was machst du schon im Vorhinein damit digitaler Stress im Homeoffice gar nicht erst auftritt? Damit es gar nicht erst zu so einer stressigen Situation kommt. Gibt es da irgendetwas? Wie du vorbeugend arbeiten kannst? 00:58:45
605. B: Nein, da sind wir leider so fremdgesteuert, also ich glaube nicht, dass wir da irgendwie großartig handeln können, also. 00:58:53
606. I: Ok. (...) Also auch nicht irgendetwas, das, also wie du jetzt die Kommunikationstechnologien nutzt, um eben Stress im Vorhinein scho, bissi zu vermeiden, der daraus resultiert, dass es da irgendetwas gibt, wo du sagst am, am Handy, dass du irgendetwas einstellst? 00:59:16
607. B: Genau. Ich wollte gerade sagen, ich glaube, es gibt die Einstellung, Entschuldigung ich wollte dich jetzt nicht unterbrechen, aber ich glaube es gibt die Einstellung,

dass man anklopfen gar nicht kann. Wäre zum Beispiel wahrscheinlich eine Idee, ja.
00:59:27

608. I: Dass man sich auf das eine konzentriert? 00:59:29

609. B: Ich glaube da bist du. Ja. Ich glaube da kommt die Mobilbox dann, oder? Ja.
00:59:32

610. I: Ok. Und 00:59:34

611. B: Und so blöd es klingt, ignorieren iiiissstttt natürlich auch immer eine Option. Also klingt jetzt ein bissi hart, aber wenn ich jetzt sage ok ich habe einen Kunden, der, der hat mir geschrieben, dass er eine Zahlung falsch irgendwo hingeschickt hat, die soll ich sofort zurückholen, habe ich genau einen Zeitrahmen von 10 Minuten, sonst ist die Zahlung weg. Nämlich beim Zahlungsempfänger und dann kriege ich die dort nicht mehr zurück, also sondern muss, also ist ein längerer Weg definitiv und wenn dann jemand anruft muss ich, kann ich es theoretisch auch entweder ignorieren oder einfach sagen du ich rufe zurück jetzt ist gerade echt blöd. 01:00:09

612. I: Ok. Und nutzt du es auch so, dass du eben zum Beispiel so etwas wie dieses Anklopfen, dass du es auch wirklich, dass du auch wirklich einmal ignorierst zum Beispiel, wenn, wenn jetzt zu viele Anrufe hereinkommen und sagst ok jetzt mache ich den einen fertig, dann komme ich einmal runter und dann rufe ich den nächsten an? 01:00:30

613. B: Ja. 01:00:30

614. I: Also machst du das auch? 01:00:31

615. B: Aber bei Kunden jetzt nicht, aber bei, bei also internen Anrufen 01:00:34

616. I: Ok. 01:00:35

617. B: Das kann normal warten, also da wird 01:00:37

618. I: Ok. 01:00:37

619. B: die Welt nicht zusammenbrechen normal oder die Bank. (lacht) 01:00:40

620. I: Und was hilft dir bei einem für dich angenehmen, zufriedenstellenden Umgang mit Str, mit Stress, welcher durch die Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice verursacht wird? Gibt es da etwas, das irgendwie hilfreich ist ?01:00:55

621. B: Das mir hilft. (...) Außer diese quasi Technologien, die die Voraussetzungen, die sie ja eigentlich liefern würden, wenn man sie aktiviert, quasi. (lacht) Das würde helfen, aber, aber so auf die Schnelle. 01:01:17

622. I: Also eben dieses, dass man gar nicht anklopfen kann oder so? 01:01:20

623. B: genauso ist es. Ja, dass man dann einfach ok nicht erreichbar ist oder auch man kann ja 01:01:24

624. I: Ok. 01:01:24
625. B: theoretisch, das möglich ist bei uns bei diesem Cisco Jabba, also bei diesem Telefonsymbol, kann man ja auch einstellen, bitte nicht stören, bin in einer Besprechung. Theoretisch kann man rein, und dann bin in einem Telefonat oder gerade nicht erreichbar oder solche 01:01:40
626. I: Und nutzt du so etwas auch? 01:01:42
627. B: Nein, das ist 01:01:44
628. I: Ok. Also es gäbe die Möglichkeit 01:01:46
629. B: Zwischen Türe und Angel manchmal 01:01:48
630. I: Ok. 01:01:49
631. B: Ja. Ist wahrscheinlich eine Gewohnheitsgeschichte. Also es gibt Kollegen, die tun es rein. Ja, vor allem in einer Besprechung, weil gerade, wenn sie in einer Videokonferenz sind, können sie nicht abheben. 01:01:59
632. I: Und du nutzt es nicht, weil es dir unsympathisch ist, oder? 01:02:04
633. B: Weil ich es eigentlich immer vergesse oder nicht daran denke, also 01:02:07
634. I: Ok. 01:02:07
635. B: es ist nicht so, nicht so ganz mein Tool, also irgendwie. 01:02:11
636. I: Aber das wäre jetzt das, das dir einfallen würde? 01:02:13
637. B: Genau ja. Das wäre wahrscheinlich ein Verbesserungspotential für so Memo an mich, quasi. (lacht) 01:02:19
638. I: Und was macht dein Unternehmen und deiner Vorgesetzten zur Bekämpfung oder Bewältigung oder Minimierung zumindest von deinem digitalen Stress im Home-office? Im Vorhinein und im Nachhinein, also wenn er direkt auftritt, also ganz egal. Was macht da das Unternehmen, um um dir zu helfen den, den digitalen Stress zu bekämpfen, zu bewältigen oder zu minimieren? 01:02:42
639. B: (...) Eigentlich nicht wirklich viel. Hätte ich jetzt einmal gemeint. 01:02:47
640. I: Gibt es vielleicht irgendwelche, irgendeine Vorbereitung, wie du richtig mit der Komm, mit den Kommunikationstechnologien umgehst, irgendwelche Schulungen? 01:02:55
641. B: Nein, das eigentlich nicht, nein. 01:02:58
642. I: Ok. 01:02:58

643. B: Nein, das ist Learning by doing. 01:03:00
644. I: Also es gibt gar nichts, das da das Unternehmen macht oder die Vorgesetzten?
01:03:04
645. B: Nein. 01:03:05
646. I: Ok. 01:03:07
647. B: Es gibt glaube ich irgendeine Schulung zwecks Burnout, aber ich glaube da sind wir schon ganz woanders. Also zur Prävention von Burnout, aber nein, glaube ich nicht das sowas damit zu tun hat. 01:03:18
648. I: Hilft dir, ah das hatte ich. Entschuldigung. Und wenn du dir etwas Spezielles zur Bekämpfung von digitalem Stress von deiner Firma jetzt oder eben deinem Vorgesetzten wünschen könntest, um dich mit deiner Arbeit zufriedener und generell auch wohler bei der Arbeit zu fühlen, was wäre das? 01:03:37
649. B: Generell? Oder jetzt auf? 01:03:39
650. I: Für, für die Stress, wenn jetzt eben Stress auftritt. 01:03:42
651. B: Aso, ok. (...) Ja direkt in der Situation (...) schwierig, also ich würde eher sagen solche Dinge gehören eigentlich schon im Vorfeld eigentlich quasi irgendwie angedacht, dass es, der Stress eigentlich gar nicht so wirklich entstehen kann. Also, weil wenn der Stress dann schon da ist, dann 01:04:08
652. I: Also präventives Arbeiten 01:04:10
653. B: Also. Genau. 01:04:10
654. I: Schulungen jetzt in der Form? 01:04:12
655. B: Zum Beispiel. Genau so ist es. Dass man einfach sagt, ok wie geht man damit um, oder ja, manchmal auch zum Beispiel die naja. Obwohl die Einstellung. Einstellung kann man auch nicht sagen. (...) Ja, aber ich hätte gesagt diese Prävention, dass ge, Stress generell gar nicht auf, so in der Art auftreten kann. So. Aber das hat jetzt nichts, auch nicht mit Homeoffice zu tun oder, oder irgend, sondern generell mit der Arbeitszufriedenheit, dass man zum Beispiel eben einfach auch sagt, ok ich rufe nicht an, ich versuche es anders zu lösen oder ja. Weiß nicht. Mehr fällt mir eigentlich jetzt auf die Schnelle nicht ein. 01:04:55
656. I: Dass das Unternehmen halt auch sich immer wieder daran erinnert, dass jetzt, das wäre jetzt darauf bezogen mit der Erreichbarkeit, dass 01:05:04
657. B: Genau zum Beispiel 01:05:05
658. I: es nur dann anruft, wenn jetzt die Arbeitszeit ist. Und eben im Homeoffice, dass das Unternehmen, was, was könnte das Unternehmen da tun? Eigentlich. 01:05:16

659. B: Eigentlich nein. Also mir fällt nichts ein, wie, wie der 01:05:19
660. I: Ok. 01:05:19
661. B: Chef da irgendwo einhaken könnte (lacht) 01:05:22
662. I: Und was würdest du resultierend aus deinen eigenen Erfahrungen anderen Mitarbeiter:innen empfehlen, um digitalen Stress in Bezug auf ihr Wohlbefinden und ihre Arbeitszufriedenheit gut zu managen, zu bewältigen oder zu bekämpfen? 01:05:37
663. B: (...) Nachdem ich für mich auch nicht wirklich weiß, was ich tun könnte, ist es schwierig Tipps zu geben (lacht). Aber 01:05:53
664. I: Also da würdest du gar nicht wissen 01:05:55
665. B: Nein 01:05:55
666. I: was sagen 01:05:55
667. B: Nein eigentlich nicht 01:05:56
668. I: Ok. 01:05:56
669. B: Nein, weil das, also das Homeoffice ist ja trotzdem etwas, wo man ein bisschen hineingerutscht ist, ohne sich jemals eigentlich Gedanken darüber gemacht zu haben. Man ist dann einfach so mittendrin und man tut irgendwie, aber so wirklich. Ich habe zwar vom Job an sich eine Ahnung, aber jetzt über das habe ich jetzt noch nie so besonders nachgedacht. Muss ich zugeben. (lacht) 01:06:18
670. I: Ok. Und nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich dir noch die Möglichkeit geben, etwas nicht-Besprochenes, also bisher Besprochenes, zu erwähnen. Gibt es abschließend irgendwas, das wir noch nicht besprochen haben, wo du aber sagen würdest das ist jetzt wichtig zur Thematik, das würdest du gerne noch erwähnen und sagen? 01:06:40
671. B: Nein. 01:06:42
672. I: Ok. 01:06:43
673. B: Alles gut. 01:06:44
674. I: Ja dann vielen Dank für die Teilnahme. 01:06:47
675. B: Sehr gerne. 01:06:48
676. I: Und das Ganze hilft mir einfach Möglichkeiten zu erkennen, wie Mitarbeiter:innen und Mitarbeiter im Homeoffice und auch generell es schaffen ihre Kommunikationstechnologien so zu nutzen, dass sie trotzdem noch sich wohl fühlen und auch ihre Arbeitszufriedenheit priorisieren können und bewahren vor allem, bewahren können. Das ist der Sinn 01:07:09

677. B: Ja. 01:07:09

678. I: des Ganzen 01:07:09

679. B: Es wird auch immer wichtiger. Also gerade jetzt in der digitalen Zeit und so und wo das jetzt eben so, so viel gekommen ist auch also mit Homeoffice und so weiter. 01:07:20

7.8.2 *Transkript Interview 2*

1. I: Bevor wir uns direkt mit dem Thema Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen Informations- und Kommunikationstechnologienutzung beschäftigen, bitte ich Sie mir kurz einen Eindruck von Ihrer beruflichen Situation zu geben. Bitte beschreiben Sie einfach ganz kurz welche Position Sie in der Bank inne haben und welche Aufgaben damit einhergehen und wie lange Sie bereits für das Unternehmen tätig sind. 00:00:32
2. B: Ok. Ich bin <Berufsbezeichnung> seit <Jahreszahl des Einstiegs ins Unternehmen> in der <Bank> und <Tätigkeiten> und ja, das ist mein Aufgabengebiet. Ge. 00:00:55
3. I: Und 00:00:56
4. B: Tätigkeiten. 00:00:58
5. I: Und wie lange sind Sie, seit <Jahreszahl des Einstiegs ins Unternehmen> haben Sie 00:01:01
6. B: Seit, seit zwei, seit <Jahreszahl des Einstiegs ins Unternehmen> ja. 00:01:04
7. I: Zu Beginn wollen wir über Ihre Erreichbarkeit für Arbeitsbelange und somit den arbeitsbezogenen Kontakt in Ihrer Freizeit sowie Ihre Handhabung von Informations- und Kommunikationstechnologien hierbei sprechen. Sie können sich sicher etwas unter Informations- und Kommunikationstechnologien vorstellen, aber ich habe trotzdem eine Definition rausgesucht, um es so ein bisschen greifbarer zu machen. Und zwar verstehen wir unter Informations- und Kommunikationstechnologien alle technischen Medien, die für die Handhabung von Informationen und eben zur Unterstützung der Kommunikation verwendet werden. Dazu gehört jetzt Software und Hardware und jegliche Netzwerkanwer, Netzwerkanwendungen, so wie eben die Software, die da dazu gehört. 00:01:47
8. B: Mmh. 00:01:48
9. I: Falls Sie Ihre Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch in Ihrer und deren Freizeit kontaktieren, warum tun Sie das? 00:01:56
10. B: Ja wir haben, wir haben mit den Arbeitszeiten jetzt. Es gibt Arbeitszeiten, die sind Kernzeiten, wo wir anwesend sein sollten. Das ist von 9 bis 12 und von drei von 14 bis 15 Uhr. Da sind wir normalerweise im Büro. Dann gibt es eben diese, außerhalb dieser Zeiten sind wir trotzdem erreichbar und sollten auch erreichbar sein, weil unsere Auf-

gabe als <Berufsbezeichnung> ist ja <Tätigkeit> und der hat ja nicht die gleichen Arbeitszeiten wie wir, sondern wenn der ein Anliegen hat, dann sind wir quasi der Keyaccountmanager, da gehen wir, wir <Tätigkeiten> und da ist die Arbeitszeit jetzt sowieso oft länger als jetzt da, in der Betriebsvereinbarung getroffen worden ist 00:03:11

11. I: Und diese Erreichbarkeit ist nur für Kunden oder auch für Kolleginnen und Vorgesetzte? 00:03:16
12. B: Im Prinzip für alle, ja. Aber vorwiegend melden sich dann die Kunden und, und man erwartet sich dann auch, dass das eben schnell bearbeitet wird und in der Regel sind die Kollegen und Kolleg:innen auch außerhalb dieser Zeiten erreichbar. 00:03:33
13. I: Ok. Welche Erwartungen stellen Sie dabei an Ihre Kolleg:innen und Vorgesetzten? Eben, dass sie erreichbar sind außerhalb der Zeit, oder? 00:03:41
14. B: Erreichbar heißt also auch, dass, dass, dass der jetzt nicht sofort abheben muss oder etwas sofort erledigen muss, sondern man schickt ihm ein E-Mail oder einen Chat oder eine Nachricht und dass dann halt innerhalb, am nächsten Tag oder innerhalb der nächsten 24 Stunden eine Rückmeldung erfolgt, dass ist die Erwartungshaltung. 00:04:03
15. I: Ok. Und wie fühlen Sie sich dabei und dadurch? 00:04:08
16. B: Ja, das ist ganz normal. Ja. 00:04:11
17. I: Also es ist auch angenehm für Sie? 00:04:13
18. B: Ja angenehm. Das ist, das ist halt so. Angenehm. 00:04:18
19. I: Stört es Sie? 00:04:19
20. B: Nein. Also im Prinzip. Es hängt immer davon ab. Die meisten, die meisten Gespräche finden eh sage ich zwischen 7 Uhr 30 und, und 18 Uhr statt und außerhalb dieser Zeit ist eigentlich eh sehr wenig Kontakt mit Kunden oder Kollegen. 00:04:38
21. I: Ok. Was empfinden Sie, wenn Ihre Kolleg:innen und Vorgesetzten nicht auf Ihre Kontaktanfragen reagieren? 00:04:45
22. B: (...) Was empfinde ich? Also, also ich kann sagen was ich tue. Also wenn ich jetzt zum Beispiel eine Anfrage kommt und, und ich bearbeite das und, und schicke zur und ich benötige eine weitere Unterstützung von einer anderen Abteilung oder von einer anderen Person und der meldet sich jetzt da innerhalb des nächsten Tages nicht, dann, dann bin ich proaktiv und ru, rufe noch einmal an und, und kläre das. 00:05:18
23. I: Ok, also versuchen 00:05:19
24. B: Also das, das 00:05:19
25. I: Sie eine erneute Kontaktanfrage? 00:05:21

26. B: Ja das sowieso, weil es hat ja jeder sehr viel zu tun und es ist leicht möglich, dass einfach ein Anruf oder, oder eine Nachricht untergeht. Das ist nichts Dramatisches. Und meistens kann man es im Telefongespräch oder, oder wenn man im Haus ist beim persönlichen Gespräch rasch klären. 00:05:42
27. I: Und wenn jetzt aber keine Reaktion kommt, ärgern Sie sich dann oder stresst Sie das? 00:05:48
28. B: (...) Kommt immer darauf an was gerade, wie wichtig das Anliegen gerade ist. 00:05:55
29. I: Ok. 00:05:56
30. B: Bei einem wichtigen Anliegen ärgert es natürlich einen, weil der ganze Prozess stehen bleibt, weil in, in Wahrheit ist es ja so, wenn eine Kundenanfrage kommt, dann bin ich als, als, als <Berufsbezeichnung> eine Drehscheibe und vermittele oder, oder vermittele verschiedene Personen und Abteilungen miteinander und schaue, dass das erledigt werden kann. Wenn es im <Tätigkeitsbereich> ist, dann ist man angewiesen auf die <Berufsbezeichnungen>, also die wo das dann programmiert am Ende des Tages, dann wenn es, wenn es ein <Tätigkeitsbereich> ist, dann ist es natürlich so, dass das vom, vom <Berufsbezeichnung> bis zur, bis zur Entschei, bis zu den Entscheidungsträgern und dann die <Tätigkeitsbereich> und, und das Ganze im Hintergrund da ist, sind ja bis zu 20 Personen beschäftigt, und da ist leicht möglich, dass einer einmal nicht Zeit hat und dann versucht man einfach höflich nachfragen und ob man irgendwie unterstützen kann und meistens hilft das auch, ja. 00:06:58
31. I: Und auch in der Freizeit also? 00:07:00
32. B: Ja, sicher Freizeit. Freizeit und Beruf verschwimmt. 00:07:04
33. I: Ok. Falls Sie von Ihren Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten in Ihrer Freizeit kontaktiert werden, Sie haben ja gemeint das verschwimmt, wie fühlen Sie sich dabei? 00:07:15
34. B: Also es, ich unterscheide zwischen Freizeit dann, wenn ich Urlaub habe. Also wenn ich Urlaub habe, dann möchte ich keine Anrufe oder keine Themen haben, weil das ist dann wirklich Freizeit. Wenn ich unter, unter der Woche jetzt ein, ein und es, es um, um, um, um 6 am Abend, da gibt es noch eine, eine Zwischenfrage oder, oder der, der Bereichsleiter beispielsweise ist am nächsten Tag nicht da und es muss ein Antrag weitergegeben werden und der bearbeitet das gerade und der ruft mich um 7 am Abend an, dann ist das kein Thema, weil dann 00:07:50
35. I: Ok. 00:07:50
36. B: schauen wir einfach ok, weil sonst bleibt ja dieser Fall wieder zwei, drei Tage länger liegen damit das nicht passiert ist, ist man natürlich bemüht, dass man auch außer der normalen Zeiten auch verfügbar ist und das finde ich absolut in Ordnung, weil das einfach notwendig ist damit, damit etwas abgeschlossen kann, damit der Prozess weitergeht. 00:08:13

37. I: Also Sie, Sie befürworten das damit einfach 00:08:16
38. B: Naja, befürworten. Es geht halt oft nicht anders. Optimal wäre es natürlich, wenn, wenn es fixe Zeiten gibt und innerhalb dieser fixen Zeiten alles erledigt werden kann. Aber man weiß, weiß oft, dass gewisse Personen sind in Sitzungen drinnen, sind in Besprechungen drinnen, haben selbst Termine und, und, und. Und, und wenn man Mitarbeiter sucht jetzt, wie bei uns in der Bank. Man muss nur auf die Homepage gehen. Es sind 30 Stellen frei, man findet keine Leute. Jetzt müssen die Leute, die jetzt da sind, eben oft einmal etwas mehr machen, damit man das kompensiert. 00:08:48
39. I: Also löst, löst das auch etwas in Ihnen aus? Vielleicht Stress, oder? 00:08:55
40. B: Ja man versucht natürlich das auf der sachlichen Ebene einfach zu belassen, ja also. 00:09:02
41. I: Ok. 00:09:03
42. B: Ich, ich nehme etwas nicht persönlich, wenn ein, wenn ein Kollege oder, oder irgend, oder ein, ein, ein Kunde verärgert ist oder, oder, od, oder der Kollege beispielsweise länger Zeit benötigt, ja, das nehme ich nicht persönlich. Also, weil dann würde es ja Stress verursachen, wenn ich sage ok das liegt jetzt an mir oder, oder so. Das, das überhaupt nicht. Aber ich nehme das zur Kenntnis und, und versuche eben dann im Rahmen meiner Möglichkeiten das zu beschleunigen oder das auf sachlicher Ebene einfach wieder, dass es weitergeht, einfach, einfach wieder auf die Sachebene zu bringen. Weil wir sind alles Menschen. Wir sind alles mit Emotionen. Wir haben. Ein Kunde kauft ja bei uns nicht, weil er, weil er etwas, etwas außerordentlich Gutes haben will oder wir haben kein Alleinstellungsmerkmal. Unser, unser Produkt ist Geld und Geld bieten viele und, und wir verkaufen im Prinzip unseren Service und der Service erfordert das halt ab und zu auch, dass man außerhalb der normalen 00:10:11
43. I: Zeit 00:10:11
44. B: Arbeitszeit für den Kunden oder für Kollegen da ist. 00:10:16
45. I: Und Sie reagieren auf Kontaktanfragen von Ihren Kolleginnen und Vorgesetzten, wenn ich das jetzt richtig verstanden habe, in Ihrer Freizeit auch wenn sie, wenn Freizeit für Sie etwas verschwimmt mit der Arbeitszeit, weil nach 18 Uhr ist nicht automatisch Freizeit, wenn ich es jetzt richtig verstanden 00:10:33
46. B: Ja, genau. 00:10:33
47. I: habe 00:10:33
48. B: Es kommt immer auf, auf die Situation darauf an. 00:10:37
49. I: Und Sie, Sie arbeiten dann ganz normal mit und wenn es jetzt aber in Ihrem Urlaub ist, wie reagieren Sie dann darauf? 00:10:45
50. B: Also im Urlaub möchte ich das nicht haben. Sage aber meinen Freunden und meinen Kollegen immer im Urlaub bin ich im Urlaub und da ist wirklich nur, wenn wirklich

ganz etwas dringendes ist, aber ich bin nicht in der Position, wo etwas ganz dringend sein kann. 00:10:59

51. I: Ok. 00:11:00

52. B: Also das ist, also das sollte eigentlich nicht vorkommen, ja. 00:11:05

53. I: Und damit fühlen Sie sich auch wohl? 00:11:07

54. B: Und das passt auch 00:11:07

55. I: Das ist eine gute Handhabung? 00:11:08

56. B: Es, es, es, es erfolgt auch in der Regel auch kein Anruf oder E-Mail oder irgendetwas an meine private Adresse oder, oder auf mein Privathandy, weil ich habe das Diensthandy im Urlaub nicht dabei. Es ist ausgeschaltet. Den Computer lasse ich auch im Büro und 00:11:24

57. I: Und sind Sie mit der Handhabung zufrieden? 00:11:26

58. B: Das passt dann auch, ja. 00:11:27

59. I: Würden Sie sagen es gibt da noch etwas, das Sie noch besser machen könnten, oder ist das optimal? 00:11:34

60. B: Nein, ich glaube, es ist ganz wichtig, dass wenn man im Urlaub ist oder wenn man wirklich Freizeit braucht, dass man dann auch wirklich nicht erreichbar ist. Also die Zeit muss man selbst definieren und für mich ist das so, dass ich sage Samstag, Sonntag und, und, und die 00:11:53

61. I: Urlaubstage 00:11:54

62. B: Urlaubszeit. Das sind Zeiten, wo ich nicht erreichbar bin. 00:11:58

63. I: Ok. 00:11:58

64. B: Aber es ist. Freitag kann sehr wohl sein, dass am Freitag um sieben oder um acht am Abend noch gearbeitet wird oder noch etwas fertig gemacht wird, noch etwas besprochen wird. Das ist kein Thema. Freitag geht noch, aber Samstag, Sonntag versuche ich keine 00:12:15

65. I: Eine Grenze zu setzen 00:12:16

66. B: Eine Grenze zu setzen ja. Aber Montag bis Freitag ist man relativ flexibel. 00:12:21

67. I: Und würden Sie diesen Umgang oder welchen Umgang würden Sie jetzt mit Kontaktanfragen würden Sie jetzt anderen Kolleg:innen und auch Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelange in der eigenen Freizeit empfehlen? Also der, welche, welchen Umgang würden Sie anderen Kolleg:innen empfehlen in Bezug auf Kontaktanfragen von Kolleg:innen und Vorgesetzten allgemein in der Freizeit? 00:12:54

68. B: Aso ich, ich sehe das generell so. Es sollte auch für jeden Mitarbeiter oder für jeden Kollegen so sein, dass er Zeiten definiert und sagt an diesen Tagen oder an diesen, diesen Zeiten bin ich nicht verfügbar. Diese Zeiten müssen definiert sein. So wie es für mich der Samstag, Sonntag und die Urlaubszeit ist, empfehle ich eigentlich auch meinen, dass das so ist, dass die sagen. Es gibt aber auch Kollegen, die kommen im Urlaub herein und, und, und, und machen noch kleinere Arbeiten oder etwas. Das gibt es auch. Also das. Das ist aber deren Entscheidung, dass die sagen ok, ich mache das in meiner Freizeit in meiner Urlaubszeit und gehe in die Bank rein und mache etwas. Das verstehe ich nicht. Aus meiner Sicht ist es nicht richtig, würde ich nicht machen, weil ich sage es ist zwischen Montag und Freitag genügend Zeit. 00:13:47
69. I: Na dann funktioniert das ja gut für Ihre Handhabung da sehr 00:13:50
70. B: Für mich funktioniert es ganz gut, ja. 00:13:51
71. I: Und was hilft Ihnen dabei, dass Sie eben einen angenehmen Umgang jetzt mit den Kommunikationstechnologien, durch die Sie ja die ganze Zeit erreichbar sind, dass Sie diesen Umgang auch schaffen? Gibt es da etwas, das Ihnen hilft? Weil es kommen ja trotzdem wahrscheinlich Kontaktforderungen auch am Wochenende rein. 00:14:05
72. B: Ja kommt immer. Also ich schaue einfach. Es ist nicht so, dass wenn ich auf meinem, auf meinem Handy habe ich zum Beispiel die E-Mails, aber es ist nicht so, dass ich um sechs am Abend oder um sieben am Abend, wenn ich jetzt zu Hause bin auf mein Handy schaue und sage ist jetzt noch etwas gekommen oder nicht gekommen. Also das tue ich ja nicht. Das mache ich ja nicht. Das mache ich nur, wenn, wenn, wenn ich jetzt sage ein Anruf ist und dann, und ich das Handy, dann sehe ok, dass ist der Herr so und so und da bin ich in Abstimmung und der ist immer schwer erreichbar. Und wenn der sich jetzt gemeldet hat, dann hebe ich natürlich ab oder, oder rufe ihn zurück und dann kann es halt da sieben am Abend sein und dann klären wir halt die paar Punkte, die halt zum, zum Klären sind ab. Aber es ist nicht so, dass ich aktiv vor dem Fernseher am Abend auf das Handy schaue und schaue, ob ich noch eine Nachricht bekommen habe oder ob noch irgendetwas zum machen ist. Das, das tue ich nicht also. 00:15:02
73. I: Also Ihnen hilft es eigentlich wirklich nur wenn Anfragen kommen, aber selbst halt nicht aktive Maßnahmen 00:15:07
74. B: Genau, genau. 00:15:08
75. I: zu setzen. 00:15:09
76. B: Genau. Also ich bin nicht so ein Workaholic oder wo, wo ich sage, wo ich ganz genau weiß ich muss meine, meine Zeiten haben, wo ich nichts, wo ich jetzt mit der Arbeit mich distanzieren kann oder auch sagen das ist die Grenze. Und die Grenzen sind, sind schon so, dass wenn ich am Abend zu Hause bin, dass ich nicht aktiv jetzt da Arbeit suche indem ich jetzt einfach in meine E-Mails nachschaue oder in meiner Anrufliste und noch einmal Gedanken über den Tag mache, wen habe ich vergessen anrufen oder wen muss ich noch anrufen, das tue ich nicht. Aber das mache ich, mache ich am nächsten Morgen dann. Am nächsten Morgen, wenn ich wieder im Büro bin dann schaue ich wieder durch was, welche Anrufe sind, welche, was ist noch offen vom Vortag und dann wird das einfach aufgeholt, nett. 00:15:53

77. I: Und wie fühlen Sie sich damit, dass Sie eben da nicht zum Beispiel im Urlaub nicht erreichbar sind? ((im Hintergrund stimmen von vorbeigehenden Personen)) Wie fühlen Sie sich damit? Ist das angenehm für Sie? 00:16:02
78. B: Ja, super. 00:16:02
79. I: Ja? 00:16:02
80. B: Das ist das beste überhaupt (lacht) 00:16:05
81. I: Das löst keine, keinen Stress irgendwie aus, sondern es 00:16:08
82. B: Nein das ist, das ist eigentlich das, das Schöne, das, dass man auch abschalten kann und sagen kann ok das. Es verärgert mich höchstens, wenn ich im Urlaub jetzt da wegen Kleinigkeiten angerufen werden sollte, aber es, wie gesagt, es passiert im Normalfall gar nicht. 00:16:23
83. I: Und welche Taktiken haben Sie, um Kommunikationstechnologien in Ihrer Freizeit nutzen zu können ohne dass, dass diese arbeitsbezogenen Kontaktforderungen, welche Sie eben dadurch in der Freizeit erreichen können so wie Sie, wo Sie gesagt haben, wenn Sie am Abend noch auf der Couch sitzen und dann? Sie schauen nicht aktiv durch, das habe ich herausgehört. 00:16:43
84. B: Ja. 00:16:43
85. I: Gibt es noch etwas anderes, das Sie noch tun so als Taktik? Also das Sie jetzt nicht aktiv hin greifen zum Handy und nachschauen oder schalten Sie vielleicht das Handy ab einer gewissen Uhrzeit aus, oder? 00:16:54
86. B: Nein. Bei mir ist es so: Bei mir ist, bin ich auf lautlos von 20 Uhr bis acht Uhr früh, ist das Handy automatisch auf Stummmodus. Das habe ich so eingegeben. Wobei acht Uhr früh. Oft schalte ich es halt früher den Automaten, also manuell aus, weil ich oft schon vor sieben im Büro bin. Aber, aber das ist eigentlich die Zeit, wo ich sage ab acht Uhr bin ich dann wieder für 00:17:29
87. I: alle erreichbar 00:17:29
88. B: für alle erreichbar. Und vor acht Uhr schaue ich eigentlich, dass ich einfach nur mich strukturieren kann und, und priorisieren kann. Was ist wichtig für den Tag und was, was ist noch zu machen. 00:17:39
89. I: Und das hilft auch, dass, dass Sie eben nicht so gestresst werden oder 00:17:43
90. B: Genau. 00:17:43
91. I: verärgert werden, weil es zu viel erreicht? Das ist (unv.) 00:17:45
92. B: Also wichtig ist, was mir hilft ist, ist, dass ich einfach mein, immer wieder priorisiere und, und, und meine To-Do-Liste quasi (Hintergrundgeräusche) abarbeite und schaue was ist offen, was ist erledigt, wo steht ein gewisser Prozess, nicht, wie ein <Tätigkeit> oder, oder eine <Tätigkeit>, wer ist mir noch eine Antwort schuldig oder wo muss ich

noch einmal nachhaken. Also diese Priorisierung ist immer ein zwei Mal am Tag, wo das einfach upgedatet wird. 00:18:20

93. I: Ok. Als nächstes werden wir basierend auf Ihren Erfahrungen auf die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice eingehen. Welche Informations- und Kommunikationstechnologien verwenden Sie im Homeoffice? Dazu zählen jetzt auch Apps, Softwaretools, also alles was Sie da verwenden. 00:18:42

94. B: Also wir haben so ein, vom Hardware, haben wir einfach den Laptop und das Handy. ((Personen im Hintergrund gehen vorbei, Stimmen zu hören)) Und von den Tools ist es einfach das Outlook. Die, die Bank-Meeting-App, die Videokonferenz über unsere BankCloud. Jetzt bekommen wir Microsoft Teams. Das ist jetzt gerade in Umstellung. Dann sehr viel nutze ich das Chat. Wir haben da Cisco Jabber. Das ist ein Chat-Tool, ein internes. Das verwende ich sehr gerne, weil das oft einfacher ist als eine E-Mail schreiben und ja. 00:19:26

95. I: Und damit sind Sie zufrieden für die Arbeit im Homeoffice? 00:19:30

96. B: Das passt, ja. Mehr brauche ich nicht. 00:19:32

97. I: Ok. Wie verwenden Sie die Informations- und Kommunikationstechnologien im Homeoffice? Also welche Softwareanwendungen, welche Apps. Also das habe ich ja jetzt rausgehört schon. Wie oft Sie es? Welche Nutzungszeitpunkte? Ob die Nutzung eher für die Arbeit alleine oder für die Zusammenarbeit, also wie sieht einfach die Nutzung, Nutzungsweise von den Kommunikationstechnologien im Homeoffice aus? 00:19:58

98. B: Ja, also wir, das Office-Packet brauchen wir sowieso immer. Dann haben wir unsere interne Software, sagen wir so, wo von der Kundendatenbank bis, bis zur, wie soll man sagen, das ist das Kundenmanagementsystem, das wir im Hintergrund haben, wo auch Anträge erstellt werden. 00:20:24

99. I: Und das verwenden Sie durchgehend 00:20:26

100. B: Das verwend, tue, ja 00:20:27

101. I: im Homeoffice, oder? 00:20:28

102. B: Eigentlich schon, ja. Eigentlich die Haupt, das Hauptsystem, das wir arbeiten ist eben das Outlook. Diese, das, das Chat, die, der Cisco Jabber, diese Chat-Programm, diese Chat-Programme und dann dieses, dieses Tool, wo wir quasi unsere Kunden verwalten, Kontakt, Kontakte, Kundenkontakte festhalten, Termine festlegen, Gesprächsnotizen machen und, und dann eben die Anträge und die, die Anträge schreiben. Das ist alles ein System, ein großes System und das beinhaltet eben mehrere Module und das nutzen wir eigentlich durch, fast durchgehend. 00:21:16

103. I: Und in, in der Mittagspause oder so, ist das dann aber nicht beim Handy direkt dabei oder auch? 00:21:21

104. B: Nein, also dieses, dieses Kunden, diese Kundendatenbank und das ist, ist nur auf dem, auf dem Laptop. Auf dem Handy haben wir nur das Outlook. 00:21:32
105. I: Ok. Und nutzen Sie die Kommunikationstechnologien eher auch alleine oder für so Zusammenarbeit im Homeoffice? 00:21:40
106. B: Das, das ist jetzt nicht so kollaborativ, wie jetzt zum Beispiel das Office oder so, wo, wo mehrere Leute auf, auf ein Dokument zugreifen und gleichzeitig arbeiten. 00:21:52
107. I: Sie verwenden auch Office, oder? 00:21:54
108. B: Ja, aber wir arbeiten Office jeder für sich. 00:21:57
109. I: Ok. Also das ist eher so einzeln. 00:21:59
110. B: Also da gibt es das ist, das ist ein, das ist nicht so, wo, dass er, ich weiß nicht, ob das auch bei uns jetzt auch in Zukunft möglich ist, aber aktuell ist es nicht möglich, dass wir gleichzeitig an, an, an gemeinsamen Dokumenten arbeiten. Das ist nicht möglich. 00:22:14
111. I: Und wie empfinden Sie das? Hätten Sie das lieber anders oder ist das für Sie passend so? 00:22:19
112. B: Das, das ist ab und. Nein. Das passt eigentlich schon, weil wir. Ja, es gibt schon Tools, wo es praktisch wäre, wenn das möglich ist. Zum Beispiel haben wir in Excel auch so Kapital- und Zinsendienstrechnungen, sage ich jetzt auch. Da werden sämtliche Kredite erfasst und welche Rückzahlungs, Rückzahlungen zu tätigen sind. Und da ist es oft sicher praktisch oder wäre es praktisch, wenn man, wenn das der <Berufsbezeichnung> und der <Berufsbezeichnung> gemeinsam befüllen und bearbeiten und, und das möglich ist. Aber das, das ist nicht so einfach möglich bei uns nur. Das geht jetzt bisher noch nicht. Wir können es mit Bildschirmfreigaben machen, dass der eine den, am Computer das eingibt und der andere sagt halt dazu was er dazu denkt. Aber es gibt sicher bessere Möglichkeiten, wie man, dass man gleichzeitig darauf arbeiten kann, wäre, wäre natürlich 00:23:18
113. I: Für Sie auch angenehmer 00:23:19
114. B: die Idealform. Ja, aber 00:23:21
115. I: und zufriedenstellender. Ok. 00:23:22
116. B: wird wahrscheinlich in Zukunft möglich sein, aber aktuell haben wir es, haben wir es noch nicht integriert darauf. 00:23:26
117. I: Und welche Taktiken für eine angenehme und für den Arbeitskontext zufriedenstellende Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice haben Sie? 00:23:33
118. B: Wir haben das Handy und 00:23:37

119. I: Ja, aber wie, wie Sie halt selbst am besten mit dem Handy jetzt umgehen zum Beispiel, dass es für Sie angenehm ist, dass es nicht belastend ist, dass Sie sich, dass Sie das abgrenzen mit Zeiten vielleicht? Also dass Sie auch sagen ok mein 00:23:49
120. B: Ja, so im Homeoffice. Ja im Homeoffice ist das eh einfach, weil im Homeoffice (...). Ja. Klar. Im Homeoffice ist ein bissi anders, weil wenn zum Beispiel die Mittagspause ist, da hat man schon immer das Gefühl ok jetzt läutet es. Dann hörst du doch auf mit dem Essen und schaut was jetzt los ist, weil irgendwie hat man immer das Gefühl im Homeoffice musst, musst noch mehr tun oder besser erreichbar sein, als wenn im Betrieb drinnen bist. 00:24:24
121. I: Ok, also da ist mehr so der Dr, der innere Druck dann. 00:24:26
122. B: Der innere Druck ist größer, ja. 00:24:28
123. I: Ok. 00:24:29
124. B: Stimmt, ja. 00:24:30
125. I: Und das ist eher unangenehmer, wenn ich das richtig heraushöre da. 00:24:32
126. B: Ja. Angenehm ist halt, dass du zu Hause bist. 00:24:36
127. I: Ok und das 00:24:37
128. B: Weil, also es ist halt ein Für und Wider. 00:24:39
129. I: Ok. Also das, dass man das Gefühl hat immer erreichbar sein zu müssen ist eher unangenehm, wenn man zu Hause 00:24:45
130. B: Wobei das dann eh egal ist, weil ab einer gewissen Zeit bist du sowieso nicht mehr erreichbar. Also auch, wenn ich jetzt im Homeoffice bin. Dann bin ich um, sage ich jetzt um 17 Uhr stemple ich aus oder mache Schluss. Dann, dann bin ich eh draußen, es kann ja sein, dass dann um hal, eine halbe Stunde später noch ein Anruf kommt und ich das gerade mitbekomme, weil, weil ich das Handy gerade dabei habe oder etwas, dann hebt man eh ab wieder. Das ist aber das Gleiche als, wenn ich jetzt im Büro wäre. Ja. Also das, an dem ändert sich nichts, aber. Aber im Normalfall mache ich ja das im Homeoffice genau gleich, dass ich sage ok jetzt ist, jetzt habe ich meine Arbeitszeit erledigt und jetzt schalte ich aus und jetzt ist aus. 00:25:29
131. I: Und als Taktik haben Sie dann, dass Sie das Handy wirklich abschalten? Aber Sie haben ja gesagt, Sie lassen es eigentlich an, also wenn das (unv.) 00:25:36
132. B: Eigentlich ist es an und bei mir geht es dann von, von 20 Uhr weg ist es auf stumm. 00:25:41
133. I: Da wird. Ok. Also wirklich diese Grenze. 00:25:43
134. B: Diese, die, die Grenze ja. Aber wenn ich, wenn ich zum Beispiel sage Homeoffice ist ja dann praktisch, wenn, wenn zum Beispiel Handwerker im Haus sind oder

wenn, wenn ein schöner Tag ist und ich sage ok ich gehe Mittag laufen oder mache etwas das ist, das kann ich im Büro nicht machen. Da kann ich somit in der Mittagspause gehe ich eine Stunde laufen oder eine dreiviertel Stunde laufen oder ich kann um vier, höre ich um vier auf und dann gehe ich, mache ich meinen Sport noch. Und das ist halt angenehmer, weil ich dann schon von zu Hause weg das erledigen kann. Bis ich von der Firma wieder zu Hause bin und dann wieder etwas erledigen, das ist halt immer unpraktisch. Also das ist von dem her schon fein, dass Homeoffice überhaupt möglich ist. 00:26:24

135. I: Und was für Dinge unterstützen eine für Sie angenehme und zufriedenstellende im Homeoffice jetzt? Gibt es da irgendetwas bei der Technik aber auch generell, was Ihnen hilft? 00:26:35

136. B: Wir verwenden also im, im Homeoffice genau die gleichen Apps und, und, und Hardware und Software, wie jetzt im, im Betrieb und da ändert sich nichts. 00:26:46

137. I: Und dass Sie vielleicht irgendetwas Privates zusätzlich noch irgendeine App oder so nutzen, die Sie unterstützen? 00:26:52

138. B: Nein. Also ich habe auch auf dem Diensthandy kein WhatsApp. Das habe ich nur auf dem Privathandy oben. Und, und das, das trenne ich schon. Ich trenne jetzt das Whatsapp und, und Telegramm und wie die alle heißen, das, das trenne ich konkret, weil das eine ist Freizeit, das eine ist Beruf. Beruf gibt es nur das Telefon und SMS und, und, und, und mehr gibt es da nicht. Und privat habe ich, habe ich halt das ganze Social Media-Zeug. 00:27:20

139. I: Die Apps. 00:27:20

140. B: dabei. Aber das, das trenne ich. 00:27:24

141. I: Und was würden Sie 00:27:26

142. B: Aber ich ver, ich würde nie über Whatsapp jetzt einem Kollegen schreiben und sagen bitte tue mir das oder das, weil da habe ich eh den Chat, wo die Betriebsinterne Chat 00:27:35

143. I: Wo man es machen kann. 00:27:35

144. B: Und, und, und WhatsApp schreibe ich wirklich nur, wenn es privat ist. 00:27:41

145. I: Ok. 00:27:41

146. B: Also das vermische ich nicht. 00:27:43

147. I: Und was würden Sie Kolleg:innen bei deren, also bei ihrer Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice empfehlen damit Sie sich mit der Arbeit wohl und zufrieden fühlen? Hätten Sie da Tipps? 00:27:57

148. B: (...) Nein, weiß ich jetzt nicht. Sagt mir jetzt nichts. 00:28:09

149. I: Ok. 00:28:10
150. B: (unv.) 00:18:11
151. I: Was, was sind für Sie Erfolgsfaktoren bei der Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice, welche für Sie eben zufriedenstellend und angenehm ist? 00:28:19
152. B: Also ich finde diese Videochatfunktion immer gut, dieses, dieses Meetings. Das, das ist recht praktisch. Auch beim Telefonieren finde ich das super, wenn, wenn das Bild da ist. Also, dass man so telefoniert 00:28:35
153. I: Also als Erfolgsfaktor ist eigentlich, dass man die andere Person sieht? 00:28:37
154. B: Sieht, ja. Also nicht nur hört, sondern sieht. Weil eben Kommunikation auch viel über Mimik und über Gestik läuft. Das, das ist auch durch, durch das, dass wir Homeoffice überhaupt möglich gemacht hat viel stärker. Das war ja früher nicht, ((Geräusche vorbeigehender Personen im Hintergrund)) weil wir haben, wir haben die Möglichkeit, wir haben die Möglichkeit erst seit Corona mit Homeoffice. Vorher hat es, hat es das nicht gegeben und man hat auch immer gesagt, das ist technisch nicht möglich. Dann war es innerhalb von drei Wochen möglich. (lacht) Ja. Da habe ich mit meinem Ab, damals Abteilungsleiter <Name> im Jänner Mitarbeitergespräch gehabt. Dann habe ich zu ihm gesagt, jetzt haben wir Laptops bekommen, jetzt wäre es schön, wenn wir mit den Laptops auch zu den Kunden rausgehen können und etwas zeigen können, schreiben, dass wir diese, dieses Netzwerk auch frei bekommen. Hat der <Name> gesagt ja <Name>, du kennst Bank, das dauert noch ewig bis wir so weit sind. 00:29:39
155. I: Und dann durch COVID 00:29:40
156. B: Februar war Corona und im März haben wir es gehabt. (lacht) Also man sieht, wenn die Not groß ist, ist die Innovation groß. Dann ist die Ver, der Veränderungswille groß und wir haben uns auch. Ich muss auch sagen, wir haben im Banknamebereich waren wir sicher ganz vorne dabei. Wir haben zum Glück die Laptops vorher schon bekommen, nur hat sich keiner gedacht, dass wir sie irgendwann brauchen, weil wir haben sie nicht mitnehmen können, weil wir keine Anbindung hatten, aber die waren wahrscheinlich günstiger wie der feste Computer oder es hat ein gutes Angebot gegeben, das haben wir den angeschaffen. Und durch das, dass jeder schon einen Laptop hatte, war ja nur noch die Freischaltung von diese Apps 00:30:20
157. I: nötig 00:30:20
158. B: möglich. War, waren wir schon mobil und das hat schon viel geholfen. Und das war schon super. Und, und dann sind diese, diese <Bank>Cloud-Lösungen, diese Videomeetings gekommen, das Homeoffice. Das war schon super. Also das muss man sagen. Und jetzt da haben wir so eine Homeoffice-Regelung auch. Man kann bis zu zwei Tage in der Woche im Homeoffice sein. Und das wird ja auch genutzt. Also ich mache einmal in der Woche Homeoffice, wenn es geht, im Monat sind es vielleicht zwei drei Mal. 00:30:52

159. I: Ok. Und was tut Ihr Unternehmen und Ihre Vorgesetzten damit Ihre arbeitsbezogene Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und generell Ihr Homeoffice gut gelingt? Sie stellen diese Techniken zur Verfügung, habe ich jetzt herausgehört. Tun Sie sonst noch etwas? 00:31:08
160. B: Ja, nein. Das sind eigentlich die, eigentlich wird die Technik zur Verfügung gestellt. Daheim habe ich halt meinen Monitor. Den habe ich eh, weil ich privat auch einen Computer habe. Den nutze ich, nutze ich beruflich und privat, sagen wir so. 00:31:22
161. I: Und bekommen Sie auch Unterstützung bei der Kommunikationstechnologienutzung, wenn zum Beispiel etwas am Computer einmal nicht funktioniert oder (unv.) 00:31:31
162. B: Ja, da haben wir schon unseren, unseren, unseren Spezialisten. Der ist dann, den rufen wir an und 00:31:39
163. I: Also ein, einen, einen IT-Spezialisten? 00:31:42
164. B: Eine Hotline-IT, ja. 00:31:42
165. I: Ok. Wür. Gibt es etwas, das Sie sich noch wünschen würden von Ihrem Unternehmen oder Ihren Vorgesetzten als Unterstützung bei der Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice? 00:31:53
166. B: Ja. Also gut wäre so ein iPad, wäre gut. Ein iPhone wäre auch super. (lacht) Also von der, von der Technik einfach, dass wir ein bissi mehr up to date ist. 00:32:04
167. I: Ok. 00:32:04
168. B: Dass man keine, keine Beschränkungen haben, weil es gibt bessere Geräte und mehr Speicher beim Computer wäre auch super, weil wenn man so viele Sachen offen hat, ist er, wird er oft einmal automatisch langsamer. Also, dass dieser, dieser Reinvestitionszyklus schneller läuft. 00:32:24
169. I: Ok. 00:32:25
170. B: Weil die Technik einfach schneller ist. 00:32:27
171. I: Und wie werden Sie von Ihrem Vorgesetzten beziehungsweise Unternehmen unterstützt, wenn es zu Problemen im kommt? Ah, durch die, durch die IT, durch den IT-Service. 00:32:36
172. B: IT, ja. 00:32:36
173. I: Und das finden Sie auch hilfreich? 00:32:39
174. B: Habe ich nie gebraucht. 00:32:41
175. I: Oh, ok. 00:32:42

176. B: Also ich, also es hat immer funktioniert. Also ich, ich brauche da eigentlich keine Unterstützung. Wir haben, unser System ist, ist ja recht gut. Also wir haben da. Wir müssen uns da mehrmals einloggen bis wir dann einmal drin sind. Also ein bisschen umständlich, aber das ist ja im Betrieb genauso, gibt es einfach die Sicherheitsvorkehrungen und es funktioniert eigentlich immer. Ich habe im Homeoffice noch nie ein Problem gehabt. 00:33:09
177. I: Das heißt es gibt auch nichts, wo Sie sich hier noch irgendwie zusätzliche Unterstützung wünschen würden. Nun kommen wir zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice, nämlich die Zusammenarbeit. Wie kommunizieren und arbeiten Sie mit Ihren Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice zusammen? Ich glaube das habe ich vorher schon gehört über, über dieses Chat-Tool haben Sie erwähnt 00:33:29
178. B: Ja. Chat-Tool 00:33:30
179. I: E-Mails 00:33:31
180. B: E-Mails und Cloud, also Videomeeting. 00:33:34
181. I: Ok. Und wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Homeoffice? 00:33:42
182. B: Ganz gut, ganz normal. Ich mache da keinen Unterschied. 00:33:48
183. I: Also zwischen Präsenz und, und Online-Arbeit. Also das finden Sie gleich gut? 00:33:53
184. B: Ja. Das ist gleich. 00:33:55
185. I: Und warum? 00:33:55
186. B: Ja, weil der Vorteil im Homeoffice ist, dass wenn man. Gewisse Arbeiten kann man im Homeoffice besser machen, weil man ungestörter ist, als wenn man so Anträge schreibt, wo etwas komplexer sind, ist es im Homeoffice besser. 00:34:10
187. I: Und bei der Zusammenarbeit? 00:34:11
188. B: Und bei der Zusammenarbeit ist, funktioniert es so und so. 00:34:17
189. I: Ok. 00:34:18
190. B: Ok. 00:34:19
191. I: Was ist da, was sind da die Erfolgsfaktoren, dass das, dass die Zusammenarbeit eben auch im Homeoffice online gut funktioniert? 00:34:26
192. B: Ja, das. Der Erfolgsfaktor ist, wenn man, wenn man lange präsent war und das Netzwerk in der Bank hat oder im Betrieb hat dann ist das Homeoffice kein Problem. Wenn einer frisch in die Firma kommt und der macht Homeoffice und kennt keinen Menschen 00:34:45

193. I: Ok. 00:34:46
194. B: Für den ist das natürlich eine heavy Geschichte. 00:34:48
195. I: Also 00:34:49
196. B: Weil der wird auch keine Leute kennenlernen, wenn er im Homeoffice sitzt. 00:34:51
197. I: Also diese Vermischung eigentlich mit Präsenz und Online, wenn ich das richtig raushöre, 00:34:55
198. B: Ja genau. 00:34:55
199. I: dass man eben das Präsenze hat, wo man wirklich diese emotionale Basis aufbauen kann und das Menschliche und dann, dann geht das fließend über auch ins Homeoffice, in das Online. 00:35:04
200. B: Genau. Weil das ist immer einfacher, wenn man schon, sage ich jetzt auch eine gewisse Zeit oder, oder, oder Jahre im Betrieb ist und die Leute kennt. Und wenn man im Homeoffice ist und den anruft oder, oder dem schreibt und man weiß, wie der tickt und was der macht, als wenn ich jetzt frisch in eine, in eine, in eine Firma komme und ich habe jetzt fünf Ansprechpartner und die Firma hat <Anzahl> Mitarbeiter und ich muss mich dann durchquälen und dann mache ich das über Homeoffice und telefoniere jemanden und der kennt mich gar nicht und weiß nicht, dem muss ich erst einmal mich vorstellen am Telefon und sagen ich brauche das und das und hin und her. Das würde nicht gut funktionieren. 00:35:49
201. I: Ok. 00:35:50
202. B: Also das ist immer wichtig. Also der Präsenzbereich ist, ist glaube ich generell, wenn man, wenn man, das bringt nur dann etwas, wenn man gewisse Erfahrungswerte hat oder das Aufgabengebiet so definiert ist, dass er zu Hause auch wirklich arbeiten kann. 00:36:06
203. I: Und was tun Ihre Vorgesetzten für eine erfolgreiche digitale Zusammenarbeit von Ihnen und Ihren Kolleg:innen, aber auch Ihnen und Ihren Vorgesetzten? 00:36:14
204. B: Ja die ermöglichen das überhaupt, dass das funktioniert, weil man hätte ja auch sagen können nach Corona jetzt ist wieder alles präsent. 00:36:24
205. I: Ok. Sie, sie erlauben es. 00:36:06
206. B: Und sie erlauben es und sie, sie sind nicht dagegen und, und ja. Also das funktioniert von dem her, dass, dass es toleriert wird oder, oder, oder, dass es auch gewünscht ist teilweise wahrscheinlich in manchen Bereichen wird es gewünscht auch sein. Hat ja Vorteile auch. 00:36:41
207. I: Und tun sie sonst noch etwas? 00:36:43

208. B: (...) Nein. Also fällt mir jetzt nichts ein. 00:36:48
209. I: Und es ist aber für Sie hilfreich, diese Unterstützung eigentlich, beziehungsweise die Befürwortung der Vorgesetzten für das Ganze? 00:36:56
210. B: Ja, das ist ganz wichtig, weil wenn der Chef das jetzt nicht haben will 00:36:58
211. I: Dann wird es nicht funktionieren. 00:37:01
212. B: dann wird es nicht funktionieren. Man braucht da kein schlechtes Gewissen haben, wenn man Homeoffice geht. Man arbeitet ja so oder so. 00:37:07
213. I: Ja. Und würden Sie sich noch etwas hier von Ihren Vorgesetzten wünschen? Dass Sie noch irgendwie unterstützen für die Zusammenarbeit eben im Homeoffice? 00:37:18
214. B: Nein, das passt so. So wie es ist, passt das bei uns. 00:37:23
215. I: Und wie empfinden Sie die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? 00:37:28
216. B: (...) Ja. Wir müssen. Es ist ja. Es ändert sich ja nicht so viel. Weil, ob ich jetzt vom Büro aus die Marktfolge antelefoniere oder von zu Hause aus antelefoniere. Es ist immer das Gleiche. 00:37:44
217. I: Und das ist für Sie so wie es ist eigentlich angenehm? Sind Sie damit zufrieden? 00:37:48
218. B: Das ist genauso angenehm, wie wenn ich es, wenn ich es im Büro mache oder zu Hause mache, das ist egal. 00:37:53
219. I: Und sind Sie damit zufrieden, wie es ist? 00:37:55
220. B: Ja schon. Der Vorteil ist halt, wenn man präsent ist, dass man halt kniffligere Sachen oft besser sind Face-to-Face zu machen und andere Sachen gehen oft einmal per E-Mail oder, oder, oder per Chat oder per Telefon. 00:38:20
221. I: Und was sind da die Erfolgsfaktoren, also bei, bei der Kommunikation im Homeoffice, dass Sie jetzt damit eben zufrieden sind? Auch wieder, wenn ich das jetzt richtig raushöre, die Kommunikation, Kombi, Kombination zwischen Präsenz und Online? 00:38:32
222. B: Ja genau. Die Kombination ist wichtig. 00:38:34
223. I: Ist auch wichtig. 00:38:34
224. B: Das Homeoffice ist, wie es bei uns jetzt ist, dass man sagt ok, wenn es möglich ist ein bis zwei Mal in der Woche jetzt in der Praxis sind es vielleicht bei mir drei Mal oder im Sommer wird es hoffentlich mehr sein, dann ist es praktisch, nicht? Weil

so, da ist eine Win-Win-Situation. Weil auf der einen Seite spare ich mir den Arbeitsweg, bin halt gleich zu Hause, kann länger schlafen (lacht), ich brauche den Anzug nicht anziehen und, und ich bin auch schneller in der Freizeit, wenn es möglich ist. 00:39:09

225. I: Und könnte man nach Ihnen bei der Kommunikation noch etwas besser machen? Also bei der Kommunikation im Homeoffice, gibt es da etwas, wo Sie sagen das könnte man noch verbessern? 00:39:15
226. B: Nein. Die, die Tools sind die gleichen und das Vertrauen ist genauso wie, wie im Homeoffice genauso, wie jetzt im Betrieb. 00:39:29
227. I: Ok. 00:39:29
228. B: Also es ändert sich da nichts. 00:29:30
229. I: Wie beziehungsweise was verwenden Sie bei den Kommunikationstechnologien damit die Zusammenarbeit im Homeoffice für sie angenehm zufriedenstellend und gut funktioniert? Verwenden Sie irgendwelche Tools am Handy oder am Computer damit die Zusammenarbeit gut funktioniert? 00:39:45
230. B: Die Zusammenarbeit funktioniert immer gleich. Wir, wir haben, wir haben, also wir haben, wir haben im Haus, wir haben immer die gleichen Tools. Wir verwenden keine unterschiedlichen Tools. 00:40:01
231. I: Aber gibt es irgendetwas, das Sie zum Beispiel, wenn Sie jetzt so ein Video-meeting haben, gibt es, gibt es ein Tool, das Sie verwenden damit die Zusammenarbeit besser funktioniert? Irgendetwas, das Sie anklicken zum Beispiel oder irgendetwas beim, beim Videochat zusätzlich dazu? 00:40:20
232. B: Ja beim Videochat kannst du halt diese Bildschirmfreigabe machen, dass man, wenn man, wenn man ein Dokument jetzt da, Fragen zu einem Dokument hat, dann kann man, kann man den Bildschirm freigeben oder das Dokument freigeben. Dann kann man, kann man sich das gemeinsam anschauen. Das, das, das ist 00:40:41
233. I: Das ist ein hilfreiches Tool, wenn ich das richtig verstehe. 00:40:43
234. B: Das ist hilfreich ja. 00:40:43
235. I: Und ist, gibt es auch noch etwas, das speziell jetzt für die Kommunikation damit die angenehm und zufriedenstellend funktioniert in der digitalen Zusammenarbeit, das hierbei hilfreich ist? 00:40:59
236. B: In der Kommunikation? 00:40:01
237. I: Mmh (zustimmendes Nicken). Jetzt 00:41:03
238. B: Jetzt softwaremäßig, oder wie? 00:41:05
239. I: Nein generell, damit Sie eben gut kommunizieren können mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice. Gibt es da irgendetwas, das noch hilft? 00:41:11

240. B: Ein gutes Mikro beim Telefon, ja. (kichert) 00:41:18
241. I: Ok. Gibt es auch etwas, das hier Ihre Vorgesetzten oder Ihr Unternehmen tut?
00:41:23
242. B: Das. Nein das kann ich jetzt nicht sagen. 00:41:30
243. I: Gibt es etwas, das Sie sich noch wünschen würden? Also 00:41:34
244. B: In, in Form von Kommunikation, oder wie? 00:41:37
245. I: Damit die Kommunikation gut funktioniert. Etwas für die Kommunikation. Irgendetwas, das Sie verwenden. 00:41:42
246. B: Reden wir jetzt von Kommunikation im Sinne von der technischen Seite oder von der App-Seite oder von Kommunikation Mensch zu Mensch, oder? 00:41:50
247. I: Kommunikation im , von, also wenn Sie zu Hause im Homeoffice sitzen und Sie kommunizieren mit Kolleg:innen und Vorgesetzten, irgendetwas bei der Kommunikation, das Sie sich da anderes noch wünschen würden vom 00:42:01
248. B: Nein, weil die Kommunikation ist, ist immer die gleiche, ob ich zu Hause telefoniere oder in der Firma telefoniere. Da ändert sich nichts, die, das, das Mobilfunknetz ist immer die Gleiche. 00:42:14
249. I: Also auch die menschliche Basis. 00:42:14
250. B: Also menschlich ist immer nur darum der Vorteil, wenn eben ein bestehendes Netzwerk vorhanden ist und wenn man die Leute schon kennt. 00:42:23
251. I: Ok. 00:42:24
252. B: Das ist immer, wenn ein, wenn ein Vertrauen auch da ist, weil gewisse Dinge, wir im Bankgeschäft haben immer mit Vertrauen zu tun und, und, und wir müssen immer darauf vertrauen, dass das stimmt, was, was der Kunde uns sagt und was, was, was, dass jeder seine, sein Aufgabengebiet ordentlich macht und, und bearbeitet und das ist viel Vertrauen. Und Vertrauen ist halt etwas, wo man halt präsent leichter erarbeitet als, als vom Homeoffice. 00:42:55
253. I: Als wie online. Und was sind für Sie die größten Herausforderung, Herausforderungen bei der Homeofficearbeit allgemein und damit auch der Zusammenarbeit anhand von den Kommunikationstechnologien im Homeoffice, welche Ihre Arbeitszufriedenheit und Ihr Wohlbefinden beeinträchtigen? 00:43:11
254. B: Größte Herausforderungen. 00:43:15
255. I: Im Homeoffice bei der Kommunikationstechnologienutzung. 00:43:18

256. B: (...) Ich kann dir nur meinen Alltag beschreiben. Wenn ich im Homeoffice bin schalte ich den Computer ein und schaue meine Mails an, dann schaue ich meine Anrufe, dann mache ich meine To-Dos und, und, und dann 00:43:40
257. I: Aber 00:43:40
258. B: arbeite ich das einfach ab. Also da gibt es keine Herausforderungen. 00:43:44
259. I: Gibt es, gibt es nichts, das sich irgendwie als schwierig herausstellt im Homeoffice? 00:43:49
260. B: Nein. Also ich habe, ich habe im Homeoffice keine Schwierigkeiten. 00:43:54
261. I: Gar nichts, auch nicht mit den Kolleg:innen oder Vorgesetzten? 00:43:58
262. B: Nein. Das ist genau gleich. Und das ist sicher anders, wenn man jetzt zum Beispiel Wochen lang im Homeoffice wäre. Da kann ich mir schon vorstellen, dass das schwierig wäre, oder, oder, dass es, dass es Herausforderungen geben würde, aber so wie wir das jetzt im Haus regeln, dass wir jetzt da nicht wochenweise, sondern tageweise im Homeoffice sind, ist das glaube ich nicht so schlimm. 00:44:22
263. I: Das heißt auch wieder die Mischung aus Präsenz und Online, das hybride 00:44:26
264. B: Genau. 00:44:26
265. I: sorgt dafür, dass es überhaupt gar nicht zu Schwierigkeiten und Herausforderungen im Homeoffice kommt. 00:44:30
266. B: Genau. 00:44:31
267. I: Im Homeoffice kann es gerade durch jetzt die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien zu stressigen Situationen kommen. In diesem Fall spricht man dann von digitalem Stress. Nun möchte ich mit Ihnen über Ihren Umgang mit solchen Situationen sprechen. Was macht für Sie eine aus Kommunikationstechnologien, aus der Kommunikationstechnologienutzung resultierende stressige Situation im Homeoffice aus? 00:44:57
268. B: (...) Also digitalen Stress habe ich keinen. 00:45:04
269. I: Wenn zum Beispiel etwas nicht funktioniert? 00:45:07
270. B: Aso, ok. Ja, also wenn da, wenn, wenn da etwas nicht funktioniert, ist es natürlich ärgerlich. Ja. 00:45:13
271. I: Das löst schon Stress in Ihnen aus? 00:45:16

272. B: Ja sicher. Ja. Ja. Also heute hatten wir ein Update, das ist eine dreiviertel Stunde gegangen. Das ist eingeschalten, Update, man hat die Programme gestartet. Dann war man mitten am Schreiben und dann kommt wieder Neustart. 00:45:32
273. I: Ok. 00:45:34
274. B: Das ist natürlich, ja Stress, ich würde jetzt nicht sagen, dass es, dass es mich gestresst hat, dass ich jetzt da schlaflose Nächte deswegen haben werde. Das überhaupt nicht. 00:45:41
275. I: Aber in der Situation ist es schon stressig. 00:45:43
276. B: Aber in der Situation ärgert es einen, ja, weil das, weil das ärgerlich ist, dass so etwas nicht über Nacht passiert, oder warum das jetzt da am Tag und bei jedem, ist ja nicht 00:45:53
277. I: Und das passiert auch im Homeoffice? 00:45:54
278. B: Passiert im Homeoffice genau gleich. 00:45:56
279. I: Also. 00:45:56
280. B: Das ist, das sind die einzigen Stressfaktoren, wo sind, sind diese Updateseinspielungen und, und diese Neustarts. Das ist, das ist unangenehm. 00:46:08
281. I: Wegen Zeitverlust auch? 00:46:10
282. B: Wegen Zeitverlust und weil jeder eigentlich immer einen vollen Terminkalender hat. 00:46:14
283. I: Und der, der Auslöser davon ist, dass die IT das so einstellt zu der Zeit? 00:46:19
284. B: Ja das muss sein. Also ich verstehe das auch nicht. 00:46:21
285. I: Ok. 00:46:22
286. B: Aber heute ist, hat jeder das Problem gehabt. Also das haben, das verstehe ich nicht. Ja heute hat jeder das Problem gehabt und das ist bei jedem eine dreiviertel Stunde. Jeder, und jeder hat den eingeschalten, hat irgendetwas gemacht und dann hat er wieder neu gestartet und das ist ärgerlich. Das ist ärgerlich. Also das, das ist etwas, wo man sicher verbessern kann. Das ist einfach diese, diese Update, Updates und, und Aktualisierungen und, und, und, und Softwareinstallationen, dass die außerhalb der Arbeitszeit oder außerhalb der Hauptarbeitszeiten 00:46:59
287. I: der Kernzeiten 00:46:59
288. B: erfolgen sollte, ja. 00:47:00

289. I: Und wie bewältigen Sie jetzt solchen digitalen Stress, wenn es im Homeoffice auftritt, wenn, wenn Sie jetzt nichts tun können und Sie wissen ich muss jetzt aber dringend, weil ich zum Beispiel einen, eine Abgabe habe oder eine, ein Termin mit einem Kunden? 00:47:14
290. B: Ja, da sind wir kreativ, net? Zum Beispiel heute ist ein Kunde gekommen, da habe ich noch etwas gebraucht und dann ist ja egal, dann redet man über etwas anderes und dann holt man es später (lacht). 00:47:26
291. I: Ok. 00:47:26
292. B: Und so ist es halt. Man muss halt ein bissi kreativ sein und wenn zum Beispiel der Computer nicht geht, dann schaut man halt auf das Handy wen habe ich noch zum Anrufen und dann macht man etwas anderes dazwischen. 00:47:36
293. I: Also auch im Homeoffice versucht man dann halt einfach 00:47:39.
294. B: Genau. Dann macht man halt, dann wird halt das, das eine vorgezogen, dann sieht man eh das, das Thema ist offen, das kann ich telefonisch abstimmen und dann macht man halt das Telefon. 00:47:51
295. I: Ok. 00:47:52
296. B: Das geht schon. Also man, man kann sich eh einteilen, ärgerlich ist es eben, wenn ja jeder hat seinen Plan oder sein, sein, seinen Ablauf und wenn das halt gestört ist, ist natürlich ärgerlich. 00:48:06
297. I: Und haben Sie sonst noch irgendwelche Taktiken, wenn es eben zu digitalem Stress kommt? Was Sie, was Sie dann tun? 00:48:14
298. B: (...) Ja dann gehst du auf den Balkon raus und tust einmal Luft atmen. (lacht) 00:48:22
299. I: Ok. Also einfach sich auch einmal distanzieren? 00:48:25
300. B: Ja genau und trinkt man halt einen Kaffee, tut einmal Luft atmen und dann geht wieder weiter. Dauert ja nicht so lange. 00:48:33
301. I: Falls es auch noch eine spezielle Kommunikationstechnologieverwendung gibt, welche Ihnen bei der Bekämpfung oder Bewältigung von digitalem Stress hilft, welche ist das? 00:48:45
302. B: Welche? 00:48:46
303. I: Eine Kommunikationstechnologienutzung, also irgendetwas beim Computer oder beim Smartphone, das Ihnen hilft um den, den Stress einfach, der eben durch zum Beispiel Probleme auf, auf der Technik oder weil Sie zu viele Mails auf einmal rein-kriegen, zu viele Kontaktanfragen oder soetwas, gibt es irgendetwas, das Sie da nutzen beim Smartphone oder beim Computer damit dieser Stress für Sie einfach angenehmer wird oder verschwindet? 00:49:15

304. B: (kichert) schwierig (...) 00:49:20
305. I: Nichts? 00:49:22
306. B: Nein. Also ich habe mir da beim, beim Outlook schiebe ich diese E-Mails dann immer in die Aufgaben rein und, und da organisiere ich das und ja. 00:49:35
307. I: Also einfach 00:49:37
308. B: Und ich kann ja sowieso nicht alles gleichzeitig machen, also (lacht) 00:49:42
309. I: Also auch das richtige Mindset? 00:49:43
310. B: Ja, also das. 00:49:45
311. I: Ok. 00:49:45
312. B: Also ich glaube das funktioniert schon. Ärgerlich ist nur, wenn (...) Ja. Es ist, das, der innere Druck alles immer korrekt zu machen auch wenn du zu Hause bist oder, oder in der, in der, in der Firma. Das ist halt einfach das, das halt jeder Mensch für sich irgendwie vereinbaren muss. Also ich möchte halt natürlich immer alles perfekt machen, nur geht das halt nicht. Und, und, und dass man, dass nicht alles perfekt ist, mit dem muss man halt leben können. Es hilft nichts. Das ist einfach so. 00:50:26
313. I: Und was hilft, also gibt es sonst noch etwas, das Ihnen irgendwie hilft bei der Bekämpfung von, von digitalem Stress, oder Stress, der eben aus der Nutzung von Kommunikationstechnologien resultiert? 00:50:35
314. B: (...) ((leise Stimmen vorbeigehender Personen im Hintergrund)) Ja. Es ist halt der Sport oder. Das ist, man, das, das Thema ist immer, wenn man im Homeoffice ist, ist, ist halt gut, wenn du nach dem Homeoffice irgendetwas unternimmst. Nicht, dass du den ganzen Tag daheim bist. Das, das ist, das ist das Thema und ich nutze das Homeoffice gerne, wenn ich sage, ok ich möchte, es, ich möchte später noch laufen gehen oder ich möchte noch Radfahren gehen oder irgendetwas. Dann ist das super praktisch, weil dann organisiere ich das so, dass ich um vier fertig bin oder so und dann mache ich das. 00:51:21
315. I: Und dann haben Sie ja bereits dann den 00:51:24
316. B: Und dann. Und dann habe ich sowieso meinen, meinen Ausgleich und mit dem Ausgleich verdränge ich eigentlich auch das, das Tagesproblem oder, oder die, die Tagesthematik. Nur diesen Tagesstress oder den digitalen Stress, weil digitaler Stress mit, mit, mit digitalen Mitteln zu bekämpfen, sehe ich jetzt falsch. Du musst halt irgendetwas handwerkliches oder, oder sportliches oder kreatives machen abseits von der digitalen Form damit, damit du das bewältigst. Wenn du den ganzen Tag vor dem Computer sitzt 00:52:01
317. I: Wird es nicht besser. 00:52:02

318. B: wird es nicht besser, nein. Es nutzt nichts, wenn ich, sage ich jetzt, zehn Stunden am Telefon und am Computer sitze und am Abend telefoniere ich mit meinen Eltern zwei Stunden. Das, das wird nicht besser deswegen. Oder, oder ich sitze vor dem Computer und spiele irgendetwas. Dann wird es wahrscheinlich auch nicht besser. Oft ist es besser, man unternimmt halt etwas. 00:52:27
319. I: Und können Sie bitte von einer Beispielsituation, in welcher Sie auf Grund von den Kommunikationstechnologien gestresst wurden und wie Sie diese bewältigt haben berichten? Ah, das war eigentlich genau das, das Sie vorher berichtet haben mit einem Softwareupdate, wo Sie dann da gestoppt sind und das eigentlich nicht tun konnten, das machen konnten. 00:52:49
320. B: Ja, genau, ja dann. 00:52:50
321. I: Das haben Sie, das haben Sie schon. 00:52:52
322. B: Dann macht man entweder ein Telefongespräch oder man geht einen Kaffee auf dem Balkon trinken. 00:52:56
323. I: Ok. Und was machen Sie schon im Vorhinein damit eben digitaler Stress im Homeoffice gar nicht erst auftritt? Weil zum Beispiel das, dass dieses Softwareupdate kommt, da können Sie jetzt eigentlich nichts machen, aber dass zum Beispiel so wie Sie gesagt haben Sie gehen her und Sie erstellen sich dann eine Prioritätenliste 00:53:15
324. B: Genau, ja die To-Do-Liste. 00:53:17
325. I: Und das machen Sie ja, wenn jetzt gerade viel auf einmal hereinkommt oder machen Sie das auch schon im Vorhinein? 00:53:22
326. B: Eigentlich mache ich es laufend. 00:53:23
327. I: Ok. Also Sie fangen schon davor an, wenn Neues 00:53:27
328. B: Ja. 00:53:27
329. I: hereinkommt updaten Sie das 00:53:29
330. B: Ja. Und das, das ich oft vergesse, ist abhaken, wenn es erledigt ist. Das muss ich dann halt machen irgendwann. 00:53:35
331. I: Das dann im Nachhinein eigentlich. 00:53:36
332. B: Das mache ich dann im Nachhinein, ja. Man macht das. 00:53:38
333. I: Ok. 00:53:38
334. B: Das ist ja oft so. Man, man, man macht eine Aufgabenliste und mit der Erstellung der Aufgabenlisten bleibt es eh im Kopf hängen und dann wird es eh gemacht. Das Problem ist, sind immer die Aufgaben, wo man nicht erstellt hat, wo zum Tun sind. 00:53:51

335. I: Ok. 00:53:52
336. B: Und, und was ich auch immer mache ist der Postkorb, so oft wie möglich räumen. 00:53:59
337. I: Den, den Postkorb jetzt auf, auf E-Mail 00:54:01
338. B: Im Outlook 00:54:01
339. I: Ok. 00:54:02
340. B: Im E-Mail, ja. Also Sachen, wo erledigt sind, wo, wo mich nicht mehr betreffen, habe ich so einen Erledigtordner und dann schiebe ich alles in den Erledigtordner hinein. Und dann sollten am Ende des Tages nur noch die offen sein, wo halt noch etwas zum Tun ist. 00:54:20
341. I: Um einfach auch den Überblick zu haben und dadurch spart man es sich dann 00:54:24
342. B: Und jetzt haben wir, das ist schon praktisch, weil wir das Thema gehabt haben, wie können wir das besser organisieren oder Stressfunktionen. Wir haben ja, wir haben ja so ein internes Archivsystem und jetzt haben wir beim Outlook und das finde ich super, das ist wahrscheinlich durch diese Updates, welche wir in der letzten Zeit hatten erfolgt. Wenn ich jetzt ein E-Mail in das Archivsystem speichere, dann sehe ich das E-Mail, eine Kennzeichnung, dass, dass dieses E-Mail bereits gespeichert worden ist im System, weil oft ist so, man bekommt so viele E-Mails am Tag herein und dann muss man alles archivieren oder, oder korrekt abspeichern und, und das war früher nicht immer klar, habe ich das E-Mail jetzt schon abgespeichert oder nicht. (lacht) 00:55:11
343. I: Ok. 00:55:11
344. B: Und das ist ärgerlich dann, weil dann muss ich wieder in den Kundenakt hineingehen und in die Dokumente. Dann muss ich schauen ist es abgespeichert, ist es nicht abgespeichert. Und jetzt ist es so 00:55:21
345. I: Sieht man es gleich 00:55:22
346. B: Jetzt sieht man es auf einer Kennzeichnung, dass das E-Mail schon in das Archivsystem übernommen worden ist und das ist natürlich super fein. Das verhindert natürlich digitalen Stress. Ja. 00:55:37
347. I: Also Sie, Sie nutzen die Kommunikationstechnologien eigentlich so, dass Sie die, die An, die Anwendungen, die zur Verfügung gestellt werden auch einfach aktiv mit nutzen. 00:55:47
348. B: Ja, genau. 00:55:47
349. I: Wenn jetzt neue Updates kommen, passen Sie sich auch an das Neue gleich an und versuche es für sich zu nutzen. 00:55:52

350. B: Ja genau. Genau. Wenn man es, wenn man es bekommt. Oft passieren Updates und man erfährt ja gar nicht, was ist eigentlich passiert. 00:56:00
351. I: Ok. 00:56:01
352. B: Das, das ist ja oft das Thema. Man bekommt zwar immer ein E-Mail und dann sagen sie, ja, ok dann und dann spielen sie neue Updates herein. Dann sind zehn Programme oben oder irgendetwas aber es heißt nicht, was wird denn jetzt genau aktualisiert. 00:56:14
353. I: Was man jetzt Neues machen kann. 00:56:16
354. B: Sind es Sicherheitsupdates oder werden neue Funktionen eingespielt? Das ist oft nicht klar. 00:56:20
355. I: Ok. 00:56:21
356. B: Und dann ist es natürlich, wie zum Beispiel das mit dem Archiv. Das ist ja positiv aufgefallen, weil das ist mir sofort aufgefallen, wo ich das abgespeichert habe. Hoppala, da steht jetzt das Archiv und das wird ein up, also das wird gekennzeichnet und das ist natürlich super. Das ist. 00:56:38
357. I: Weil man damit auch im Vorhinein dann schon lösen kann, ich klicke das an dann muss ich später nicht 00:56:42
358. B: Ja, weil es ist weniger Arbeit. 00:56:43
359. I: mehr suchen 00:56:43
360. B: Genau und auch weil oft ist so, dass man, man bearbeitet einen Fall und bekommt 10 E-Mails mit 30 Unterlagen. Jetzt weiß man nicht, habe ich jetzt das E-Mail mit dieser Unterlage schon abgespeichert oder ist es nicht abgespeichert. Dann hat man, hat man Scheinordner, wo man das irgendwie zwischenlagert (lacht). Und dann ja. Und dann muss man sich irgendwie organisieren und das war früher nicht so einfach. Jetzt ist es schon besser, weil jetzt, wenn ich die E-Mails gespeichert habe, dann weiß ich zumindest, dass das E-Mail gespeichert ist und dann sind die Unterlagen auch nicht verloren. 00:57:18
361. I: Und wenn jetzt die Frage ist, was Ihnen dabei hilft, dass Sie eine angenehme und zufriedenstellenden Umgang mit Stress haben, welcher jetzt durch Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice verursacht wird, das sind eigentlich eben genau solche guten Tools, 00:57:38
362. B: Ja. 00:57:39
363. I: die angeboten werden. Die helfen Ihnen eigentlich. Das habe ich jetzt richtig herausgehört, oder? 00:57:42
364. B: Ja. Also wichtig ist, dass wir Tools haben, die uns unterstützen, weil es gibt ja Tools, die sind da und denen müssen wir zuarbeiten. Das ist. Das ist immer das, das,

das ist oft schwierig, weil. Weil es gibt Tools, da tun wir, die unterstützen einen bei der täglichen Arbeit. Und dann gibt es blöde Tools, die, die sind wenig hilfreich. Da, da müssen wir quasi sehr viel händisch machen damit das Tool funktioniert. Das ist. 00:58:17

365. I: Und was macht Ihr Unternehmen beziehungsweise Ihre Vorgesetzten zur Bekämpfung oder Bewältigung oder zumindest Minimierung von digitalem Stress im Homeoffice? 00:58:26

366. B: (...) Ja der digitale Stress ist mehr oder weniger eh im, ist. Wir arbeiten ja nur digital, darum ist das, ist die Unterscheidung zwischen Homeoffice und, und Büro jetzt da recht schwierig zum Sagen, wo jetzt da der Stress größer ist, der Stress, den. 00:58:48

367. I: Aber, aber macht das Unternehmen irgendetwas, dass wenn dieser Stress jetzt auftritt eben zum Beispiel jetzt in der Homeofficesituation, gibt es da irgendetwas, wo sie versuchen zu helfen? Gibt es, keine Ahnung, im Vorhinein oder im Nachhinein 00:59:00

368. B: Also, wenn technisch etwas nicht geht, haben wir eh diese Hotline. 00:59:03

369. I: Die IT. 00:59:03

370. B: IT. Aber sonst haben wir ja keine, keine Möglichkeiten, also eine psychologische Beratung oder so gibt es nicht und die brauchen wir auch nicht. 00:59:12

371. I: Und eine Schulung zum Beispiel für, für die Programme, wie man sie im Homeoffice optimal nutzt oder generell? 00:59:18

372. B: Ja, nein. Durch das, dass, also ich habe das Thema jetzt nicht so schwer, weil ich, ich glaube, ich habe mich immer schon sehr mit, mit Technik befasst und, und ich habe nicht das, das Problem, dass ich, dass ich mir schwer tue jetzt mit, zu verstehen wie ein Programm denkt oder wie es strukturiert ist. Bei anderen Kollegen kann ich mir schon vorstellen. Die haben auch, die haben die gleichen Probleme im Büro auch, egal ob die jetzt im Homeoffice sind oder nicht. 00:59:51

373. I: Ok. 00:59:51

374. B: Der hat das Problem einfach oder die, weil sie, weil sie generell Schwierigkeiten mit der EDV haben. 00:59:58

375. I: Ok. 00:59:59

376. B: Ok. Und das ist halt immer das Thema. Hat einer Schwierigkeiten mit der EDV oder hat er, hat er grundsätzlich keine und, und den Stress hat er entweder im Büro oder, oder im Homeoffice und natürlich gibt es Kollegen oder Kolleginnen, die sind viel lieber präsent da, weil, weil sie nicht sehr fit sind in, in, in, bei den Anwendungen und das im Büro leichter ist zum Fragen, als wenn sie zu Hause sind. 01:00:26

377. I: Und deshalb brauchen Sie eigentlich jetzt überhaupt gar keine Unterstützung vom Unternehmen 01:00:30

378. B: Ich brauche das selten. 01:00:30
379. I: Und 01:00:31
380. B: Ja. 01:00:32
381. I: Sie nehmen es dann auch nicht in Anspruch. 01:00:33
382. B: Ich nehme es auch nicht wahr. 01:00:33
383. I: Also maximal den IT-Service, wenn irgendwie wirklich einmal nichts mehr funktionieren sollte. 01:00:38
384. B: Genau. Und sonst habe ich das Thema nicht. 01:00:40
385. I: Und wenn Sie sich jetzt aber etwas Spezielles wünschen könnten vom Unternehmen zur Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice, was wäre das? 01:00:49
386. B: (...) Also ich kann mir nichts wünschen. Funktioniert alles. Ok. 01:01:04
387. I: Und was würden Sie resultierend aus Ihren eigenen Erfahrungen anderen Mitarbeiter:innen empfehlen, um digitalen Stress in Bezug auf ihr Wohlbefinden und ihre Arbeitszufriedenheit gut zu managen, zu bewältigen oder zu bekämpfen? 01:01:17
388. B: Ja im Prinzip einfach Ruhezeiten einhalten und sich halt nicht hetzen lassen von, vom Gebimmel, einfach, einfach auf lautlos stellen. 01:01:30
389. I: Also, wenn jetzt viele Anfragen kommen, wenn ich das jetzt richtig verstanden habe. 01:01:35
390. B: Ja, weil genau, wenn ich zum, beispielsweise, wenn jetzt viel zum Tun ist, dann kann ich, ich kann ja immer nur eines nach dem anderen machen und wenn jetzt viele Aufgaben gleichzeitig hereinkommen ja, dann, dann muss man es priorisieren und dann muss man es abarbeiten. Und wenn so viel hereinkommt, dass man es nicht mehr priorisieren oder abarbeiten kann, dann muss man sowieso reden. Dann stimmt irgendetwas im System nicht. 01:01:59
391. I: Ok. 01:02:00
392. B: Und dann ist einer Urlaubsvertreter für drei Leute oder (lacht) 01:02:04
393. I: Oh. 01:02:04
394. B: Oder irgendetwas. Dann muss man halt schauen. Das geht ja nicht, weil sonst ist der ja weg. 01:02:09
395. I: Also das man sich auch, wenn es einfach zu viel wird und man es selber alleine nicht managen kann, dass man auch 01:02:14
396. B: Ja, dann muss man auch 01:02:15

397. I: das anspricht. 01:02:16
398. B: Dann muss man es ansprechen, ja genau. Das ist ganz 01:02:19
399. I: Bei, bei jetzt der Führung, Führungsebene? 01:02:21
400. B: Ja sicher, ja. Es bleibt, es. Wir haben ja so ein hierarchische Struktur und wir haben Teamleiter, Abteilungsleiter, Bereichsleiter, also wir haben so viele. 01:02:34
401. I: Also, dass man dann halt zum Nächsthöheren geht. 01:02:34
402. B: Genau. Und da geht man hin und sagt, das müssen wir neu organisieren. 01:02:38
403. I: Ok. Ja. Nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich Ihnen noch die Möglichkeit geben nicht bisher Besprochenes zu erwähnen. Gibt es abschließend noch etwas zu den besprochenen Aspekten der Thematik, das wir jetzt noch nicht explizit angesprochen haben, das Sie aber gerne noch anbringen würden? 01:02:58
404. B: (...) Nein. Also ich finde die Homeofficelösung super. Ich finde das, dass viele Betriebe das machen auch super. Es setzt ein Grundvertrauen in den Mitarbeiter voraus. Das Grundvertrauen sollte aber auch im Präsenzbereich da sein, weil wenn einer in Präsenz nichts arbeitet, arbeitet er zu Hause auch nichts. Also, der wo in der Firma viel Kaffeetrinken tut, wird daheim auch sehr viel Kaffee trinken. Also es wird immer. 01:03:33
405. I: Also es ist gespiegelt. 01:03:34
406. B: Es ändert sich, es ändert sich an dem Menschen nichts und ich finde das passt ganz gut so wie wir es im Betrieb geregelt haben, finde ich sehr gut. Und ja. Es ist so im Großen und Ganzen ist alles, haben wir das alles gut besprochen, würde ich sagen. 01:03:53
407. I: Super. Ja dann sage ich noch einmal vielen Dank für Ihre Teilnahme an meinem Interview. Das hilft mir nämlich Möglichkeiten zu erkennen, die zur Bewahrung und Priorisierung vom Wohlbefinden und der Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter:innen im Homeoffice, die es einfach gibt, die man dann umsetzen kann. 01:04:10
408. B: Ok. 01:04:11

7.8.3 Transkript Interview 3

1. I: Bevor wir uns direkt mit dem Thema Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen Informations- und Kommunikationstechnologienutzung beschäftigen bitte ich dich mir einen Eindruck deiner beruflichen Situation zu geben. Also bitte beschreibe kurz, welche Position du in der Bank hast und welche Aufgaben damit einhergehen und wie lange du bereits für das Unternehmen tätig bist. 00:00:24

2. B: Ich bin seit <Länge der Zeit in Berufsbezeichnung> mittlerweile <Berufsbezeichnung> bei uns und bin <Tätigkeitsbereich>. Das heißt ich mache <Tätigkeit>, ich mache <Tätigkeit>, ich mache eigentlich <Tätigkeit> und eben auch <Tätigkeit>. 00:00:41
3. I: Ok. Zu Beginn wollen wir. Oh, noch, wie lange? Seit <Länge der der Zeit in Berufsbezeichnung>? 00:00:47
4. B: Seit <Länge der Zeit in Berufsbezeichnung>, genau. 00:00:48
5. I: Seit <Länge der Zeit in Berufsbezeichnung>. Zu Beginn wollen wir über deine Erreichbarkeit für Arbeitsbelange und somit den arbeitsbezogenen Kontakt in deiner Freizeit sowie deine Handhabung von Informations- und Kommunikation, Kommunikationstechnologien hierbei sprechen. Du kannst dir ganz sicher etwas unter Informations- und Kommunikationstechnologien vorstellen, aber um das ein bisschen greifbarer zu machen, weil es ja doch ein sehr breiter Begriff ist, habe ich trotzdem eine Definition rausgesucht. Und zwar verstehen wir unter Informations- und Kommunikationstechnologien alle technischen Medien, die zur Übermittlung von Informationen und zur Kommunikation verwendet werden und hierzu zählen jetzt Computer- und Netzwerkhardware sowie die dazugehörige Software. Falls du deine Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch in deiner und deren Freizeit kontaktierst, warum tust du das? 00:01:40
6. B: Also wir haben untereinander zum Teil ein sehr freundschaftliches Verhältnis und dementsprechend sind wir auch privat manchmal bei Aktivitäten zusammen. Also da haben wir einen Austausch und ansonsten, wenn irgendjemand auf Urlaub ist und du brauchst irgendetwas aus dem beruflichen Kontext heraus, dann rufen wir genauso an, weil wir relativ wenig Vertretungsmöglichkeiten haben für Spezialthemen und da muss man dann einfach den Spezialisten kontaktieren. 00:02:06
7. I: Ok. Und welche Erwartungen stellst du dabei an deine Kolleg:innen und Vorgesetzten? 00:02:13
8. B: Dass sie erreichbar sind. 00:02:14
9. I: Also auch in der Freizeit. 00:02:16
10. B: Ja. Das ist aber bei uns Standard. Also wir sind eigentlich immer erreichbar, egal ob Urlaub, Krankenstand, Wochenends, egal, eigentlich immer. 00:02:26
11. I: Ok. Und wie fühlst du dich dabei beziehungsweise dadurch? 00:02:31
12. B: Für mich ist das kein Problem, weil ich weiß, dass ich eine Schlüsselperson bin und im Endeffekt sehr, sehr viele Faktoren abhängig sind von unserer Arbeit, weil wir im <Abteilung> sind auch für <Tätigkeit> zum Beispiel zuständig und wenn sich irgendetwas ändert und da kurzfristig wichtige Sachen erstellt werden müssen für den Aufsichtsrat oder eben für die, für die FMA oder wen auch immer, dann ist das selbstverständlich. Das ist einfach unser Job. 00:02:56
13. I: Ok. Und belastet dich das irgendwie oder ist das? 00:03:04

14. B: Nein, weil es noch in einem erträglichen Rahmen ist. Also es ist jetzt nicht so, dass es ständig vorkommt, sondern es ist ja wirklich in Ausnahmefällen. 00:03:10
15. I: Ok. Also es ist eigentlich vielleicht auch erleichternd, dass man den Überblick hat, oder einfach eigentlich ein neutrales 00:03:18
16. B: Ich glaube, es ist ein sehr neutraler Zugang, weil es ist einfach etwas, dass man in dem Job hat. Also ich glaube, man, man, also ich mache mir zum Beispiel darüber gar nicht viele Gedanken. Ja das. 00:03:28
17. I: Ok. Und was empfindest du, wenn deine Kolleg:innen und Vorgesetzten nicht auf deine Kontaktanfragen reagieren? 00:03:34
18. B: Das kommt immer darauf an, wie wichtig es ist. Also ich bin schon genervt, wenn wir zum Beispiel wissen, wir haben irgendwelche wichtigen Deadlines und jemand ist nicht erreichbar. Allerdings kommt das auch sehr selten vor. Also, wie gesagt, bei uns ist es ja dadurch, dass wir wissen, dass das zu bestimmten Zeitpunkten sein kann, sind die meisten eigentlich erreichbar. 00:03:55
19. I: Und wie reagierst du, wenn deine Kolleg:innen und Vorgesetzten jetzt nicht auf deine Kontaktanfragen reagieren auch wenn sie meistens erreichbar sind. 00:04:04
20. B: Dann kontaktiere ich sie noch einmal und meistens dann telefonisch und schriftlich und mit einer urgent Aussage und dann kontaktier, also kontaktieren sie mich relativ schnell zurück. Es war jetzt gerade vor zwei Tage mein Chef ist aktuell in Ägypten auf Urlaub und wir haben jetzt gerade ein Thema gehabt und da haben wir ihn auch kontaktieren müssen und wenn er im Meer ist, hebt er natürlich nicht ab, aber er hat innerhalb von fünf Minuten zurückgerufen. Also das funktioniert bei uns sehr gut. 00:04:29
21. I: Ok. Falls du von deinen Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten in der Frei, in deiner Freizeit kontaktiert wirst, wie fühlst du dich dabei? 00:04:38
22. B: Neutral. 00:04:40
23. I: Also das löst nichts in dir aus? 00:04:43
24. B: Überhaupt nicht. 00:04:44
25. I: Und befürwortest du es oder würdest du eher sagen 00:04:51
26. B: Also jetzt sicher nicht für alle Jobs und sicher nicht für alle Personen bei uns, aber für bestimmte Tätigkeitsbereiche ist es, glaube ich, einfach notwendig und deswegen da ja, weil es ist wichtiger, dass da ein reibungsloser Ablauf gewährleistet werden kann, weil das sonst für uns auch negative Auswirkungen für die Firma hätte, also da ist das absolut ok. 00:05:11
27. I: Ok. Wie reagierst du auf Kontaktanfragen deiner Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelange in deiner Freizeit? 00:05:19

28. B: Auch neutral, weil die sind eigentlich immer aus einer Notsituation heraus, also ich werde in der Freizeit nur dann kontaktiert, wenn wirklich irgendwo der Hut brennt, also das ist ja jetzt nichts, das irgendwie so daily-doing ist, sondern es sind ja wirklich brennende Dinge dann. 00:05:37
29. I: Also antwortest du und wenn eine Arbeit damit einhergeht, erledigst du sie auch gleich. 00:05:43
30. B: Ja, genau. 00:05:43
31. I: Und warum? Also eigentlich, weil, weil es wirklich wichtig ist 00:05:47
32. B: Ja genau. 00:05:47
33. I: und nur im, im Notfall und weil sonst alles steckt. 00:05:50
34. B: Genau. 00:05:51
35. I: Und damit fühlst du dich eigentlich auch neutral, also es stört dich weder noch befürwortest du es. Das geht einfach damit einher. 00:05:59
36. B: Genau. 00:05:59
37. I: Bist du damit zufrieden? 00:06:02
38. B: Ja. Es. Ja, also wenn, wenn man sich den Job aussucht, dann weiß man das. Das ist einfach so. 00:06:11
39. I: Also einfach, weil es damit einhergeht. Was könntest du anders oder besser machen, um dich damit vielleicht noch wohler und zufriedener zu fühlen? Würdest du sagen, da gibt es irgendetwas? 00:06:22
40. B: Also ich glaube wir könnten das, das Medium austauschen, weil aktuell ist es so, dass wir nur über Telefon oder über Notebook kommunizieren und ich glaube, wenn du jetzt beispielsweise mit Tablets und so weiter arbeitest, so wie du zum Beispiel, wäre es sicher um einiges einfacher, weil es relativ lange dauert bis du dann zu Hause wieder den PC hochgefahren hast und wieder alles machen kannst. Und ich glaube es wäre generell eine bessere technische Hardware auch super, weil unsere Geräte sind zum Teil sehr alt, was das Homeoffice teilweise auch erschwert, weil du halt einfach zum Teil auch Probleme hast mit, mit den Verbindungen und so weiter, aber 00:06:58
41. I: Ok. 00:07:00
42. B: das haben, glaube ich, auch die meisten Unternehmen leider. 00:07:02
43. I: Also eigentlich, dass das, was eher das Unternehmen machen könnte als wie du selbst. 00:07:07
44. B: Mmh (zustimmendes Nicken) 00:07:07

45. I: Welchen Umgang mit Kontaktanfragen von Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelangen in der eigenen Freizeit würdest du anderen Mitarbeiter:innen empfehlen? 00:07:18
46. B: (...) Empfehlen würde ich das generell niemanden. Also, wenn es nicht unbedingt notwendig ist, dann würde ich jedem Mitarbeiter empfehlen keinen privaten Kontakt irgendwie zu haben für Arbeitsbelange, weil dafür hat man ja seine Freizeit. Also das ist ja. Ich würde es auch bei uns nicht empfehlen, wenn es nicht wirklich irgendeine dringende Notwendigkeit ist. Also wenn mich jetzt mein Chef anrufen würde, nur weil er irgendetwas ausgedrückt braucht für irgendetwas, dann würde ich ihn fragen, ob er spinnt. Ja also das wäre nicht ok. Also es, ich glaube, es ist generell wichtig, dass das einfach ein bissi, also, dass der Kontext passt. Ja. Dass man, dass man das einfach die, die Freizeit ist für mich ein total wichtiges und heiliges Gut. Also da, da muss schon eben etwas sehr Gravierendes sein, dass das rechtfertigt, dass ich da dann arbeiten anfangen darf also. 00:08:07
47. I: Ok. Also als Tipps wären wirklich nur im Notfall reagieren und sonst, auch wenn andauernd Kontaktanfragen kommen, auch wirklich diese Grenze zu setzen und das auch den anderen Kollegen und Vorgesetzten zu kommunizieren, dass das 00:08:23
48. B: Absolut. 00:08:23
49. I: nicht in Ordnung ist. 00:08:25
50. B: Ja genau, absolut. 00:08:26
51. I: Was hilft dir bei einem für dich angenehmen Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien resultierender Erreichbarkeit für Arbeitsbelange in der Freizeit? Gibt es da irgendetwas, das dir hilft? Dass du dich da auch wirklich gut abgrenzen kannst und abschalten kannst. 00:08:45
52. B: Nein, eigentlich nicht, weil ich habe kein Firmentelefon zum Beispiel. Das heißt, mich rufen sowieso alle auf meinem privaten Handy an, wenn irgendetwas wäre. Also, beziehungsweise, ich habe mein Telefon immer umgeleitet auf mein privates, wenn sie da anrufen. Ja. Und deswegen, nein, ich kann mich eigentlich nicht gut abgrenzen. Also wenn, dann ginge es nur indem ich das Handy ganz ausschalte (lacht). Also das mache ich aber natürlich nicht, weil es eben mein privates ist. Nein. 00:09:13
53. I: Also gibt es nichts. Ok. 00:09:15
54. B: Nein, gibt es nichts. 00:09:15
55. I: Wie fühlst du dich, wenn du jetzt einmal zum Beispiel im Urlaub bist, oder und das Handy zu Hause vergessen hast oder den Laptop 00:09:25
56. B: Das kommt nie vor. 00:09:26
57. I: Also einfach aus irgendeiner Situation nicht für Arbeitsbelange erreichbar bist. Also wenn diese Situation auftritt und du kannst einfach nicht erreicht werden auch, wenn es jetzt nie vorkommt, dass das Handy zu Hause liegt, aber es könnte ja sein, dass das

Handy vielleicht kaputt wird im Urlaub und du dann nicht erreichbar bist. Wie fühlst du dich dann? 00:09:44

58. B: Das kommt darauf an. Also wenn ich jetzt zum Beispiel weiß, das ist kurz nach dem Jahresabschluss oder das ist zum Beispiel während der Budgetierung oder solche Termine, dann bin ich schon etwas nervös. Ja, falls möglicherweise irgendetwas ist eben aus dem Grund, weil ich keine Vertretung habe für diese ganzen Themen und das sind doch relativ entscheidende Sachen für die Bank. Wenn es jetzt ein normaler Jahreskalendarer ist, dann ist es mir egal. Also dann, auch wenn ich dann keinen Handyempfang hätte oder irgendetwas, dann wäre es mir relativ wurscht. 00:10:14
59. I: Ok. Und löst das dann in dir Stress aus, also wenn jetzt diese Situation kommt, dass es wirklich ein wichtiger (unv.) 00:10:21
60. B: Richtig Stress nicht. 00:10:22
61. I: Aber so Nervosität halt, innere Unruhe. 00:10:25
62. B: Innere Unruhe. Ja genau innere Unruhe, das passt gut. 00:10:28
63. I: Und was tust du dagegen? 00:10:29
64. B: Schauen, dass ich relativ schnell wieder einen Empfang oder Handy oder was auch immer habe. Oder teilweise, ich habe zum Beispiel auch schon einmal, wenn mein Handy zum Beispiel den Akku leer hat oder so, dann mein Mann und ich haben über Yes so ein Partnerkonto, man kann da die Telefonnummer auf den anderen umleiten lassen und so. Also das mache ich ansonsten jetzt auch schon oft, dass wir nur mit einem Handy unterwegs sind und einfach alle Telefon (unv.) und solche Sachen. Also man kann, man kann sich schon helfen, wenn man will. Ja. (kichert) 00:11:02
65. I: Und wenn dann solche, also so eine innere Unruhe auftritt, was tust du gegen diese negativen Gefühle? 00:11:09
66. B: Nichts, abwarten. Es vergeht eh und wenn sich keiner meldet dann 00:11:15
67. I: Ok. Also es einfach durchstehst. 00:11:17
68. B: Ja genau. 00:11:18
69. I: Und ist das dann angenehm? Also ist das gut schaffbar, dass zu überwinden, oder? 00:11:25
70. B: Also ich glaube ich bin, ich bin mental relativ stark, also deswegen ist, es ist jetzt nicht das große Problem, ja. 00:11:30
71. I: Ok. Welche Taktiken hast du, um Kommunikationstechnologien in deiner Freizeit nutzen zu können, ohne dass arbeitsbezogene Kontaktforderungen, welche dich dadurch in deiner Freizeit eben erreichen können dein Wohlbefinden einschränken und dich eben stressen oder ärgern? Gibt es da spezielle Taktiken? 00:11:48

72. B: Also das einzige, dass ich habe, ist dieses bitte nicht stören am Abend zum Beispiel. Also ab einer bestimmten Uhrzeit, da bin ich dann tatsächlich nicht mehr erreichbar, ja. Also das ist ab zehn zum Beispiel, weil ich da einfache schlafe. Also (lacht) da will ich wirklich, also mein Schlaf das ist sowieso mir überheilig. Aber ansonsten nein eigentlich nicht. 00:12:13
73. I: Und das bitte nicht stören ist etwas Automatisches, das beim, beim Handy oder so eingestellt werden kann? 00:12:20
74. B: Genau bei meiner Uhr und beim Handy. Also um Punkt zehn, von zehn bis sieben in der Früh ist das bitte nicht stören drin und da erreichen mich auch auf der Uhr keine Nachrichten oder ich kriege keine Anrufe durch. Nichts. 00:12:30
75. I: Ok. 00:12:30
76. B: Weil in der Nacht gibt es keine Aufsicht und da gibt es nichts, also da kann nichts eintrudeln, wenn dann kann das nur tagsüber kommen deswegen. 00:12:39
77. I: Als nächstes werden wir basierend auf deinen Erfahrungen auf die Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice eingehen. Welche Informations- und Kommunikationstechnologien verwendest du im Homeoffice? 00:12:54
78. B: Also das Firmentelefon leite ich auf mein privates Handy um. Ich habe zu Hause im Endeffekt die gleiche Ausstattung wie da, das heißt ich habe die gleiche Dockingstation oder beziehungsweise diese, diesen Dockingball. Nehme das Notebook immer mit und habe auch die gleichen zwei Bildschirme zu Hause und verwende meinen privaten Drucker und meine private Internetleitung. 00:13:15
79. I: Ok. Und welche Apps, also so Softwaretools auch? 00:13:19
80. B: Software ist im Endeffekt ganz die gleiche wie herinnen, weil ich ja eben auf meinen Firmen-PC normal arbeite. Das heißt ich habe im Endeffekt den gleichen Zugriff zu Hause, wie da, weil wir steigen über VPN eigentlich so wie auf einem virtuellen Client ein. Das heißt ich arbeite im Endeffekt mit, mit MS365 und mit den ganzen Bankservicetools, die wir herinnen auch nutzen. 00:13:39
81. I: Ok. Und wie zufrieden bist du mit den Kommunikationstechnologien für deine Arbeit im Homeoffice? 00:13:48
82. B: Grundsätzlich ist es nicht schlecht, aber es wäre natürlich schön, wenn man modernere Hardware hätte, weil es einfach so ist, dass vor allem für uns im Controlling, wir arbeiten relativ viel mit sehr großen Excels zum Beispiel und da ist der, das Notebook meistens schon auf Grund des Arbeitsspeichers ziemlich an der Grenze. Also du brauchst halt teilweise ewig dann um, um Dateien aufzumachen. Vor allem eben auch, wenn du das über die, über die private Internetverbindung machst, weil ich habe ein super Internet aber nichts desto trotz ist einfach die Datei so riesig, dass es ewig dauert die überhaupt am Server zu öffnen und ja. Und wie gesagt es wäre, es wäre wünschenswert, wenn man generell ein bisschen in die Zukunft geht was die Technik angeht. Ja. Softwaremäßig sind wir eh gerade am, am Umsteigen. Also wir haben jetzt die MS365-Einführung und das erleichtert schon vieles, weil wir haben teilweise vorher noch mit

uralt Office-Paket gearbeitet und so und die halben Excelfunktionen noch nicht funktioniert haben und keine Ahnung. 00:14:44

83. I: Ok. 00:14:45

84. B: Also zumindest da werden wir schon etwas moderner, etwas. 00:14:49

85. I: Und wie verwendest du Kommunikationstechnologien im Homeoffice? Also welche Nutzungsweisen, eher für die Arbeit alleine, für die Zusammenarbeit, welche Softwareanwendungen, Apps, wann verwendest du es? 00:15:05

86. B: Also ich verwende, ich würde einmal sagen, 80 Prozent des Tages Excel, weil bei uns eigentlich fast alles excelbasiert ist, und fast ausschließlich eben für den beruflichen Kontext, also sprich ich mache eben, ich mache zu einem Großteil eben diese ganzen <Tätigkeitssachen> im Homeoffice, also eben etwas über Excel erstellen, dann die Weitergabe über Excel über den E-Mailversand und Videokonferenzen. Also das ist eigentlich auch so wir sind zu einem Großteil mit Videokonferenzen in Verbindung. Das heißt wir nutzen Teams intern. Genau. Das ist eigentlich alles, das ich, das ich im Homeoffice nutze. 00:15:42

87. I: Und gibt es vielleicht auch noch irgendwelche privaten Apps am Smartphone 00:15:48

88. B: Nein. 00:15:48

89. I: oder so, die irgendwie helfen? 00:15:49

90. B: Nein, das ist bei uns auf den Firmennotebook sowieso verboten auf Grund der Sicherheitsrichtlinien. Also wir haben ja ganz strenge Sicherheitsrichtlinien. Ich habe auch keine Möglichkeit irgendetwas Privates darauf zu installieren. Ich habe auch keine Möglichkeit irgendetwas Privates groß anzustecken oder so. Also bei uns funktionieren auch keine USB-Sticks zum Beispiel oder so. 00:16:07

91. I: Ok. 00:16:08

92. B: Deswegen, nein. Also es ist mein, mein Homeoffice, ich habe auch ein eigenes Büro, ist tatsächlich nur für Arbeit. Also da wird eigentlich nichts Privates erledigt auf den Geräten. 00:16:19

93. I: Aber vielleicht, dass irgendeine private App irgendwie hilft die Arbeitszeit, dass man in der Pause zum Beispiel irgendwie einen, einen Wecker sich stellt für danach oder so? 00:16:28

94. B: Nein. 00:16:29

95. I: Gar nichts. Ok. Und wie empfindest du diese Nutzungsweise? 00:16:33

96. B: Das passt für mich sehr gut, weil ich ein sehr praktischer Mensch bin. Ja, also ich gehe in der Früh ins Homeoffice, schalte meinen PC ein, arbeite und gehe wieder raus, so wie in der Firma. Also das ist für mich perfekt so. Ja. 00:16:47

97. I: Ok. Also auch gut für die Grenzsetzung eigentlich? 00:16:50
98. B: Genau. 00:16:51
99. I: Damit fühlst du dich dann wohl und zufrieden? 00:16:53
100. B: Mmhh. (zustimmendes Nicken) 00:16:54
101. I: Welche Taktiken für eine angenehme und für den Arbeitskontext zufriedenstellende Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice hast du? 00:17:05
102. B: (...) Gute Frage. (...) Also ich glaube das, das Angenehmste ist, dass ich nichts her- und wegräumen muss. Also ich würde das zum Beispiel total schlimm finden, wenn ich irgendwo am Küchentisch Homeoffice machen müsste und da nur das Notebook benutzen kann 00:17:37
103. I: Ok. 00:17:37
104. B: oder so. Also ich glaube, dass Angenehmste für mich ist, dass ich einfach eben in einen eigenen Raum gehen kann, wo alles so ist, wie es auch da ist. Also diese, diese immer gleiche Verfügbarkeit von meinen technischen Geräten. 00:17:50
105. I: Ok. Also ein eigener Arbeitsplatz im Homeoffice ist eigentlich so diese Taktik, dass man sich einen Raum schafft. 00:16:57
106. B: Ja. Genau. 00:16:58
107. I: Was für Dinge, also Technik aber auch generell, was dir eben hilft, unterstützen eine für dich angenehme und zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice? 00:18:08
108. B: Eine schnelle Internetleitung, das ist für mich das um und auf, weil viele von meinen Kollegen haben ein totales Problem mit der, mit der Netzwerkleitung zu Hause, was einfach die Arbeit total erschwert und echt unzufrieden macht, vor allem wenn du in Videokonferenzen bist und ständig irgendwie die Konferenz abbricht. Und was bei mir auch super ist im, im Homeoffice, also man hat mit Technik zu tun, aber ich finde das total gut, wenn man in der Mittagspause spazieren gehen kann. Also ich, weil ich arbeite sonst ziemlich durch eigentlich, aber im Homeoffice gehe ich Mittag immer raus und dann gehe ich immer eine halbe Stunde spazieren oder so. Das, das hilft mir. Das finde ich super. 00:18:51
109. I: Also das ist eigentlich auch eine Taktik für, für wieder Energie aufladen? 00:18:57
110. B: Genau. 00:18:58
111. I: Was würdest du Kolleg:innen bei ihrer Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice empfehlen damit sie sich mit ihrer Arbeit wohl und zufrieden fühlen können? Jetzt auf technische Aspekte, aber auch generell den Umgang im Homeoffice. 00:19:17

112. B: Also ich würde einmal auf alle Fälle empfehlen hardwaremäßig aufzurüsten. Also vor allem was Maus und Tastatur und so weiter anbelangt, weil ich weiß von vielen Kollegen, dass sie das Notebook immer nur mit der integrierten Tastatur nutzen, weil sie zu Hause keine, keine Peripherie sonst haben und das finde ich total schrecklich, weil ich weiß, dass die meistens gewöhnt sind in der Firma mit der Maus alles zu erledigen und sich dann wahnsinnig schwer tun auf diesem Touchpad am, am Notebook zum Beispiel. Also gerade solche Sachen, dass man sich einfach da ein bisschen einen Comfort zu Hause auch schafft und das ähnlich nutzen kann, wie im Büro oder eben auch mit den zwei Monitoren zum Beispiel, die auch wirklich gut verstellbar sind. Weil viele nutzen zu Hause irgendwelche alten, privaten Monitore und vielleicht nur einen, was für unsere Arbeit total schwer ist, weil auf einem Monitor kannst du die meisten Sachen nicht gut vergleichen, nicht gut damit arbeiten. Also einfach da einen bestimmten Comfort einzuführen. Ja. 00:20:13
113. I: Ok. Was sind Erfolgsfaktoren für die Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice, welche für dich eben angenehm ist und mit der du dich zufrieden fühlst? 00:20:26
114. B: Also wie gesagt auf alle Fälle eben der Comfort, dann auch die Möglichkeit, dass ich eben diese direkte Anbindung habe, das ist für mich total wichtig, weil ich finde es auch schlimm, wenn du auf alte Daten zurückgreifen müsstest, weil du eben nicht auf einen VPN-Client oder wie auch immer zugreifen kannst. Also das ist für mich auch sehr wichtig, dass ich eben im Endeffekt keinen Nachteil habe durch das Homeoffice. 00:20:51
115. I: Also die richtige technische Ausstattung ist eigentlich so dieser Erfolgsfaktor dabei. 00:20:56
116. B: Genau. 00:20:56
117. I: Also gar nicht irgendwie etwas Persönliches, sondern wirklich so die Basis. 00:21:00
118. B: Ja genau. 00:21:01
119. I: Und dass man alle Zugänge hat und auch, dass die Videokonferenzen gut funktionieren mit Kolleg:innen, damit auch die Zusammenarbeit im Homeoffice funktioniert. 00:21:08
120. B: Genau. 00:21:10
121. I: Was tut dein Unternehmen und deine Vorgesetzten damit deine arbeitsbezogene Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und dein Homeoffice allgemein gut gelingt? Ich habe herausgehört sie haben jetzt gewisse Software upgedatet, also das neuere Paket gebracht. Machen sie sonst noch etwas? 00:21:29
122. B: Ja, also wir haben jetzt dann wieder einen großen Hardwaretausch. Also wir schauen eigentlich alle paar Jahre, dass eben die, die ganzen Notebooks erneuert werden, weil eben immer mehr Arbeitsspeicher und so weiter notwendig ist. Dann eben die wichtigen Bereiche, die es auch benötigen bekommen ebenso wie neue Monitore

für zu Hause, dass sie eben dann dementsprechend zwei haben. Dann, bei uns wird auch sehr viel Wert daraufgelegt, dass du eben von zu Hause aus eigentlich die gleichen Möglichkeiten hast. Deswegen bekommst du auch Unterstützung, wenn du zum Beispiel jetzt dir Büromöbel anschaffst oder, oder solche Sachen. Genau und alleine schon die, die Möglichkeit, dass überhaupt das Homeoffice geschaffen worden ist, war schon, war schon ein großer Schritt eigentlich, weil bis vor Corona war bei uns Homeoffice überhaupt nicht denkbar zum Beispiel. 00:22:19

123. I: Ok. Also das ist eigentlich so diese Unterstützung, die man dafür erhält, dass die Basis geschaffen wird und dass es auch ermöglicht wird und erlaubt wird. 00:22:28

124. B: Genau. 00:22:29

125. I: Was würdest du dir noch weiter von deinem Unternehmen und deinen Vorgesetzten wünschen damit die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice gut gelingt? 00:22:38

126. B: (...) Eigentlich nichts in Wahrheit, weil ich muss ganz ehrlich sagen, ich finde so wie es jetzt ist, ist es, ist es grundsätzlich schon ok und man, man kann gut arbeiten und ich habe keine, keine speziellen Anforderungen oder keine speziellen Wünsche, was es jetzt mir besser oder leichter würde eben außer neuere Geräte, aber ansonsten 00:23:10

127. I: Ok. Und wie wirst du von deinen Vorgesetzten beziehungsweise Unternehmen unterstützt, wenn es zu Problemen mit der Kommunikationstechnologie im Homeoffice kommt? 00:23:21

128. B: Wenn irgendetwas kaputt wird zum Beispiel, dann wird das über ein eigenes Portal sofort nachbestellt und sobald es lieferbar ist, habe ich sofort einen Austausch. Und wenn wir technisch irgendwelche App-Probleme haben oder irgendwelche Softwareprobleme haben, dann haben wir eine eigene IT-Abteilung, die telefonisch sofort erreichbar ist und da auch online auf unsere Geräte zugreifen kann anhand der IP-Adresse und das sofort lösen kann, also im Endeffekt. 00:23:51

129. I: Und ist das hilfreich? 00:23:53

130. B: Ja schon. 00:23:54

131. I: Würdest du dir dann noch weitere Unterstützungen wünschen, wenn eben Probleme aufkommen, oder ist das damit gut abgedeckt? 00:24:01

132. B: Nein, es ist damit eigentlich sehr gut abgedeckt und wir haben auch so eine Online-Plattform, auf der es verschiedene Lerntools und so weiter gibt auch zur, zur ganzen Software, die wir verwenden oder auch zu anderen Themen und deswegen ich glaube das ist ein bisschen eine hohe Schuld, wenn man da irgendwie mehr wissen will, dann kann man sich informieren. Also es wird einem ohnehin alles Info zur Verfügung gestellt. 00:24:21

133. I: Ok. Nun kommen wir zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice, nämlich die Zusammenarbeit im Homeoffice. Wie kommunizierst du und

arbeitest du mit deinen Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice zusammen?
00:24:35

134. B: Wir haben eben Teams für unsere Besprechungen. Wir nutzen einen, einen eigenen Messenger-Jabba nennt sich das für Chats und auch Teams, um so schnelle Sachen miteinander auszutauschen. Und ansonsten Telefon, also ganz klassisch anrufen. 00:24:53
135. I: Telefonieren. Ok. Also einen Chat, telefonieren, Teams, also so Videokonferenzen. 00:25:01
136. B: Genau und E-Mail-Schreiben natürlich auch. 00:25:03
137. I: und E-Mails. 00:25:03
138. B: Also alles, das irgendwie jetzt so wie archiviert werden soll, also Information oder so schreiben wir weiterhin bei E-Mail. Genau. 00:25:12
139. I: Ok. Wie empfindest du die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Homeoffice? 00:25:19
140. B: Gut. 00:25:19
141. I: Ist sie angenehm? 00:25:21
142. B: Ja. 00:25:21
143. I: Und bist du damit zufrieden? (Befragte nickt) Ok. Und warum? 00:25:25
144. B: Weil ich finde, dass das, also eben wie gesagt ich war ja seit Corona im Homeoffice und war da teilweise eineinhalb Jahre fast durchgängig im Homeoffice und ich muss ganz ehrlich sagen, dass man damit halt einfach auch diesen privaten Kontakt ein bisschen weiterführen kann, weil bei uns wird dieser, vor allem dieser Chat und auch Teams sehr stark genutzt eigentlich. Das heißt auch für Kleinigkeiten oder wenn man sich jetzt eben privat irgendwie austauscht und deswegen finde ich das sehr angenehm, dass man da einfach auch diesen persönlichen Kontakt irgendwie besser halten kann auch wenn man im Homeoffice ist und nicht im Büro Tür an Tür sitzt. 00:25:59
145. I: Und gibt es trotzdem noch etwas, das besser gemacht werden könnte? 00:26:03
146. B: Aus meiner Sicht jetzt nicht mehr, weil wir haben vor Teams eine andere Videokonferenzlösung gehabt und die war teilweise etwas abbruchs anfällig. Und das haben wir jetzt aber eh geändert eben durch diese ganzen Office-Pakete und deswegen, also diese ganzen Microsoft-Pakete, so muss ich sagen, deswegen mit Teams funktioniert das jetzt eigentlich sehr gut. 00:26:23
147. I: Und auch bei der menschlichen Ebene gibt es nichts zu verbessern? Das funktioniert alles sehr gut mit den Kolleg:innen und Vorgesetzten? 00:26:29

148. B: Ja mit einem besser, mit einem schlechter. Es ist halt immer, jeder Mensch ist unterschiedlich, aber grundsätzlich ist es ein berufliches Umfeld dementsprechend ist das jetzt für mich nicht, nicht wirklich relevant, ehrlich gesagt. 00:26:40
149. I: Ok. 00:26:41
150. B: Also. 00:26:41
151. I: Aber es funktioniert. 00:26:43
152. B: Es funktioniert. 00:26:43
153. I: Was sind die Erfolgsfaktoren bei der Zusammenarbeit mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? 00:26:49
154. B: Also zum einen, glaube ich, dass man eben diese, diese Scheu vor Videokonferenzen und vor diesem Austausch nicht hat. Also ich glaube, das ist halt auch ein bisschen personenabhängig, weil manche haben am Anfang auf Grund dessen, dass man halt etwas vom Privatleben mitbekommt, sozusagen ein bisschen diese Scheu gehabt auch, und wollten Videokonferenzen nicht so gerne machen. Das hat sich aber mittlerweile auch geändert. Also mittlerweile funktioniert das relativ gut. Und ich glaube, es ist auch einfach das, dass man, dass man eben weiterhin diesen Austausch auch hat. Weil wir haben zum Beispiel Jourfix teilweise auch über Videokonferenzen, wenn jemand im Homeoffice ist und trinken daneben gemeinsam einen Kaffee und so. Also das ist für mich schon auch wichtig der Austausch, um einfach eben in diesem Teamgefüge zu bleiben. 00:27:37
155. I: Ok. Also, dass man eigentlich das Menschliche auch hat und dass man dem ganzen offen gegenübersteht. 00:27:45
156. B: Genau. 00:27:46
157. I: Was tun deine Vorgesetzten für eine erfolgreiche digitale Zusammenarbeit von dir und deinen Kolleg:innen und eben von dir und deinen Vorgesetzten? 00:27:54
158. B: (...) Ja also eben mein Chef schickt eben auch Jourfix zum Beispiel über Videokonferenzen aus, aber ansonsten. Wir haben, wir haben einen Kalender, wo wir alle gemeinsam darauf Zugriff haben und eben schauen können wer, wann, wie im Homeoffice ist, um eben auch das ein bisschen zu erleichtern so von, damit wir wissen, wann wir uns wie austauschen können, müssen, ja. Und ansonsten eigentlich nichts. Also bei uns ist das in, in Eigenverantwortung, dass du, dass du schaust, 00:28:31
159. I: Ok. 00:28:31
160. B: dass das alles gut funktioniert. 00:28:32
161. I: Und das ist, das Programm, das es da gibt, das ist hilfreich? 00:28:38
162. B: Mmhh, schon. 00:28:39

163. I: Würdest du dir noch etwas anderes hier von den Vorgesetzten und dem Unternehmen wünschen? (...) (Befragte schüttelt den Kopf) Nein? Ok. Wie empfindest du die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? 00:28:54
164. B: Gut. 00:28:55
165. I: Die ist angenehm und 00:28:57
166. B: Ja. 00:28:57
167. I: du bist zufrieden. 00:28:58
168. B: Funktioniert alles. 00:28:59
169. I: Ok. Und warum? 00:29:00
170. B: Weil es im Endeffekt für mich kein Unterschied ist zu herinnen und das ist das wichtigste für mich. Also es ist von der Kommunikation her komplett gleich, als wenn ich da sitzen würde. 00:29:09
171. I: Ok. Also die Erfolgsfaktoren sind, dass eine, dass die Kommunikation im Unternehmen und die Kommunikation im Homeoffice ganz gleich erfolgt. 00:29:21
172. B: Mmhh. (zustimmendes Nicken). 00:29:21
173. I: Gibt es irgendetwas, das besser gemacht werden könnte? 00:29:24
174. B: (...) Nein aus meiner Sicht, also für unsere Abteilung einmal auf alle Fälle nicht. 00:29:31
175. I: Ok. Wie beziehungsweise was verwendest du bei Kommunikationstechnologien damit die Zusammenarbeit im Homeoffice für dich angenehm, zufriedenstellend und gut funktioniert? Die Videokonferenztools verwendest du habe ich gehört. 00:29:45
176. B: Genau. Also. 00:29:47
177. I: Gibt es sonst noch irgendwelche speziellen Tools vielleicht? 00:29:50
178. B: Eigentlich nur unseren, unseren Messenger-Jabba nennt sich der. Also die zwei Tools sind eigentlich am meisten verwendet für, für diesen privaten Austausch im, im Homeoffice oder auch für den beruflichen Kontext, weil es ist im Endeffekt dieser, dieser Messenger ist rein zum, zum Schreiben und Teams eben, wenn wir dann auch wirklich miteinander reden wollen und uns sehen wollen. Ja und das wird eigentlich am häufigsten genutzt. 00:30:15
179. I: Und hast du vielleicht noch irgendwelche weiteren Tools am Arbeitscomputer, oder irgendwelche Verhaltensweisen, die du dir angeeignet hast, die, die hier hilfreich sind? 00:30:24

180. B: Wenn ich tatsächlich nicht gestört werden will, weil ich irgendetwas Bestimmtes im beruflichen Kontext mache, das gerade Priorität hat, dann schalte ich mich bei beiden auf Rot und das funktioniert bei mir zum Beispiel recht gut, dass die Leute auch wissen ich will nicht gestört werden, weil dann kommt ein bitte nicht stören und dann kann ich tatsächlich auch in Ruhe arbeiten. Und somit funktioniert auch bei uns dieser, dieser, dieser Abstand sehr gut, wenn du jetzt aktuell keinen Gesprächsbedarf hast oder, oder irgendwie gerade eben in einem anderen wichtigen Thema bist. Also das ist das einzige, das ich mir angeeignet habe, dass ich es dann auch wirklich umstelle, aber ansonsten. 00:30:58
181. I: Ok. Was ist für dich hilfreich für eine gut funktionierende und zufriedenstellende Kommunikation in der digitalen Zusammenarbeit, mit welcher du dich wohl fühlst? 00:31:11
182. B: Nicht nur digital, sondern generell in der Kommunikation wir sind sehr sachlich. Ja, alle. Und das ist für mich etwas sehr, sehr wichtiges, weil ich finde im bestimmten beruflichen Kontext ist, sollte man nicht zu emotionale Kommunikation haben. Ja. Und aus dem Grund ist es mir eben auch wichtig auf sehr sachlicher Ebene einfach die gleiche Kommunikation wie herinnen zu haben und deswegen. Ich habe da keine, wie soll ich sagen, also es schwingt so selten etwas negatives mit, weil die meisten Gespräche einfach sachlich neutral sind, ja und einfach die Kommunikation sachlich neutral ist und das ist mir auch sehr wichtig. 00:31:52
183. I: Ok. 00:31:53
184. B: Weil alle emotionalen Gespräche habe ich mit Familie oder Freunde und in einem anderen Kontext aber eben Homeoffice und Firma, das ist einfach ein sachliches Faktenweitergeben und da ist, da gibt es nicht so viel Gefühlsregung dazu, so im normalen Fall also und mir 00:32:11
185. I: Und das ist auch dann angenehmer, wenn es nicht so viel Gefühlsregung gibt für das eigene Wohlbefinden und die eigene Zufriedenheit, weil man 00:32:17
186. B: Genau. 00:32:17
187. I: sich ja dann auch nicht so leicht aufregt. 00:32:19
188. B: Genau. Und weil man sich da auch nicht so hineinsteigert 00:32:22
189. I: hineinsteigert 00:32:22
190. B: und das nicht so eine Auswirkungen hat und vor allem, es ist, ich meine es ist sicher von Abteilung zu Abteilung unterschiedlich, aber wir, also ein <Person in Tätigkeitsbereich> per se ist einfach sehr neutral und ist sehr, sehr über dem Geschehen, weil wir einfach diesen Gesamtzusammenhang ein bisschen betrachten müssen und deswegen versuchen wir uns generell mehr herauszunehmen aus diesen ganzen Thematiken und deswegen wahrscheinlich auch alles sachlicher zu betrachten. Deswegen ist es für mich auch nicht so, da gibt es keine, keine großartigen Regungen im Homeoffice bei Kommunikation. 00:32:54

191. I: Ok. Und was tun deine Vorgesetzten und dein Unternehmen dafür, dass die Kommunikation gut funktioniert? Gibt es da etwas? 00:33:02
192. B: (...) Termintreue und, und gute Vorbereitung. Also das, das. Bei uns ist es zum Beispiel so, dass du teilweise, wenn du eben eine Videokonferenz ausgeschickt bekommst schon in die Termineinladung hineingeschrieben bekommst um was es in diesem Termin gehen soll oder was das Ziel von dem Termin ist und dann eben auch, dass tatsächlich alle pünktlich in der Videokonferenz erscheinen und auch ein angenehmer Gesprächsfluss ist, also dass keine dem anderen ins Wort fällt und, und wirklich alle Themen bearbeitet werden können. 00:33:35
193. I: Ok, also auch der respektvolle Umgang? 00:33:36
194. B: Genau. Also solche Sachen. Ja. 00:33:40
195. I: Und würdest du dir noch etwas wünschen, dass deine Vorgesetzten beziehungsweise dein Unternehmen hierfür tut? 00:33:45
196. B: Nein, weil ich glaube es ist trotzdem, wir sind ja alle oder die meisten Seniors, die selbst verantwortlich für ihr gesamtes Tun sind. Also es gibt ja bei uns relativ wenig, was jetzt irgendwie vom Chef tatsächlich vorgegeben wird oder, oder angestoßen wird, sondern das ist ja meistens aus dem, aus dem eigenen Tun heraus. Ja. 00:34:04
197. I: Was sind für dich die größten Herausforderungen bei der Homeoffi, Homeoffice-Arbeit allgemein und damit auch der Zusammenarbeit im Homeoffice mit der Informations- und Kommunikationstechnologienutzung, welche jetzt deine Arbeitszufriedenheit und dein Wohlbefinden beeinträchtigen? 00:34:20
198. B: Tatsächlich beeinträchtigen tut mich eigentlich nur, wenn, also es gibt auch bei uns im Homeoffice sehr wohl schwarze Scharfe, die dann im Homeoffice nicht arbeiten, sondern alle möglichen anderen Sachen machen. Und das, das bekommst du natürlich auch mit, wenn du dann versuchst Kollegen zu erreichen und die sind zwar auf grün als verfügbar gekennzeichnet, aber sind offensichtlich nicht am Arbeitsplatz, weil sie stundenlang nicht zurückschreiben oder, oder so. So etwas finde ich zum Beispiel total schrecklich, weil das einfach, also erstens einmal, weil ich finde, dass das nicht fair ist den anderen Kollegen gegenüber, die halt einfach den ganzen Tag arbeiten und auch weil es natürlich auch nicht kollegial ist, weil wenn du jetzt von jemanden aus einer anderen Abteilung dringend etwas brauchst und der ist einfach nicht erreichbar nur weil er im Homeoffice ist so etwas finde ich schwierig zum Beispiel. Ja. Also das. 00:35:07
199. I: Also eigentlich wieder die Erreichbarkeitsthematik, aber hier wirklich während der Arbeitszeit 00:35:11
200. B: Genau. 00:35:11
201. I: und nicht außerhalb. 00:35:12
202. B: Genau. 00:35:12

203. I: Und wie meisterst du und deine Kolleg:innen und Vorgesetzten so eine Herausforderung? Also wenn ihr jemanden habt, der einfach nicht erreichbar ist, was machst du dann? 00:35:22
204. B: Also entweder, je nachdem wie dringend die Thematik ist, entweder eskalieren lassen. Das heißt einfach auf den, also zum nächsten Vorgesetzten von demjenigen zum Beispiel dann die Kommunikation suchen, weil bei uns ist es ja oft so, dass uns Themen eingemeldet werden müssen und wir auf irgendwelche Kennzahlen warten und wenn wir das nicht bekommen, selber unsere Berichte nicht schreiben können und dann wenden wir uns schon an den jeweiligen Abteilungsleiter zum Beispiel und fordern es dort ein oder überhaupt an den Bereichsleiter, weil wir haben ja mehrere Hierarchiestufen herinnen. Genau je nachdem, wie dringend das Thema ist. 00:35:51
205. I: Ok. Also die Taktik ist eigentlich sich dann einfach an den nächsten zu wenden, der halt eigentlich helfen könnte, 00:35:59
206. B: Genau. 00:35:59
207. I: der etwas wissen könnte. 00:36:01
208. B: Aber eben je nachdem wie wichtig das Thema ist. 00:36:04
209. I: Nur wenn es sehr wichtig ist. 00:36:04
210. B: Und, und je nachdem wie lange keine Rückmeldung kommt. Das ist das nächste. Weil wir haben ja Kollegen, die, wo wir wissen, die brauchen einfach immer mindestens eine halbe Stunde bis sie dann etwas schicken und es gibt aber Kollegen, die schicken st, schicken stundenlang oder tagelang nichts ja. 00:36:18
211. I: Ok. 00:36:18
212. B: Also es kommt auch immer darauf an dann. Genau. 00:36:20
213. I: Dass man es abwägt. 00:36:21
214. B: Ja. Also wenn sich jetzt jemand eine Stunde bei mir nicht rückmeldet, dann werde ich nicht seinen Chef anrufen, aber wenn man jetzt schon tagelang auf etwas wartet, dann. 00:36:28
215. I: Und man es braucht, dringend. 00:36:30
216. B: Genau. 00:36:30
217. I: Bist du mit dieser Handhabung zufrieden? 00:36:32
218. B: Ja das funktioniert herinnen eigentlich sehr gut muss ich sagen. 00:36:34
219. I: Also generell im Unternehmen? 00:36:37
220. B: Mmh (zustimmendes Nicken). 00:36:37

221. I: Helfen dein Unternehmen und deine Vorgesetzten dir auch hier in irgendeiner Form? Nein das ist Eigenverantwortung und das ist eher etwas, das eben wirklich unter Kollegen eigentlich der Fall ist 00:36:51
222. B: Genau. 00:36:51
223. I: und nur im Notfall dann eben zur höheren Ebene. 00:36:54
224. B: Genau. 00:36:54
225. I: Und wenn man dann zur höheren Ebene geht, ist, helfen sie aber schon, oder? 00:36:59
226. B: Ja, natürlich. Aber das ist meistens nicht notwendig also. 00:37:02
227. I: Ok. Könnte dein Unternehmen sonst noch irgendetwas tun oder deine Vorgesetzten? 00:37:10
228. B: Glaube ich nicht. 00:37:10
229. I: Nein, also du würdest dir da nichts irgendwie wünschen? 00:27:13
230. B: Nein, weil das ist ja, das ist ja Persönlichkeitsstruktur, also da kann das Unternehmen ja, also Menschen, die so, so ticken oder solche Herangehensweisen an die Arbeit haben, die, die wird ein Chef wahrscheinlich nicht so schnell ändern. Also von dem her. 00:37:31
231. I: Ist einfach die Arbeitsmoral. 00:37:32
232. B: Genau. 00:37:33
233. I: Ok. Im Homeoffice kann es gerade durch eben die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien zu stressigen Situationen kommen. In so einem Fall spricht man auch von digitalem Stress. Nun möchte ich mit dir über deinen Umgang mit solchen Situationen sprechen. Was macht für dich eine aus der Informations- und Kommunikationstechnologienutzung resultierende stressige Situation aus? Was sind da so die Merkmale? 00:37:59
234. B: Also stressig wäre es vermutlich, wenn ich in einer Videokonferenz bin, gleichzeitig fünfzig E-Mails bekomme und noch Telefonanrufe und noch irgendeine Deadline zu erfüllen habe. Aber das ist jetzt nicht nur im Homeoffice so, sondern generell und das, das zu managen ist eigentlich so ein, so ein Learn-Effekt, glaube ich, im, im Berufsleben und ich habe da einfach mit, eben mit diesem Bitte nicht stören im Jabba oder im Teams und eben auch mit Blockierungen im Kalender mir das eigentlich relativ gut geregelt, so dass ich tatsächlich keinen digitalen Stress bekomme. Weil ich blockiere mir 00:38:34
235. I: Also schon eben vorbeugend arbeiten 00:38:36

236. B: Genau. Also ich blockiere mir auch im Kalender wichtige Termine. Also ich habe im, im Kalender immer wieder so, so Pufferzeiten drin, die automatisch blockiert sind, dass ich zu dem Zeitpunkt einfach gar keinen Termin bekommen kann. Ja. Weil das wird dann bei uns automatisch gesperrt. Und eben auch mit diesem Bitte nicht stören, wenn du dann nicht erreichbar bist über bestimmte Medien, dann habe ich meine Ruhe um wichtige Themen abzuarbeiten und habe dann eben wieder Zeit für alles andere, das danach kommt. Also da kommt schön eines nach dem anderen und dann ist es auch kein Stress, weil dann ist es einfach ein kontinuierliches Abarbeiten. Und das funktioniert ganz gut. 00:39:12
237. I: Ok. Ok. Dann habe ich jetzt die nächste Frage gleich mit, wie du das bewältigst. Eigentlich du arbeitest vorbeugend und deine Taktik ist, dass du eben auch das sperrst, dass man gar nicht, dass gar nicht so viel auf einmal kommen kann. 00:39:28
238. B: Genau. 00:39:28
239. I: Und wenn es kommt, dann auch Prioritäten setzen und das. 00:39:31
240. B: Genau und Pufferzeiten. Also das ist bei uns total wichtig, weil immer wieder unvorhergesehene Sachen auch kommen, dass man sich echt nicht den ganzen Kalender mit, mit To-Dos vollstopft, sondern auch wirklich mit Pufferzeiten, die mit einplant, wo du wirklich Leerlauf hast, damit du dann Zeit hast, wenn irgendetwas Ad-hoc kommt, um das dann zu bearbeiten. Weil bei den meisten Kollegen, die bei uns wirklich in den Stress kommen, ist es, weil sie halt wirklich Termin an Termin an Termin haben und dazwischen überhaupt keinen Leerlauf, wo sie irgendwelche unvorhergesehenen Sachen bearbeiten könnten. 00:40:00
241. I: Ok. 00:40:00
242. B: Und deswegen ist es bei uns total wichtig, dass wir eben auch diese Pufferzeiten berücksichtigt. 00:40:04
243. I: Und diese Taktiken werden jetzt eigentlich immer von der Situation abhängig eingesetzt. Also das Vorbeugende, das gleich einmal die Termine eingetragen werden, das wird schon im Vorhinein gemacht. Und mit dem Prioritätensetzten ist eigentlich dann, wenn halt mehr hereinkommt. 00:40:20
244. B: Genau. 00:40:21
245. I: Ok. Falls es eine spezielle Informations- und Kommunikationstechnologieverwendung jetzt gibt, welche dir bei der Bekämpfung, Bewältigung oder Minimierung von digitalem Stress hilft, welche ist denn das? 00:40:34
246. B: Also ich verwende zum Beispiel diese To-Do-Listen im, im Outlook für die Priorisierung. Also da gibt es ja diese Aufgabenliste und die habe ich mit verschiedenen Themen markiert, um eben das wirklich so abzuarbeiten, wie es auch von der Priorität her am dringendsten ist. Und zusätzlich verwende ich eben diese, diesen Workflow auch im Kalender, dass ich auch dementsprechend für regelmäßige Themen zum Beispiel immer wieder, also dass ich mir nicht ständig diese Termine reinstellen muss, sondern dass einfach auch durch den Workflow das immer automatisch passiert, beispielsweise

bei Quartalsabschluss, dass dann immer automatisch schon meine ganzen Sachen geblockt werden und so. Also eben alles, alles, das da irgendwie gerade angeboten wird. Und OneNote, weil ich schreibe dann, schreibe dann auch immer mit was irgendwie so Ad-hoc-mäßig reinkommt, damit ich mir nicht alles merken muss und ich schiebe das dann sozusagen um in den, in den eigenen, in den eigenen Listen. Ja. 00:41:33

247. I: Ok. Also auch um einen Überblick zu haben und dadurch eigentlich entspannter sein zu können, nicht alles im Kopf haben zu müssen. 00:41:38

248. B: Genau. Ich bin sowieso, ich bin ein Listenfreak. Ich liebe Listen. 00:41:42

249. I: Ja ich auch. Ich verstehe das. Hilft dir sonst noch etwas bei der Bekämpfung, Bewältigung von aus eben Kommunikationstechnologienutzung resultierenden stressigen Situationen? 00:41:54

250. B: (...) Nein. 00:41:58

251. I: Ok. Kannst du bitte von einer Beispielsituation, in welcher du eben auf Grund von Informations- und Kommunikationstechnologien gestresst worden bist und wie du diese bewältigt hast, berichten? 00:42:11

252. B: Boah. Ich bin schon lange nicht mehr gestresst worden. (...) Was mich zum Beispiel gestresst hat, wir haben bei der Umstellung vom, vom Office365, vom MS365, haben wir ein Sicherheitszertifikat miteingestellt bekommen. Und bei diesem Sicherheitszertifikat war, da muss man bei, bei jedem Teil, das man speichert, muss man auswählen, ob das öffentlich, intern oder eine, eine Vertrauensstufe mit Verschlüsselung oder ohne Verschlüsselung hat. Und ich habe den Soll-Ist-Vergleich für das Quartal machen müssen und bei meinem Soll-Ist-Vergleich ist es so, dass ich Macros produziere, die mir ganz, ganz viele Files automatisch erstellen und abspeichern. Und dieses Macro hat jetzt nicht mehr funktioniert, weil ich bei jedem einzelne File, das erstellt wird, diese Vertrauensstufe händisch auswählen hätte müssen. Und das heißt ich hätte ungefähr 100-mal selbst etwas auswählen und speichern müssen und das geht halt in der Zeit nicht, weil ich halt einen relativ engen Zeitplan habe. Und das habe ich dann zum Beispiel sofort eskalieren lassen an unseren Vorstand, weil das Themen sind, die einfach meine Arbeit blockieren und wo einfach wichtige Deadlines nicht eingehalten werden können. Und habe dann innerhalb von einem halben Tag. ((bekannte Person der Befragten kommt bei ihr vorbei und spricht kurz mit ihr)) Ah mein Bereichsleiter. 00:43:53

253. I: Ok. 00:43:53

254. B: Also mein zweithöchster Chef. Genau. Habe das dann an den Vorstand eskalieren lassen und habe dann innerhalb von einem halben Tag das gelöst gehabt. Also die haben mir dann diese Vertraulichkeitszertifizierung automatisch gesetzt und wieder rausgenommen. Also, dass ich arbeiten kann. Weil solche Sachen gehen einfach nicht. Also wenn meine Arbeit irgendwie blockiert ist durch irgendwelche technischen Themen, dann muss da relativ schnell eine Lösung von oben kommen. 00:44:20

255. I: Ok. Was machst du schon im Vorhinein. Ah, das hast du vorher bereit, was du schon im Vorhinein machst, um eben digitalen Stress im Homeoffice gar nicht erst auftreten zu lassen, indem du deine Prioritäten setzt, indem du auch wirklich sperrst Situationen wo du sagst du musst jetzt so arbeiten und hast das und das zu erledigen sperrst du, 00:44:39
256. B: Genau. 00:44:39
257. I: dass nicht ganz viele Anfragen hereinkommen können. Also da gehst du einfach schon vorbeugend vor. 00:44:45
258. B: Genau. 00:44:46
259. I: Und das ist ja auch etwas, das du am, am Outlook ein, einrichten kannst, oder? 00:44:55
260. B: Genau. 00:44:55
261. I: Mit dem? 00:44:55
262. B: Genau. Also ich kann es beim, ich kann es beim Outlook einrichten im Kalender und ich kann es auch noch zusätzlich einrichten 00:45:01
263. I: Beim Smartphone auch? 00:45:01
264. B: Bitte? 00:45:02
265. I: Beim Smartphone auch? 00:45:04
266. B: Beim Smartphone auch und auch da, also so wie jetzt zum Beispiel siehst du da meinen roten Punkt (zeigt ihren Outlook-Kalender über Bildschirmsharing) und eben dann, dann wissen die Leute, ich bin beschäftigt und bin da jetzt nicht verfügbar. Ja. 00:45:13
267. I: Ok. 00:45:14
268. B: Und dann ist auch immer eine Zeit dabei. Ich gebe da auch rein, so wie da verfügbar um 11. 00:45:17
269. I: Bis wann. 00:45:17
270. B: Zum Beispiel genau. 00:45:18
271. I: Ok. 00:45:18
272. B: Genau. 00:45:18
273. I: Was hilft dir bei einem für dich angenehmen und zufriedenstellenden Umgang mit Stress, welcher jetzt durch die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice entsteht? Wenn du jetzt im Homeoffice bist und du wirst dadurch gestresst. 00:45:31

274. B: Also jetzt nicht nur auf das bezogen, sondern generell gegen Stress: ich meditiere. 00:45:35
275. I: Ok. 00:45:35
276. B: Und ich mache Yoga. Und das ist für mich, also die, die Kombo ist das Beste gegen jeglichen Stress. Ja nicht nur beruflich, sondern. 00:45:42
277. I: Ok. Was macht dein Unternehmen beziehungsweise deine Vorgesetzten zur Bekämpfung oder Bewältigung oder zumindest Minimierung von deinem digitalen Stress im Homeoffice? 00:45:54
278. B: Also eben bei uns ist es schon so, dass wenn es nicht wirklich dringend notwendig ist, wirst du eigentlich nicht großartig extrig kontaktiert. Ja. Weil bei uns ist es so jeder hat sein eigenes Aufgabengebiet und kennt seine Tätigkeiten und hat seine To-Dos und wenn wir jetzt eben keinen generellen Austausch brauchen, wegen einem Jourfix oder ähnlichem oder wenn nicht irgendeine Notsituation ist, wo einfach irgendetwas vorgefallen ist, dass man sich austauschen muss, kontaktieren wir uns nicht extrig jetzt. Also mein Chef ruft mich jetzt nicht an einfach nur damit er mich jeden Tag einmal anruft oder so. Ja. Also das, das ist schon einmal, glaube ich, ein großer Vorteil, weil du dadurch auch schon automatisch, glaube ich, auch weniger kontaktiert wirst. Ja. Und wenn dann eben nur mit Themen, die wirklich rechtfertigt, gerechtfertigt sind und dann, dann funktioniert das auch gut. 00:46:39
279. I: Ok. Und das nimmst du dann natürlich auch in Anspruch. Also das wird dementsprechend generell bei, bei der ganzen Abteilung gehandhabt. 00:46:49
280. B: Genau. Und ich meine du siehst ja, also wir haben, wir haben alle ein sehr, sehr gutes, kollegiales Verhältnis. Also wir sind alle miteinander bei du. Wir sind alle ziemlich, also bei uns herinnen zum Beispiel alle ziemlich im gleichen Alter, haben alle Familien, also tauschen uns auch so aus, wissen viel voneinander. Das heißt es würde mir, also im Traum, mein Abteilungsleiter hat drei kleine Kinder, gerade erst ein Baby bekommen, mir würde es im Traum nicht einfallen, dass ich ihn einfach so anrufe. Ja. Sondern das, also da, da hast du einfach so auch schon so viel Feingefühl, dass du weißt ok, wenn es nicht brennt, dann meldest du dich nicht. So. 00:47:24
281. I: Ok. Und das hilft auch bei der Bewahrung vom, vom Wohlbefinden und der eigenen Arbeitszufriedenheit, oder? 00:47:32
282. B: Ja absolut. 00:47:33
283. I: Wenn du dir jetzt aber noch etwas Spezielles wünschen könntest von deinem Unternehmen und deinen Vorgesetzten, um eben digitalen Stress besser bewältigen oder auch schon ganz im Vorhinein einfach präventiv verhindern zu können. Was wäre denn das? 00:47:49
284. B: So generelle Blockerzeiten zum Beispiel für das ganze Unternehmen, würde ich nicht schlecht finden, weil es trotzdem so ist, dass ich glaube, dass einfach viele Kollegen für sich selbst noch nicht so diesen Weg gefunden haben, wie sie das gut regeln und dann auch oft eben genervter vielleicht reagieren, wenn man dann etwas

braucht von ihnen oder eben auch mit der Arbeit nicht gut zurechtkommen. Also ich glaube das ist einfach für das ganze Unternehmen. Google macht das zum Beispiel. Also Google hat ja zum Beispiel auch diese Pufferzeiten, ja. 00:48:15

285. I: Ok. 00:48:15

286. B: Für, für kreatives Dasein und so etwas finde ich ganz, ganz wichtig und ganz, ganz spannend, weil man so einfach als Unternehmen innovativ Dinge voranbringen kann, wenn man den Mitarbeitern die Möglichkeit gibt einmal für eine bestimmte Zeit über den Tellerrand denken zu können ohne eben immer in diesen starren Strukturen tun zu müssen. So. 00:48:33

287. I: Also jetzt auch während der Arbeitszeit? 00:48:35

288. B: Ja genau. 00:48:36

289. I: Das, das sind die eingetragenen Zeiten von Outlook, oder? 00:48:39

290. B: Genau. 00:48:39

291. I: Ok. 00:48:39

292. B: Genau. Also so etwas würde ich mir für das ganze Unternehmen wünschen. Zum Beispiel, dass das wirklich auch vom, vom Vorstand Top down 00:48:46

293. I: Gefördert wird. 00:48:46

294. B: so, so gefördert und so umgesetzt wird. Ja. 00:48:49

295. I: Ok. Und was würdest du resultierend aus jetzt deinen eigenen Erfahrungen anderen Mitarbeiter:innen empfehlen, um digitalen Stress in Bezug auf ihr Wohlbefinden und ihre Arbeitszufriedenheit zu bekämpfen, zu bewältigen oder zumindest zu minimieren? 00:49:04

296. B: Stress, Stressmanagementseminare zum Beispiel oder auch eben diese ganzen Effizienzsteigerungseminare, die wir anbieten. Weißt eh, wir haben einen wahnsinnigen Lernpool. Und ich muss ganz ehrlich sagen, so wie diese Tipps und Tricks mit Kalenderblockieren, Puffer einplanen, solche Sachen, das, das habe ich ja mir nicht selbst aus den Fingern gesaugt, sondern das ist ja etwas, das ich irgendwie so während meiner ganzen beruflichen Laufbahn in die unterschiedlichsten Seminare auch mitgenommen habe von Tools und Techniken, die für mich einfach funktionieren. Und ich glaube es ist einfach dieser generelle Weiterbildungsweg, auch eben für mentale Gesundheit für Stressbewältigung, für solche Themen, wird immer wichtiger und ist bei uns eigentlich auch ein ganz ein großes Thema und es gibt wahnsinnig viel Angebot und ich glaube das gehört einfach auch mehr genutzt, weil viele sind komplett überfordert und finden aber selbst nicht so den weg hinaus. Ja. 00:49:55

297. I: Und das Unternehmen fördert das auch, dass man das halt einfach auch in Anspruch nimmt 00:49:58

298. B: Ja. 00:49:58
299. I: als Mitarbeiter. 00:49:59
300. B: Ja. 00:49:59
301. I: Ja. Nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich dir noch die Möglichkeit geben bisher nicht Besprochenes, was du aber für die Thematik wichtig finden würdest noch zu erwähnen und zu sagen. (...) Würdest du sagen es ist alles abgeklärt? 00:50:12
302. B: Ja, ich glaube. 00:50:19
303. I: Ok. Ja dann noch einmal vielen Dank für deine Teilnahme. Das hilft mir nämlich Möglichkeiten für eine für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen gute Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Arbeitskontext einfach zu finden und zu erkennen, weil das ja etwas total umfassendes mittlerweile ist. Jeder nutzt das und wie geht man jetzt damit am besten um, dass es einfach gut geht. 00:50:44

7.8.4 *Transkript Interview 4*

1. I: Ok. Bevor wir uns direkt mit dem Thema Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen Informations- und Kommunikationstechnologienutzung beschäftigen bitte ich dich kurz einen Eindruck deiner beruflichen Situation zu geben. Bitte beschreibe einfach kurz, welche Position du in der Bank hast und welche Aufgaben damit einhergehen und wie lange du bereits für das Unternehmen tätig bist. 00:00:34
2. B: Ok. Also ich bin seit jetzt genau, seit <Länge der Unternehmenszugehörigkeit> jetzt bei der <Bank> und bin im <Aufgabenbereich> tätig. Vielleicht kurz erklärt, was wir da machen. Wir <Tätigkeiten> und letztendlich, <Tätigkeiten>. Das ist so kurz zusammengefasst mein Tätigkeitsschwerpunkt. 00:01:11
3. I: Ok. 00:01:13
4. B: Ja. 00:01:15
5. I: Zu Beginn wollen wir über deine Erreichbarkeit für Arbeitsbelange und somit den arbeitsbezogenen Kontakt in deiner Freizeit sowie deine Handhabung von Informations- und Kommunikationstechnologien hierbei sprechen. Du kannst dir sicher etwas unter Informations- und Kommunikationstechnologien vorstellen. Aber ich habe jetzt einfach um das trotzdem so ein bisschen greifbarer zu machen eine Definition herausgesucht. Und zwar verstehen wir 00:01:40
6. B: Ok. 00:01:40
7. I: unter Informations- und Kommunikationstechnologien alle technischen Medien, welche eben für die Kommunikation und für die Handhabung und Information und beziehungsweise die Unterstützung von Kommunikation verwendet werden. Hierzu zählen

jetzt jegliche Computer- und Netzwerksoftwa, -hardware sowie die dazugehörige Software. Also alles, das da hineinfällt. Das ist ein großes Spektrum 00:02:05

8. B: Ok. 00:02:05

9. I: Falls deine Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch in deiner und deren Freizeit, falls du die kontaktierst, warum tust du das? 00:02:16

10. B: Ja eigentlich nur um irgendwelche Infos oder ja auszutauschen. Also wenn man gerade jetzt irgendwo, wenn es irgendetwas Interessantes gibt, dass man halt auch die, die Freunde und Kollegen darüber informiert. 00:02:34

11. I: Und welche Erwartungen stellst du dabei an deine Kolleg:innen und Vorgesetzten? 00:02:39

12. B: Eigentlich, dass man vielleicht dann ein bissi wieder eine Kommunikationsbasis hat und dann vielleicht bissi hin und her schreibt, wenn man jetzt das zum Beispiel per Whatsapp macht. Ja und so eigentlich dann im Kontakt, im Kontakt ist. 00:03:02

13. I: Ok. 00:03:03

14. B: Das ist eigentlich der Grund. 00:03:05

15. I: Also sind das dann gar nicht arbeitsbezogene Thematiken, sondern ist das eher etwas Persönliches? 00:03:11

16. B: Teils, teils. Also natürlich arbeitsbezogen auch, aber wenn, es kommt natürlich durchaus vor, dass wir so in, in der Freizeit, dass wir halt so etwas Privates dann auch immer wieder irgendwo kundtut und sich da austauscht. 00:03:27

17. I: Ok. Und wie fühlst du dich dabei und dadurch? Durch diesen Austausch, der eben auch mit beruflichen vor allem beruflichen Thematiken zu tun hat in der Freizeit? 00:03:39

18. B: Du meinst jetzt, wenn, wenn ich in der Freizeit mich in meiner Freizeit berufliche Dinge irgendwie austauschen muss oder so? 00:03:51

19. I: Genau, wenn du jetzt jemanden 00:03:52

20. B: Oder wie? Ja wenn 00:03:53

21. I: Wenn du Kolleg:innen oder Vorgesetzte kontaktierst in Bezug auf Arbeitsbelange in deiner Freizeit wie fühlst du dich dann dabei? 00:03:59

22. B: Ja, eigentlich jetzt. Nicht jetzt irgendwie, dass ich es, also nicht störend, gar nichts. Also es ist 00:04:13

23. I: Eigentlich neutral. 00:04:14

24. B: ganz normal, würde ich jetzt sagen. 00:04:15

25. I: Ok. 00:04:16
26. B: Genau, neutral ja. 00:04:18
27. I: Und was empfindest du, wenn deine Kolleg:innen und Vorgesetzten nicht auf deine Kontaktanfragen reagieren in der Freizeit? 00:04:27
28. B: Dann schreibe ich sie noch einmal an. (lacht) 00:04:30
29. I: Ok. 00:04:31
30. B: Also das, es, ja, es nutzt eh nichts. Also dann, dann probiert man es halt mehrere Male irgendwann einmal 00:04:38
31. I: Und 00:04:39
32. B: sollte es dann wohl klappen. 00:04:40
33. I: Und wie fühlst du dich dabei, wenn sie nicht reagieren? 00:04:43
34. B: Ich würde sagen vielleicht, wenn ich weiß ok das ist jetzt jemand gerade in einer Besprechung oder beschäftigt dann, dann ist es absolut ok, dann, dann stört es mich nicht. Aber, aber wenn man dann oft vielleicht so das Gefühl hat, da wird jetzt bewusst nicht geantwortet, dann, dann finde ich das schon ein bissi ärgerlich. 00:05:07
35. I: Und wenn du sie jetzt in ihrer Freizeit kontaktierst und du ja jetzt eigentlich nicht genau weißt, was sie tun, ist es da auch ärgerlich, wenn sie nicht reagieren? 00:05:19
36. B: Nein, das nicht, weil 00:05:20
37. I: Ok. 00:05:20
38. B: das. Freizeit ist Freizeit. 00:05:22
39. I: Ok. Falls du von deinen Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten in deiner Freizeit kontaktiert wirst, wie fühlst du dich dabei? 00:05:32
40. B: (...) Eigentlich so wie wir früher gesagt haben ganz neutral. Also es stört mich, stört mich nicht. Absolut nicht. 00:05:42
41. I: Also auch, wenn es Arbeitsbelange sind, ist es kein Problem. 00:05:45
42. B: Nein eigentlich nicht, ja. 00:05:45
43. I: Also. 00:05:46
44. B: Ist, ist ok. 00:05:47
45. I: Es löst nichts in dir aus? Würdest du sagen, 00:05:51

46. B: Nein, nein. 00:05:52
47. I: du befürwortest es? 00:05:53
48. B: (...) Also ich muss ganz ehrlich sagen, es stört mich nicht und ich habe auch kein Problem damit, also ich bin da sehr offen. 00:06:3
49. I: Ok. 00:06:03
50. B: Also mich stört das nicht und, und für mich ist das auch ok. 00:06:06
51. I: Ok. Also direkt befürworten wäre 00:06:09
52. B: Also das tue ich jetzt nicht. Es muss jetzt nicht, wenn man Urlaub hat, jeden Tag zehnmal sein oder so, aber wenn jemand irgendetwas braucht, ist das überhaupt kein Thema 00:06:17
53. I: Ok. Und wie reagierst du auf die Kontaktanfragen deiner Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich der Arbeitsbelange in deiner Freizeit? 00:06:25
54. B: (...) Also ich würde sagen ganz, ganz offen und freundlich. Also jetzt 00:06:35
55. I: Also du bist dann Hilfsbereitschaft und wenn, wenn ein Arbeitsaufwand 00:06:39
56. B: Ja natürlich, ja schon. 00:06:41
57. I: Ok. 00:06:41
58. B: Ja. 00:06:41
59. I: Und warum? 00:06:43
60. B: (...) Weil ich eigentlich vom Typ her so bin und (lacht) 00:06:51
61. I: Ok. 00:06:51
62. B: Und, und, und es ist mir dann eigentlich egal auch, wenn es in meiner Freizeit ist, wenn ich, wenn ich da jemanden weiterhelfen kann, warum nicht? Also stört mich überhaupt nicht. 00:07:03
63. I: Und wie fühlst du dich damit? Ist das für dich angenehm? Bist du damit zufrieden? Oder? Stör. Also stören tut es dich nicht, hast du gesagt. 00:07:11
64. B: Nein. 00:07:11
65. I: Es 00:07:12
66. B: Stört mich überhaupt nicht. 00:07:13
67. I: Ist es angenehm? 00:07:14

68. B: Es. Es passt für mich ganz gut, ja. 00:07:18
69. I: Ok. Und du würdest auch sagen du bist zufrieden damit? 00:07:22
70. B: Ja. Ja. 00:07:24
71. I: Weil, weil du einfach 00:07:26
72. B: Ja. 00:07:26
73. I: so der Typ bist und 00:07:28
74. B: Genau. 00:07:29
75. I: Ok. Und würdest du sagen, du könntest etwas noch anders oder besser machen, damit du dich noch wohler oder zufriedener damit fühlst? 00:07:37
76. B: Eigentlich 00:07:40
77. I: Nicht. 00:07:41
78. B: Eigentlich nicht. 00:07:42
79. I: Ok. 00:07:43
80. B: Fallt, würde mir jetzt nichts so auf die Schnelle einfallen. Nein. 00:07:45
81. I: Und welchen Umgang mit Kontaktforderungen von Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelange in der eigenen Freizeit würdest du jetzt anderen Mitarbeiter:innen empfehlen damit sie sich auch wohl fühlen und zufrieden sind? 00:08:03
82. B: (...) Boa. Das ist jetzt schwierig. (lacht) Du meinst jetzt schon, wenn, wenn man jetzt so in der Freizeit kontaktiert wird. 00:08:16
83. I: Genau. 00:08:16
84. B: Oder wie? 00:08:16
85. I: Genau. Wenn man in der Freizeit in Bezug auf Arbeitsbelange kontaktiert wird von Kolleg:innen und von Vorgesetzten. Was würdest du da jetzt anderen Kollegen empfehlen, wie sie darauf am besten reagieren sollten, damit es ihnen damit gut geht und sie 00:08:30
86. B: Ich glaube das muss eh jeder für sich selbst herausfinden, oder? Den, weiß ich nicht, den einen würde es vielleicht stören und, und, und der sagt das ist ein No-Go, dass ich zum Beispiel in meiner Freizeit jetzt irgendwie da kontaktiert werde. Ich glaube, dass muss jeder für sich selbst entscheiden, wie, wie man das handhabt. 00:08:52

87. I: Also du hättest jetzt gar keine Tipps damit sie sich wohl fühlen, also für einen guten Umgang, sondern würdest sagen es ist wirklich sehr individuell und dass du da gar nicht einen Tipp geben kannst? 00:09:02
88. B: Ja schon. 00:09:02
89. I: Ok. 00:09:03
90. B: Ja. 00:09:04
91. I: Was hilft dir bei einem für dich angenehmen Umgang mit deiner aus den Kommunikationstechnologien resultierender Erreichbarkeit für Arbeitsbelange in deiner Freizeit? Gibt es irgendetwas, das dir dabei hilft, dass du damit gut umgehen kannst? 00:09:18
92. B: (...) Boa. (...) Was kann mir dabei helfen? (...) Hast du da irgendeinen Tipp? (lacht) Wohl, oder? 00:09:39
93. I: Nein das könnte ja sein. Es könnte auch sein, dass zum Beispiel, wenn, wenn du zu viele Anfragen hast, dass du dann das Handy auf Stumm schaltest oder, oder, dass 00:09:48
94. B: Also das machen 00:09:50
95. I: Dass. Alles, das irgendwie hilfreich sein kann, oder das, dass man sich, dass man extra Abstand nimmt oder 00:09:58
96. B: Ok. Ja. Oder vielleicht was mir, was mir oft passiert so in meiner Freizeit, ich lasse das Handy einfach irgendwo (lacht) 00:10:07
97. I: Ok. 00:10:07
98. B: Und, und habe es gar nicht bei mir und, und da. Das ist für mich so ein bissi oft, weil ich mir denke das, das schafft dann ein bissi eine Distanz und, und, und dass man nicht laufend irgendwo erreichbar ist. Es ist eigentlich bei mir eher so der Fall, dass ich es irgendwo dann abgelegt habe und erst später dann oder so immer wieder so gebündelt hinaufschau, weißt du, so vielleicht einmal, einmal um die Mittagszeit, einmal am Abend oder so und gar nicht so ständig bei mir habe. 00:10:37
99. I: Ok. Also auch Distanz schaffen zur Technik und dadurch zur Erreichbarkeit eigentlich. 00:10:43
100. B: Ja durchaus. 00:10:44
101. I: Wie fühlst du dich, wenn du jetzt einmal zum Beispiel, weil du im Urlaub bist und das Handy zu Hause vergessen hast gar nicht für Arbeitsbelange erreichbar bist. In deiner Freizeit jetzt auch wieder. 00:10:59
102. B: In meiner Freizeit ja. Also das beunruhigt mich jetzt nicht wirklich. (lacht) Oder würde mich 00:11:07

103. I: Ok. 00:11:07
104. B: jetzt nicht beunruhigen. Also mein Firmenhandy habe ich in der Freizeit sowieso nicht bei mir und wenn es wirklich etwas Dringendes ist und jemand am Privat-handy dann anruft, das ist ok. Aber ansonsten. 00:11:19
105. I: Und wenn du, wenn du gar nicht erreichbar bist? Also auch wenn es etwas total Dringendes gibt, aber jetzt auch das private Handy nicht in der Nähe ist, also du überhaupt gar nicht erreichbar bist. Löst das dann etwas in dir aus? 00:11:28
106. B: Naja. Irgendwie schon dann schon. Man hat dann schon vielleicht ok das Gefühl (schnauft), dass man da jetzt vielleicht, weiß ich jetzt nicht, ob, ob man etwas nicht vielleicht versäumt, aber, aber, dass man da halt vielleicht jetzt gerade in der Situation, wo man je, wo jemand etwas wirklich dringend braucht, fast so ein bissi, vielleicht ein schlechtes Gewissen irgendwie so, dass 00:11:57
107. I: Ok. 00:11:57
108. B: Weiß ich nicht. Ja. Aber es kommt trotzdem relativ selten vor. 00:12:03
109. I: Ok. 00:12:03
110. B: Weil wir das eher schon auch versuchen, dass wir das auch auf, auf das Notwendigste beschränken. Also von dem her, kommt es nicht so oft vor. 00:12:12
111. I: Und löst es auch Stress in dir aus? Also wenn du jetzt denkst der andere kann jetzt nicht weiterarbeiten oder die andere Person hat jetzt eben dieses Problem, dass sie dich wirklich dringend braucht, du weißt aber du bist nicht erreichbar, weil, weil du keine Technik bei dir hast. Bist, fühlst du dich dann irgendwie gestresst oder? 00:12:30
112. B: Ja, vielleicht schon ein bissi unruhig, ja vielleicht schon so ein gewisser, gewisser, ja wird schon ein, ist schon sicher ein gewisser Stress da. Jetzt nicht so, dass das voll beunruhigend ist, aber natürlich irgendwie denkt man sich dann schon ja. 00:12:49
113. I: Eine innere Unruhe. 00:12:51
114. B: Bis zu einem gewissen Grad, glaube ich, ist es, ist es auch eine gewisse Unruhe, ja genau. 00:12:54
115. I: Und wenn das auftritt, tust du dann etwas dagegen? 00:12:58
116. B: (...) Naja ich, wenn, wenn ich dann mein Handy wieder habe, dann, dann würde ich halt in dem Moment dann zurückrufen oder halt in Kontakt 00:13:08
117. I: Ok. 00:13:08
118. B: treten und genau. 00:13:10

119. I: Aber, aber du gehst das Handy jetzt nicht extra holen? Also du musst nicht aktiv sofort dagegen vorgehen, wenn du es einmal vergessen hast und du dann diesen, diesen Stress verspürst? 00:13:20
120. B: Nein, nein, nein. 00:13:22
121. I: Ok. 00:13:22
122. B: Nein, gar nicht. 00:13:25
123. I: Und wie gehst du mit dieser inneren Unruhe um? Versuchst du einfach, also, wenn du jetzt das Handy nicht gleich, nicht nachschauen kannst und du hast dieses Gefühl, das ist ja sicher unangenehm, wie gehst du damit um? 00:13:40
124. B: Ja. Wie gehe ich damit um? Ich versuche einfach cool zu bleiben und, und, und auf den Zeitpunkt abzuwarten bis ich dann halt wieder mein, das Handy habe und, und halt in Kontakt treten kann. 00:14:04
125. I: Ok. 00:14:05
126. B: Aber es ist jetzt nicht irgendwie so, dass es mich komplett aus der Bahn wirft. 00:14:12
127. I: Ok. Und welche Taktiken hast du, um Kommunikationstechnologien in deiner Freizeit nutzen zu können ohne, dass arbeitsbezogene Kontaktforderungen, welche dich dadurch eben in der Freizeit erreichen können, dass die dich stressen und dein Wohlbefinden einschränken? Ich habe vorher herausgehört, da hast du gesagt, dass du eben das Handy auch einmal zu Hause lässt und einfach weggehst, also dass du diese physische Distanz suchst. Das wäre so eine Taktik, wenn ich es richtig verstanden habe. Hast du 00:14:42
128. B: Ja genau. 00:14:42
129. I: Hast du noch weitere? 00:14:44
130. B: Das mache ich eigentlich, das mache ich eigentlich öfter. Ich habe das, ich muss gestehen, ich habe das Handy, wenn ich, wenn ich zu Hause bin oder auch im Urlaub oder so, ich habe es selten bei mir. (lacht). 00:14:56
131. I: Ok. 00:14:56
132. B: Also außer ich bin jetzt irgendwo gerade unterwegs, dass man es mitnimmt, aber wenn ich nur so zu Hause bin oder so, dann liegt es meistens irgendwo, entweder in der Handtasche oder irgendwo. Und dann, und dann schau, dann schaut man wirklich nur so ab und zu einmal hinauf. Also da versuche ich mich schon ein bisschen zu distanzieren, weil dieser, dieses rund um die Uhr da irgendwie so erreichbar zu sein, das, das muss nicht unbedingt sein. Oder halt zumindest auch mit diesen ganzen sozialen Medien und so, da versuche ich mich schon ein bisschen zu distanzieren, ein bisschen Abstand zu gewinnen. 00:15:31

133. I: Ok. 00:15:31
134. B: Dass man nicht so ganz abhängig wird von dem. 00:15:34
135. I: Und hast du da noch andere Taktiken für diesen Abstand außer, dass du das Handy wirklich weglegst. Schaltest du es vielleicht auf stumm oder gibt es sonst irgendetwas, das du dafür noch tust, damit du diese Distanz schaffst? 00:15:46
136. B: Ja. Stumm, das ist auch noch so eine praktikable Lösung würde ich sagen. Ja genau. 00:15:52
137. I: Ok. Sonst noch etwas? 00:15:55
138. B: Eigentlich. Nein, fällt mir jetzt so auf die Schnelle nichts ein. 00:16:04
139. I: Ok. Als nächstes werden wir basierend auf deinen Erfahrungen auf die Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice eingehen. Welche Informations- 00:16:16
140. B: Ok. 00:16:16
141. I: Welche Informations- und Kommunikationstechnologien verwendest du im Homeoffice? Dazu gehört jetzt die Hardware, aber auch Anwen, also so, so Softwareanwendungen, wie unterschiedliche Apps oder so. 00:16:28
142. B: Ok. Boa. Was ich im Homeoffice im Grunde genommen Laptop, also eh diese Dinge, Handys, Handy natürlich. Wir haben so, wir haben auch ein interne Kommunikationsplattform würde ich das nennen. Das nennt sich so Cisco Jabber, wo man so Chats hin und her schreiben kann, das recht praktisch und schnell geht. Also das ist fast so ein bissi wie Whatsappen. 00:16:59
143. I: Ok. 00:16:59
144. B: Und, und Apps eigentlich fällt mir jetzt nichts ein irgendwie so. 00:17:07
145. I: Also 00:17:09
146. B: Nein eigentlich. 00:17:10
147. I: Video, für Video, für das Videochatten zum Beispiel? 00:17:15
148. B: Ja da verwenden wir jetzt Teams. 00:17:19
149. I: Ok. 00:17:19
150. B: Also über ja und das machen wir eigentlich nur, wenn es wirklich so Besprechungen gibt. 00:17:29
151. I: Ok. 00:17:29

152. B: Wo online Besprechungen. Also so im Kommunikationsaustausch mit Kollegen oder so ist eher das, das Telefon oder eben diese, diese Chatfunktion, die wir nutzen oder man schreibt manchmal oder auch mit E-Mails, aber, aber primär eigentlich diese Chatfunktion und das Telefonieren? 00:17:52
153. I: Ok. Und wie zufrieden bist du mit diesen Informations- und Kommunikationstechnologien für deine Arbeit im Homeoffice? 00:17:58
154. B: Ja schon. Wohl. Es funktioniert recht gut. 00:18:04
155. I: Ok. Also du würdest sagen das passt. 00:18:07
156. B: Ja es passt. 00:18:10
157. I: Ok. 00:18:11
158. B: Schon. 00:18:12
159. I: Wie verwendest du die Informations- und Kommunikationstechnologien im Homeoffice? Also wie sieht deine Nutzungshäufigkeit aus? Nutzt du es den ganzen Tag über, wenn du im Homeoffice bist? Auch in der Mittagspause zum Beispiel. Nutzt du es eher für die Arbeit alleine oder nutzt du es für die Zusammenarbeit mit Kolleg:innen? Und welche Apps oder Softwareanwendungen verwendest du noch zusätzlich zu denen, die halt von der Firma vorgegeben werden? Wie sieht einfach deine Nutzungsweise der Informations- und Kommunikationstechnologien im Homeoffice aus? 00:18:43
160. B: Also das verwende ich eher nur für den Kommunikationsaustausch mit den Kollegen. Also es wird auch nicht, auch nicht durchgängig, sondern oft, wenn man irgendetwas, eine Info braucht, oder, oder, oder gerade irgendetwas vielleicht irgendetwas weitergegeben werden soll, dann, dann verwendet man das, um sich eben da auszutauschen, aber, also das ist halt so über den, über den Tag verteilt. Ich kann das jetzt gar nicht sagen, wann genau. Also einfach wie, wie sich das halt gerade ergibt. 00:19:26
161. I: Ok. Und den, den Firmenlaptop, den wirst du aber den ganzen Tag über verwenden. Also für 00:19:31
162. B: Den brauche ich natürlich den ganzen Tag. Ja genau. Und die ganzen, natürlich auch die, die verschiedensten Systeme, die wir halt für unsere Arbeit brauchen. Das natürlich auch. Und gewisse andere Dinge so wie vielleicht dann noch das Internet dazu oder so das, das verwendet man halt so sporadisch, wenn man gerade irgendetwas vielleicht nachschaut oder irgendeine Info braucht, dass man das halt vielleicht dann auch googelt, eingibt oder so. 00:20:01
163. I: Ok. 00:20:01
164. B: Und, und sonst ja. Sonst eben für den Austausch mit den Kollegen und, und zwischen den Kollegen. Ja. 00:20:10
165. I: Und in der Mittagspause verwendest du es da auch oder legst du es dann weg? 00:20:15

166. B: Eigentlich da, da. In der Mittagspause gehe ich immer aus meinem Home-officebüro hinaus und da ist es dann so einmal eine kurze Pause, wo man sagt ok jetzt einmal so eine viertel, halbe Stunde, wo man wirklich einmal sagt ok da ist jetzt einmal nichts. 00:20:33
167. I: Da ist ein Abstand ok. Und wie empf, empfindest du 00:20:37
168. B: Genau. 00:20:37
169. I: Wie empfindest du diese Nutzungsweise? Also fühlst du dich damit wohl, oder? Bist du damit zufrieden oder eher nicht? 00:20:44
170. B: Ja wohl schon. 00:20:47
171. I: Passt gut. Ok. 00:20:49
172. B: Ja. Passt gut. 00:20:51
173. I: Welche Taktiken für eine angenehme und für den Arbeitskontext auch zufriedenstellende Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice hast du? 00:21:00
174. B: (...) Warte da musst du mich jetzt noch einmal bitte noch einmal ein bissi mit der Frage, welche? 00:21:11
175. I: Welche Taktiken du hast damit du die 00:21:14
176. B: Ja. 00:21:14
177. I: Informations- und Kommunikationstechnologien im Homeoffice so nutzt, dass du dich damit wohl fühlst und dass du damit zufrieden bist. 00:21:21
178. B: Ok. Was habe ich da für eine Taktik? (...) Naja. Was soll man sagen? Wenn, wenn jetzt jemand anruft am Handy oder so (lacht) wenn es gerade nicht, wenn es gerade nicht passt, dann hebt man halt nicht ab im, im Grunde genommen ist man da eh ein bissi flexibel oder man schreibt vielleicht schnell einmal im Chat zurück, man ist gerade beschäftigt oder irgendwie gerade besetzt und man meldet sich später. Also wenn man jetzt so wirklich einmal ein bissi eine Distanz braucht oder in dem Moment jetzt vielleicht gerade nicht mit jemanden reden kann oder will oder wie auch immer. Aber ansonsten 00:22:04
179. I: Also du sorgst auch dafür, dass nicht zu viel auf einmal hereinkommen kann über die Technologien, dass du nicht, dass dich nicht, nicht zu viel auf einmal trifft, sondern dass trotzdem alles strukturiert abläuft und das 00:22:16
180. B: Ja. 00:22:16
181. I: (unv.) 00:22:17

182. B: Aber das ist eh fast, weil, weil wenn, wenn, wenn man nur, weißt eh im Homeoffice bist du eh nur über das Handy erreichbar und, und wenn du jetzt eh gerade telefonierst oder irgendetwas, dann ist eh besetzt, dann erreicht dich eh kein zweiter. Und ansonsten geht es eh nur bei E-Mail und, und, oder Chat und, und da antwortet man dann eh so wie es halt gerade für jemanden passt, wie sich das auch ausgeht. 00:22:42
183. I: Ok. Und was für Dinge jetzt zum Beispiel bei der Technik oder auch generell, vielleicht Verhaltensweisen von dir, unterstützen eine für dich angenehme und zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice? 00:22:55
184. B: (...) Naja, irgendwie ist halt der Vorteil im Homeoffice ist halt schon, dass man sich das. Was ich halt merke, wenn ich im Homeoffice bin, man ist ein bissi weg vom Schuss. Und, und irgendwie so, man bekommt viel, das so im Büro auf eine einprasselt, bekommt man zu Hause nicht mit. Du bist irgendwie so ein bissi weg und, und kannst dich wirklich auf das fokussieren, das du gerade machst, auf deine Tätigkeit. Und, und, und du hast nicht diese ganzen Nebengeräusche, die du im, im Büro sonst auch hast und das finde ich jetzt zum Beispiel eigentlich im, im Homeoffice vorteilhaft. 00:23:47
185. I: Und das, das unterstützt den 00:23:49
186. B: Weil so im Büro ist 00:23:50
187. I: Ok. 00:23:50
188. B: Bitte? 00:23:51
189. I: Das unterstützt einfach deine Arbeit. Also deshalb kannst du gut konzentriert im Homeoffice arbeiten. 00:23:56
190. B: Ja genau. Schon ja. Weil man viel weniger irgendwie abgelenkt ist auch. Weil im, im Büro ist es doch häufig so, da kommen immer wieder die, die Kollegen in das Büro, wenn etwas gebraucht wird und jetzt bist du vielleicht gerade mittendrin in einer Arbeit, dann wirst du herausgerissen. Und im Homeoffice ist das weniger, weil der direkte Kontakt ist eh nicht möglich, aber so halt dann eben nur über das Telefon und, und ich stelle halt fest, dass man da schon weniger, weniger gestört wird und sich auf seine Arbeit konzentrieren kann. 00:24:35
191. I: Und wenn es dann zu Hause, also ich weiß nicht genau wie die Situation bei dir ist, aber wenn dann zu Hause irgendetwas auftritt, wo, wo dann halt zu Hause wer etwas von dir möchte? Kann das auch passieren, oder ist das durch das Homeoffice wirklich problematisch? 00:24:54
192. B: Eigentlich, du meinst jetzt, zu Hause jemand etwas braucht oder 00:25:00
193. I: Genau. 00:25:00
194. B: aus dem privaten Kreis oder, oder? Grundsätzlich ist das eigentlich eher nicht so der Fall, weil ich tagsüber dann, wenn ich im Homeoffice bin eigentlich immer alleine bin. Also. 00:15:10

195. I: Ok. 00:25:10
196. B: Also da, da gibt es nicht irgendwelch viel da, das, das mich da irgendwie stört.
00:25:16
197. I: Ok. 00:25:16
198. B: Also von dem her. 00:25:16
199. I: Und was würdest du Kolleg:innen bei ihrer Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice empfehlen damit sie sich mit ihrer Arbeit wohl und zufrieden fühlen können? 00:25:28
200. B: Ja wichtig ist, glaube ich schon, dass man sich schon einen, ein eigenes, einen eigenen Bereich schafft, weil, und das auch bissi abgegrenzt ist auch, wenn dann
00:25:41
201. I: Ok. 00:25:41
202. B: zum Beispiel jetzt, wenn man jetzt sagt, ok jetzt ist die, die Arbeitszeit im Homeoffice vorbei oder man hört jetzt auf, dass man dann wirklich irgendwie sagen kann ok da schließe ich jetzt die Türe, da gehe ich hinaus, so wie aus einem Büro und, und dann beginnt wieder der normale private Alltag. Also dieses Abgrenzen, glaube ich, ist schon ein bissi wichtig, weil und gerade, wenn du vielleicht, wenn jetzt jemand Kinder und so auch hat, ist es halt schon, glaube ich, da ist es halt dann schon schwierig, weil, weißt eh, das ist sonst so ein ja. Es ist schwierig, dass man das wirklich dann abgrenzt und, und, und nicht dann laufend irgendwie dann immer vor dem PC sitzt und, und, oder vor dem Laptop sitzt und, und da versucht eben immer erreichbar zu sein. Also ich glaube diese fixen Zeiten, die man hat und, und dann irgendwo muss man sagen ok Schluss das war es jetzt und, und dann geht es wieder weiter. 00:26:40
203. I: Ok. 00:26:40
204. B: Also bei mir ist es so. Ich habe halt da mein, mein eigenes Büro eingerichtet, dort mache ich mein Homeoffice und, und, und das ist dann wirklich so ein abgeschlossener Bereich irgendwie. 00:26:52
205. I: Genau. 00:26:52
206. B: Das ist jetzt nicht so, dass das irgendwo im Wohnzimmer dann gemacht wird, aber ja. Dass man das wirklich abgrenzen 00:27:01
207. I: Ok. 00:27:01
208. B: kann. 00:27:02
209. I: Und was sind Erfolgsfaktoren für die Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice, welche für dich angenehm und zufrieden ist? Dieser, dieser eigene Raum, habe ich jetzt herausgehört, oder? Das ist so ein, so ein Erfolgsfaktor. 00:27:14

210. B: Ja genau ich glaube das, ja genau, das ist für mich zum Beispiel wichtig, 00:27:17
211. I: Ok. 00:27:17
212. B: dass man das wirklich, dass man dort auch in Ruhe arbeiten kann, ungestört oder auch so, wenn man doch häufig Videokonferenzen hat, nicht dass dann irgendjemand hereinkommt und so. Also das, das ist mir zum Beispiel wichtig, dass man das wirklich in Ruhe und konzentriert seine Sachen machen kann. 00:27:35
213. I: Und was tut dein Unternehmen beziehungsweise deine Vorgesetzten damit deine arbeitsbezogene Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und dein Homeoffice allgemein gut gelingt? 00:27:46
214. B: Ja, dass sie mich mit den entsprechenden technischen Mitteln ausstatten also. 00:27:53
215. I: Ok. 00:27:53
216. B: Und ja. 00:27:55
217. I: Und erhält, erhältst du sonst noch irgendwie Unterstützung? 00:27:58
218. B: Im Homeoffice, oder, oder? 00:28:02
219. I: Im Homeoffice auch mit der Kommunikationstechnologienutzung vom Unternehmen und von Vorgesetzten. 00:28:07
220. B: Eigentlich jetzt nicht so wirklich. Also wenn etwas gebraucht wird, ok dann, dann ruft man halt an oder irgendwie so, aber, aber sonst jetzt so aktiv irgendwie ist da eher weniger. 00:28:23
221. I: Und würdest du dir da noch irgendetwas wünschen vom Unternehmen und von den Vorgesetzten, dass sie dich hier irgendwo irgendwie unterstützen? 00:28:31
222. B: Nein, eigentlich passt es eh. 00:28:35
223. I: Ok. Und wie wirst du von deinen Vorgesetzten beziehungsweise deinem Unternehmen unterstützt, wenn es zu Problemen, also zu technischen Problemen bei der Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice kommt? 00:28:49
224. B: Ja das ist ein, das ist schwierig, weil da, da ist man immer dann angewiesen, dass man von der IT jemanden erreicht und, und das kann mitunter ein bissi herausfordernd sein bis 00:29:04
225. I: Ok. 00:29:04
226. B: bis man da dann wirklich einmal das alles wieder zum Laufen bringt. 00:29:09

227. I: Find 00:29:11
228. B: Aber 00:29:11
229. I: Findest du es trotzdem hilfreich? Also auch wenn das eher jetzt anscheinend mit viel Komplikationen zusammenhängt. 00:29:19
230. B: Nein schon. Im Grunde genommen hat man da schon die Unterstützung. Es ist oft nur schwer, dass man jemanden wirklich so in dem 00:29:28
231. I: Erreicht. 00:29:28
232. B: sofort dann erreicht, wenn man jetzt wirklich jemanden braucht. Aber, aber ansonsten funktioniert das eigentlich ganz gut und es werden diese technischen Probleme dann ja auch behoben. 00:29:39
233. I: Also würdest du dir eigentlich vom Unternehmen wünschen, dass sie hier eine IT haben, der, die ein bisschen leichter erreichbar ist. 00:29:45
234. B: Ja, das wäre, das wäre cool, ja. (lacht) 00:29:48
235. I: Ok. 00:29:49
236. B: Schon ja. 00:29:50
237. I: Nun kommen wir zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice und zwar die Zusammenarbeit im Homeoffice. Wie kommunizierst und arbeitest du mit deinen Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice zusammen? Ich habe herausgehört über Teams 00:30:08
238. B: Ja. 00:30:08
239. I: Über dieses Disco Jabba, über das Telefon. 00:30:12
240. B: Telefon. 00:30:14
241. I: Sonst noch etwas? 00:30:15
242. B: Und E-Mail. Ja. 00:30:16
243. I: Und E-Mail. 00:30:16
244. B: Ja. Aber 00:30:17
245. I: Ok. 00:30:18
246. B: das war es eigentlich. Ja. 00:30:19
247. I: Und wie empfindest du die Zu 00:30:21

248. B: (unv.) 00:30:21
249. I: Entschuldigung. Ich wollte nicht unterbrechen. 00:30:24
250. B: Nein, nein. Nein. Ich wollte nur sagen sonst verwenden wir eigentlich gar keine, gar keine nein. Das ist eigentlich eh alles. Ja wie, wie wir kommunizieren. Aber ich finde es ok, weil das funktioniert eigentlich ganz gut. 00:30:41
251. I: Ok. Und wie empfindest du die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Homeoffice? Ist das für dich angenehm und bist du zufrieden? Oder ist es eher unangenehm und du würdest sagen es könnte besser sein? 00:30:55
252. B: Nein es passt schon. Eigentlich bin ich schon zufrieden. 00:30:57
253. I: Und warum? 00:30:58
254. B: Das funktioniert eh gut. Weil, weil im Grunde genommen funktioniert, funktioniert es genauso ((Stimmen im Hintergrund von ihr)). Also wenn man etwas braucht es ist eigentlich immer irgendjemand da, mit dem man sich dann austauschen kann und eigentlich 00:31:15
255. I: Ok. 00:31:15
256. B: passt das gut 00:31:16
257. I: Und könnte noch etwas 00:31:18
258. B: Wobei ich dazusagen muss, eine Dauerlösung wäre das Homeoffice für mich nicht, aber so zwischendurch 00:31:23
259. I: Ok. 00:31:24
260. B: passt das gut. Aber, aber nicht, aber nicht längerfristig. Also ich bin dann eher der Büromensch, wo ich sage ok das ist mir fast lieber. 00:31:33
261. I: Ok. 00:31:34
262. B: Dann, dass man sich halt einfach besser austauschen kann. 00:31:38
263. I: Und was könnte jetzt in der Zusammenarbeit im Homeoffice besser gemacht werden aus deiner Sicht? 00:31:46
264. B: Ja mir fehlt im Homeoffice ein bissi dieser persönliche Kontakt mit den Kollegen, weißt du, dass man einfach jetzt zum Beispiel oft in der Früh steht man einmal kurz zusammen oder vielleicht trinkt man einmal gemeinsam einen Kaffee und, und, und tauscht sich ein bissi aus. Das macht man im Homeoffice nicht und, und ich merke es nur, dass man weniger oft, dann einfach vielleicht auch zum Telefon greift und sagt, jetzt rufe ich einmal einen Kollegen oder eine Kollegin an. 00:32:15
265. I: Ok. 00:32:15

266. B: Sondern das reduziert sich wirklich immer nur auf, auf das Notwendig, auf das Notwendige oder wenn man halt etwas braucht oder, oder irgendetwas austauschen will oder so, aber nicht einfach nur so, um sich ein bissi privat auszutauschen. Das ist dann eher, kommt ein bissi, kommt fast ein bissi zu kurz, habe ich das Gefühl im Homeoffice. 00:32:37
267. I: Also besser gemacht werden könnte, dass zum Beispiel extra Zeit an ein Meeting dazugehängt wird für persönliche Gespräche, also für den persönlichen 00:32:45
268. B: Zum Beispiel, ja. 00:32:45
269. I: Ok. Oder 00:32:46
270. B: Ja. Genau. 00:32:46
271. I: an ein Telefonat oder so. Ok. 00:32:49
272. B: Ja genau. Zum Beispiel ja. 00:32:51
273. I: Und was sind Erfolgsfaktoren bei der Zusammenarbeit mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? 00:32:57
274. B: (...) Ja eigentlich ist es eh immer, dass man so ein bissi dieser persönliche Austausch, finde ich, weißt du, dass man und dass man sich dann so gegenseitig ein bissi wieder motiviert und, und bestärkt und, und, und, und ja. 00:33:22
275. I: Ok. Was tun deine Vorgesetzten für eine erfolgreiche digitale Zusammenarbeit von dir und deinen Kolleg:innen und von dir und deinen Vorgesetzten selbst? Gibt es da irgendetwas, wie sie unterstützen bei der Zusammenarbeit? 00:33:37
276. B: (...) Eigentlich hätte ich jetzt gesagt eher weniger 00:33:44
277. I: Ok. Und würdest du dir etwas wünschen hier von ihnen? 00:33:49
278. B: Vielleicht. Ja, vielleicht, dass wenn man im Homeoffice ist, dass man ein bissi, dass man trotz allem auch vielleicht auch von den Vorgesetzten öfter kontaktiert wird, weil das 00:34:06
279. I: Ok. 00:34:06
280. B: Oft ist es so, man hört jetzt einen ganzen Tag nichts. Also wenn jetzt nicht irgendetwas gebraucht wird, keine Ahnung oft weiß man gar nicht so wirklich ist derjenige überhaupt da oder nicht da oder so. Also das ist vielleicht so ein bissi. Wobei man vielleicht sagen muss, dass jetzt bei uns, wir haben zwar die Möglichkeit zwei Tage für Vollzeitkräfte zwei Tage im Homeoffice zu sein, aber es wird relativ wenig genutzt. 00:34:34
281. I: Ok. 00:34:35

282. B: Muss man auch sagen. Also in unserer Abteilung wird es wenig genutzt.
00:34:38
283. I: Ok. 00:34:39
284. B: Es ist kaum jemand, der wirklich im, im Homeoffice ist. 00:34:43
285. I: Diese volle Zeit. 00:34:44
286. B: Vielleicht so zwischendurch einmal. Gerade, wenn es, wenn es erforderlich ist. 00:34:48
287. ((Zoom hat das Interview abgebrochen, 00:34:48 – 00:34:57, Video über neues Tool Teams wieder neu gestartet und weitergeführt))
288. I: Weit. Weiter. Ok. Jetzt geht es weiter. 00:35:06
289. B: Jetzt geht es weiter. 00:35:06
290. I: (...) Wie empfindest du die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? Ist sie angenehm und bist du damit zufrieden? Oder ist es eher nicht so gut? 00:35:25
291. B: (...) Nein grundsätzlich passt es, bin ich zufrieden, aber wie schon gesagt, es ist manchmal fehlt mir so ein bisschen diese, die, die Kommunikation. Irgendwie habe ich oft das Gefühl man ist da eher so ein bisschen, fast so, (lacht), ich komme mir manchmal so ein bisschen weggesperrt vor im Homeoffice. So irgendwie. Da ist man so, so ganz weit weg irgendwie von allem. 00:35:51
292. I: Ok. 00:35:52
293. B: Weil, weil man das. Weil man trotzdem vieles nicht mitbekommt. Und ich merke es auch, viele so Informationen, die man also tagsüber oft im, im, im Büroalltag so bekommt, aus der, aus der laufenden Tätigkeit heraus, das geht im Homeoffice verloren. Das, das, das bekommt 00:36:10
294. I: Ok. 00:36:10
295. B: nicht mit. Und, und da das ist schon ein bisschen. Das ist. Das ist ein bisschen störend irgendwie. 00:36:18
296. I: Ok. 00:36:19
297. B: Ist aber sicher auch damit begründet, weil einfach, wie ich schon gesagt habe, bei uns sehr wenige Leute das Homeoffice nutzen. Und, und, und damit ist man da vielleicht jetzt nicht so gut auf das vorbereitet. Und dass man das irgendwie gut lösen kann. 00:36:37
298. I: Also die Kommunikation könnte besser erfolgen, wenn es quasi mehr Übung darin gebe, also mehr Übung in der Kommunikation im 00:36:45

299. B: Ja schon. 00:36:45
300. I: Homeoffice. Das wäre es so. Und, und was würdest du sagen ist ein Erfolgsfaktor für eine gute Kommunikation im Homeoffice? 00:36:52
301. B: Vielleicht auch, dass man es, dass man, dass man einfach sagt, man macht eine gewisse Zeit, wo man oder ja, die man einfach fixiert und sagt da tauscht man sich jetzt ein bissi aus, auch vielleicht mit den anderen Kollegen, dass man das kurz vielleicht einmal ein Teamsmeeting oder so macht, auch für die Kollegen, die im Homeoffice sind und, und dass man so ein bissi so die wichtigsten Dinge, die es jetzt so gerade passieren oder was halt so gerade vorfällt im Büro, dass man das halt dann auch den anderen auch mitteilt, dass da 00:37:28
302. I: Ok. 00:37:28
303. B: bissi mehr einbezogen wird, weil so irgendwie hat man oft so das Gefühl, man ist da so außen vor. 00:37:35
304. I: Ok. Also, dass, dass man versucht die Kommunikation jetzt nicht nur von einer Person zur anderen, sondern eben ein, ein größeres Umfeld zu schaffen. So wie wenn man 00:37:49
305. B: Ja. 00:37:49
306. I: im Büro ist, wo halt mehrere Personen im gleichen Raum sind. 00:37:51
307. B: Genau, ja. Wo man sich einfach laufend irgendwie so ein bissi austauscht und so und, und 00:37:57
308. I: Ok. 00:37:57
309. B: das fehlt halt im, im Homeoffice schon. Das, das gibt es nicht. Deswegen wäre vielleicht gar nicht so schlecht, wenn wir so immer wieder so ein, so Meeting, so kurze Meetings 00:38:10
310. I: zwischen hineingibt. 00:38:11
311. B: Vielleicht einmal in der Früh oder so macht, genau, oder so einen fixen Zeitpunkt hat, wo man sagt ok. Aber ja. 00:38:17
312. I: Wo man zum Beispiel 00:38:18
313. B: Aber, ich glaube, dass ist noch ein bissi ein Lernprozess bei uns, weil wir da, noch nicht da Vorreiter sind. 00:38:24
314. I: Aber 00:38:25
315. B: Hätte ich jetzt einmal gesagt. 00:38:26

316. I: Wären da jetzt Meetings zum Beispiel in der Früh alle, alle treffen sich um eine Zeit und besprechen einmal was sie jetzt so am Tag zum Beispiel am Bildschirm haben damit man weiß um was es geht und man unterhält sich auch mit den, einfach mit den Morgengesprächen, wie war das Wochenende oder so, zum Beispiel auch mit das. Aber habe ich das richtig verstanden? 00:38:46
317. B: Ja genau. Ja genau. Ja. 00:38:47
318. I: Ok. Und wie beziehungsweise was verwendest du jetzt bei den Kommunikationstechnologien damit die Zusammenarbeit im Homeoffice für dich angenehm, zufriedenstellend und einfach gut funktioniert? Gibt es da irgendwelche speziellen Tools, die du zum Beispiel auf deinem Arbeitscomputer hast? Oder hast du dir bestimmte Verhaltensweisen angeeignet, wie du jetzt die Kommunikationstechnologien am besten nutzt damit die Zusammenarbeit am besten funktioniert? 00:39:16
319. B: Also ich habe mir im Homeoffice immer so ein bissi angewöhnt, ich schreibe immer wieder, oder mache das in der Früh bewusst so meine unmittelbaren Kollegen, die schreibe ich kurz einmal an mit Guten Morgen, wie geht es. Und, und, und dass man so wenigstens ein bissi sich austauscht. Oder, dass man einmal, kurz einmal einen Anruf macht und, und sagt, ok wie geht es dir oder, oder brauchst du etwas, oder, oder was gibt es für Themen oder so. Dass man, dass man da ein bissi trotzdem den Kontakt zu den Kollegen hat. 00:39:50
320. I: Also du verwendest jetzt gar keine speziellen Tools oder irgendwelche speziellen Apps, sondern du nimmst einfach 00:39:55
321. B: Nein gar nicht. 00:39:56
322. I: die, die Kommunikationstechnologie damit du einmal dieses Persönliche erst einmal abgedeckt hast. 00:40:03
323. B: Ja genau. 00:40:03
324. I: Ok. 00:40:04
325. B: Ja. Ja, genau. 00:40:05
326. I: Weil es eben jetzt nicht so ein Meeting, wie wir gerade vorher besprochen haben in der Früh gibt zum Updaten, versuchst du es auf die Weise 00:40:10
327. B: Genau. 00:40:12
328. I: zu handeln. Ok. Und was ist für dich hilfreich für eine gut funktionierende und zufriedenstellende Kommunikation in der digitalen Zusammenarbeit, mit welcher du dich wohl fühlst? 00:40:22
329. B: (...) Boa. (...) 00:40:45

330. I: Vielleicht irgend, irgendetwas technisches, also vielleicht etwas beim, bei den Kommunikationstechnologien, die du verwendest, aber vielleicht auch etwas bei deinem eigenen Verhalten oder dem Verhalten von deinen Kolleg:innen und Vorgesetzten? Gibt es irgendetwas, das da für dich hilfreich ist? 00:40:59
331. B: Das ist schwer zu sagen. (...) Wüsste ich (lacht) jetzt, fällt mir jetzt irgendwie so gar nicht so etwas ein. 00:41:14
332. I: Tut dein Unternehmen oder deine Vorgesetzten, tun die irgendetwas damit deine Kommunikation und Zusammenarbeit im Homeoffice gut funktioniert oder, also deine Kommunikation in der digitalen Zusammenarbeit gut funktioniert? 00:41:29
333. B: (...) Also jetzt so aktiv, würde ich jetzt, nicht wirklich irgendwie sagen, dass da 00:41:38
334. I: Ok. 00:41:39
335. B: Dass da etwas, etwas Besonderes gemacht wird in die Richtung. Eigentlich nicht. 00:41:44
336. I: Ok. Und würdest du dir da etwas wünschen von deinen Vorgesetzten und Unternehmen? 00:41:51
337. B: (...) Was würde ich mir da wünschen? (...) Eigentlich wüsste ich jetzt gar nicht so auf die schnelle etwas. 00:42:11
338. I: Ok. Also würdest du sagen sie könnten da eigentlich gar nichts tun oder dir würde jetzt nichts einfallen, wo du sagst da könnten sie (unv.) 00:42:18
339. B: Ich weiß jetzt nicht. Vielleicht gäbe es ja Möglichkeiten, aber die man vielleicht jetzt so gar nicht kennt oder, oder gar nicht so einem bekannt ist was, was es da alles noch für, für Verbesserungen gäbe, aber 00:42:32
340. I: Aber du selbst hast jetzt keinen speziellen Wunsch? 00:42:34
341. B: Nein. Nein eigentlich. 00:42:36
342. I: Was sind für dich die größten Herausforderungen bei der Homeoffice-Arbeit und dadurch auch bei der digitalen Zusammenarbeit eben im Homeoffice, das anhand von, also das Homeoffice wird ja anhand von Technologien durchgeführt, welch, also dies, welche Herausforderungen gibt es da, die die größten sind, die deine Arbeitszufriedenheit und dein Wohlbefinden einschränken? 00:42:59
343. B: Also was mich zum Beispiel im Homeoffice schon ein bissi stört, dass ich mir gar nichts ausdrucken kann. Also nie, also es gibt keine Möglichkeit irgendwie nur ein Dokument oder irgendeine E-Mail oder irgendetwas zu drucken. Also das ist komplett ausgeschlossen bei uns. Und das ist manchmal, das muss ich ganz ehrlich sagen, das ist schon ein bissi störend. 00:43:22
344. I: Ok. 00:43:23

345. B: Also so zwischendurch wäre das schon praktisch. Das, das geht aber leider. Also man hat keine Möglichkeit sich auf seinem privaten Drucker irgendetwas auszudrucken. Das gibt, das geht nicht. 00:43:32
346. I: Ok. 00:43:33
347. B: Und das wird nicht zugelassen. Das ist block, also das ist nicht möglich. Das ist irgendwie von der IT her blockiert. Also selbst, wenn ich meinen Drucker bei mir zu Hause im, im den ich habe, hätte ich gar nie eine Möglichkeit auf dem irgendetwas jetzt vom, vom betriebliches auszudrucken. Und das ist ein bissi. Das mich schon, weil manchmal ist es schon hilfreich, wenn man irgendwo, wenn man gewisse Sachen in Papierform vor sich hat und. Also ich tue mir da manchmal leichter. Und das ist etwas, das mich zum Beispiel, das mich im Homeoffice stört. Wenn ich jetzt weiß zum Beispiel morgen bin ich im Homeoffice, dann kann ich mir gewisse Unterlagen ja schon mitnehmen, aber ,aber ansonsten, wenn man oft so unverhofft oder so im Homeoffice ist oder längere Zeit im Homeoffice sein muss oder so wie es in der Coronazeit zum Beispiel war, wo man so wochenweise immer im Homeoffice war, da hat man halt nie irgendwie die Möglichkeit gehabt da irgendetwas auszudrucken. Und das, das war für mich schon ein bissi störend. 00:44:40
348. I: Ok. Und 00:44:41
349. B: Habe ich nicht angenehm empfunden. 00:44:43
350. I: Und wie hast du das gemeistert und deine Kollegen haben sicher das gleiche Problem gehabt. Also wie, wie hast du das gemeistert? 00:44:49
351. B: Ja. Ja, manche Kollegen, die zum Beispiel nicht weit weg von der Bank sind, die sind dann oft so am Abend noch schnell einen Sprung vorbeigefahren, 00:44:57
352. I: Ok. 00:44:57
353. B: haben sich das ausgedruckt, haben sich die Sachen geholt. Das hat, funktioniert bei mir nicht so, weil ich zu weit weg bin. Aber ich habe dann halt immer ein bissi so vorfüllen versucht, was kommt alles so an, an, an Fällen zur Abarbeitung, dass ich mir vielleicht schon das eine oder andere schon so vorsichtshalber dann mitnehmen habe können und, aber ansonsten ja. 00:45:22
354. I: Ok. 00:45:22
355. B: Hat es keine, keine Alternativlösung gegeben. 00:45:25
356. I: Und warst du mit dieser Handhabung zufrieden? Also es war ja deine Taktik, war ja dann, dass du versucht hast genug vorzuplanen, es dann schon im Vorhinein 00:45:35
357. B: Ja. 00:45:35
358. I: auszudrücken. 00:45:36

359. B: Es ist nur, das ist nur beschränkt möglich gewesen. 00:45:40
360. I: Ok. Also ganz zufrieden warst du damit nicht, aber 00:45:43
361. B: Nein. 00:45:43
362. I: es gibt einfach keine bessere 00:45:45
363. B: Ich war immer froh, wenn die Woche vorbei war, wo ich im Homeoffice sein habe müssen. (lacht) (unv.) seit ich dann wieder in das Büro habe gehen können. Also eine Woche am Stück war schon lange, muss ich ganz ehrlich sagen. Das war für mich, puh, also war mir fast ein bissi zu lang. 00:46:00
364. I: Also das ist 00:46:02
365. B: So tageweise ist ok 00:46:02
366. I: Ok. 00:46:03
367. B: Aber. 00:46:03
368. I: Und daher die einzige Verbesserungsmöglichkeit deiner Handhabung wäre eigentlich nicht die ganze Zeit im Homeoffice zu sein, was zu COVID nicht möglich war, aber jetzt ist es eigentlich verbessert, oder? Jetzt ist dieses Problem 00:46:17
369. B: Jetzt ist es, genau. Ja. 00:46:19
370. I: Ok. 00:46:19
371. B: Genau. 00:46:19
372. I: Und 00:46:21
373. B: Weil jetzt kann man es sich ja wirklich selbst einteilen, wann wählt man einen Homeofficetag oder wann nicht und, und. 00:46:28
374. I: Und die Herausforderung mit dem Drucker, die kann ja jetzt eigentlich nur das Unternehmen lösen indem, indem sie sagen, dass es doch beim privaten Drucker möglich ist oder dass sie einen Drucker zur Verfügung stellen oder irgendeinen Code geben, dass es eben beim privaten Drucker möglich ist. Helfen sie irgendwie für diese Problematik? Also ich weiß nicht, hast du das vielleicht einmal angebracht? Haben sie da versucht eine Lösung zu bringen? 00:46:52
375. B: Ja. Ich habe das schon angesprochen, aber da hat man immer argumentiert Bankgeheimnis, Datenschutz, das wäre viel zu gefährlich, wenn. Ja ist irgendwo auch naheliegend, weil wenn man jetzt da dann irgendwelche vertraulichen Sachen vielleicht am privaten Drucker oder so ausdruckt und das bleibt dann vielleicht irgendwo liegen. Ist halt schwierig. Aber und deswegen ist da auch keine Bereitschaft von Unternehmensseite, dass man das vielleicht ändern könnte. 00:47:20

376. I: Ok. Weil, wegen einfach diesen Sicherheitsgründen, die gerade in der Bank halt 00:47:25
377. B: Ja genau 00:47:26
378. I: besonders stark gegeben sind. 00:47:27
379. B: Besonders hoch sind. Ja genau. 00:47:29
380. I: Ok. Würdest du sagen es gibt irgendeine Möglichkeit, wie sie da trotzdem das lösen könnten? (...) Oder dann der Vorgesetzte? 00:47:42
381. B: Keine Ahnung, ich habe 00:47:42
382. I: Nein. 00:47:42
383. B: Ich habe. Ich weiß es nicht. 00:47:43
384. I: Ok. 00:47:44
385. B: Also 00:47:45
386. I: Das ist knifflig. 00:47:47
387. B: Ich glaube ja. Und ich glaube, dass das eher 00:47:50
388. I: Dann war 00:47:52
389. B: Dass da die Bereitschaft sehr gering ist. Also ich glaube nicht, dass es da irgendwie eine Möglichkeit gibt. 00:47:56
390. I: Das heißt deine Lösung mit dem Vorausplanen und die Sachen im Vorhinein ausdrucken ist eigentlich die 00:48:02
391. B: Ja. 00:48:02
392. I: einzige mögliche? 00:48:03
393. B: Ja. 00:48:03
394. I: Ok. 00:48:05
395. B: Aber momentan geht das auch wieder nicht, weil ich bin jetzt so überraschen-der Weise, ich habe nämlich, ich habe mich ein bissi verletzt und, und bin jetzt sehr ein bissi eingeschränkt, weil ich mir 00:48:16
396. I: Ok. 00:48:16
397. B: da meinen Finger gebrochen habe und das Seitenband gerissen habe 00:48:20

398. I: Oh. 00:48:20
399. B: Und, und, und jetzt bin ich. Auf Grund dessen bin ich jetzt auch wieder im Homeoffice (lacht). Und ja, schauen wir einmal, wie das jetzt, wie das jetzt weitergehen wird. Es war so überraschend. Ich habe vor die, vor die Ostern zwei Tage Urlaub gehabt und jetzt am Ostermontag ist mir das passiert und jetzt, jetzt habe ich teilweise, gottseidank habe ich meinen Laptop und das alles mitgehabt, aber ja, also alles so habe ich jetzt auch nicht. Also jetzt muss ich auch ein bissi improvisieren im Homeoffice, aber ok. 00:48:53
400. I: Also das ist dann auch wieder eine Herausforderung, die sich eigentlich stellt. 00:48:55
401. B: Ja. Ja schon. 00:48:56
402. I: Dass eben, wenn man nicht vorplanen kann. 00:48:58
403. B: Ja genau. Und wenn es so unvorbereitet kommt und dann auf einmal ok jetzt weiß man, jetzt kann man gar nicht ins Büro, weil man jetzt auch nicht so mobil ist und vielleicht auch nicht fahren kann. Und das Einzige, das sich halt anbietet, ist das Homeoffice, aber ja ok. Man muss eh das Beste daraus machen. 00:49:14
404. I: Ok. Im Homeoffice kann es jetzt gerade durch die Nutzung von den Informations- und Kommunikationstechnologien zu stressigen Situationen kommen. In dem Fall spricht man dann von digitalem Stress, also wenn der Stress eben durch die Kommunikationstechnologien ausgelöst wird. Nun möchte ich mit dir über deinen Umgang mit solchen Situationen sprechen. Was macht für dich eine aus Informations- und Kommunikations, also aus der Nutzung von Kommunikationstechnologien resultierende stressige Situation im Homeoffice aus? Was sind da so Merkmale für dich? 00:49:49
405. B: (...) Merkmale wann es für mich stressig wird oder, oder 00:50:00
406. I: Genau. 00:50:02
407. B: Meinst du jetzt 00:50:02
408. I: Wann, wann e, wann es im Homeoff, Homeoffice zu einer stressigen Situation kommt wegen den Kommunikationstechnologien, also wo die Kommunikationstechnologien einfach Stress bei dir auslösen im Homeoffice. 00:50:13
409. B: Ja. Ja. Am ehesten dann sage ich, wenn jetzt vielleicht viele verschiedene Themen kurzfristig auf einen eintreffen. Irgendwie so jeder will gleichzeitig irgendetwas, meine ich, per Telefon, per E-Mail, per Chat und, und, und irgendwie geht das dann halt nicht. Aber, aber ansonsten würde ich das eher, ja, das sind eigentlich eher diese Situationen, wo man sagt. 00:50:48
410. I: Dass alle einen erreichen wollen, dass man das Gefühl hat man muss für alle erreichbar sein, aber man ist nur ein Mensch. 00:50:54

411. B: Ja. Das hat man oft ein bissi, dass das Gefühl auch im Homeoffice, wenn du jetzt einmal vielleicht gerade nicht abhebst, dann wird das immer gleich so in Verbindung gebracht naja der macht jetzt, jetzt, der ist im Homeof, die ist im Homeoffice und die tut jetzt, weiß ich nicht, wieder irgendetwas anderes oder so 00:51:08
412. I: Ja. 00:51:08
413. B: Bei uns wird das immer so oft ein bissi abgetan, wenn man nicht permanent da erreichbar ist, ok, dass man es vielleicht jetzt irgendwelche privaten Aktivitäten ausübt im Homeoffice. Egal jetzt was, ob, ob irgendwie die, die, den Geschirrspüler ausräumen oder irgendwie kochen oder sonst etwas. Es wird immer sofort mit dem irgendwie in Verbindung gebracht. 00:51:29
414. I: Also der, der Auslöser ist eigentlich, dass viele, viele etwas zur gleichen Zeit haben wollen von einem, dass man über viele Technologien erreichbar ist und dass dann noch 00:51:38
415. B: Ja. 00:51:38
416. I: zusätzlich diese, diese generelle Haltung besteht oder dieser Gedanke, dass wenn man nicht gleich erreichbar ist, der macht ja nichts. 00:51:47
417. B: Genau. 00:51:47
418. I: Der arbeitet ja nicht, der ist ja nicht produktiv. 00:51:49
419. B: Ja genau. Ja und das, das ist so immer so ein bissi wo man dann das Gefühl, das ein bissi einen dann irgendwie selbst auch verunsichert und auch ein bissi stresst, weil man, weil man dann irgendwie selbst fast ein bissi ein ungutes Gefühl hat, auch wenn es nicht so ist, aber, aber das ist für einen unangenehm irgendwie. 00:52:08
420. I: Ok. Und wie bewältigst du digitalen Stress im Homeoffice? Also wenn da, wenn du dich dann damit unwohl fühlst und wenn das ein kommt, dass alle zugleich etwas wollen, wie bewältigst du das? 00:52:18
421. B: Also ich, ich mache halt so, wenn, wenn ich gerade jetzt merke es ruft jemand an und ich telefoniere gerade, weil das, interessanter Weise merkt man das bei meinem Firmenhandy zum Beispiel jetzt nicht unbedingt, also mir ist es nur so gesagt worden, dass man das dann nicht so merkt, dass ich jetzt zum Beispiel gerade besetzt bin oder so. Ich schreibe dann halt oft im Chat zurück, dass ich gerade telefoniere oder in einer Besprechung bin und dass ich mich halt dann melde und ja. Das ist so ein bissi so damit es, damit 00:52:51
422. I: die Information weitergeht. 00:52:52
423. B: damit es da, ja genau und damit es nicht den Anschein erweckt man tut da, tut nichts. 00:52:59
424. I: man tut nichts. 00:52:59

425. B: Ja genau. (lacht) 00:53:01
426. I: Hast du, hast du sonst noch Taktiken, also außer, dass du das direkt kommunizierst, dass es gerade einfach nicht geht, weil du an etwas anderem arbeitest, weil du gerade für jemand anderen erreichbar bist? Gibt es sonst noch Taktiken? 00:53:13
427. B: (...) Ja oder sonst vielleicht gerade ein kurzes E-Mail zurück oder so, dass man sich halt meldet und, und, und, oder, dass man sich irgendetwas später anschaut oder so, dass es momentan gerade nicht geht. Also ich gebe meistens schon eine Rückmeldung und, und, dass halt derjenige nicht glaubt man ignoriert das einfach. 00:53:36
428. I: Ok. Falls es eine spezielle jetzt Kommunikationstechnologieverwendung gibt, welche dir bei der Bekämpfung oder Bewältigung vom digitalen Stress im Homeoffice hilft, welche ist das? Vielleicht irgendeine App oder irgendein, ein Tool bei einer App. 00:53:53
429. B: (...) Boa. (...) Da wüsste ich jetzt gar nichts irgendwie. 00:54:00
430. I: Ok. 00:54:01
431. B: Nein. 00:54:03
432. I: Gibt es sonst noch irgendetwas, das dir hilft digitalen Stress im Homeoffice zu bekämpfen, zu bewältigen oder zumindest zu minimieren? Irgendetwas das du tust vielleicht. 00:54:14
433. B: Was tue ich? (...) Eigentlich nichts jetzt so, nichts so Konkretes würde ich jetzt sagen also. 00:54:30
434. I: Und wenn du dich jetzt irgendwie gestresst fühlst, weil zum Beispiel so viele Kontaktforderungen hereinkommen, tust du irgendetwas damit es dir dann damit besser geht? Also du schreibst den Leuten, also du kommunizierst, dass du dich später meldest, aber tust du auch etwas damit es dir selbst noch einmal irgendwie besser geht? Irgendwie Abstand nehmen oder irgendetwas? 00:54:46
435. B: Eigentlich nicht. 00:54:48
436. I: Ok. Kannst du bitte von einer Beispielsituation, in welcher du auf Grund von Kommunikationstechnologien gestresst wurdest und wie du diese bewältigt hast, berichten? 00:55:00
437. B: (schnauft) (...) Buhhh. 00:55:12
438. I: Also jetzt in der Homeofficesituation. 00:55:14
439. B: (...) Boa. Das war jetzt aber zu schnell gefragt. (...) Da wüsste ich jetzt gar nicht irgendwie. (...) 00:55:53
440. I: Ok. Wenn, wenn dir nichts einfällt, das ist auch in Ordnung. 00:55:57

441. B: Nein. Nein, da fällt 00:56:00
442. I: Was machst 00:56:02
443. B: nicht wirklich. 00:56:02
444. I: Was machst du schon im Vorhinein damit digitaler Stress im Homeoff, Homeoffice gar nicht erst auftritt? Weil du hast ja gesagt, was du machst, wenn er jetzt auftritt, dann kommunizierst du, dass du gerade eben mit der, mit der einen Person beschäftigt bist und dich später meldest. Aber was machst du schon im Vorhinein damit das gar nicht erst so weit kommen kann, dass du dich gestresst fühlst durch die Kommunikationstechnologien im Homeoffice? (...) Gibt es da irgendetwas? 00:56:29
445. B: (...) Im Grunde genommen. Es geht eh nur, man kann eh nur eines nach dem anderen abarbeiten, also, also boah. 00:56:47
446. I: Aber du, du machst jetzt nichts, um diese Situation irgendwie vorzubeugen, um das irgendwie 00:56:53
447. B: Nein. Nein. 00:56:55
448. I: Ok. 00:56:55
449. B: Eigentlich nicht.00:56:56
450. I: Und du, du nutzt jetzt auch nicht irgendein bestimmtest Tool oder irgendetwas, oder machst irgendetwas anders beim Computer oder beim Smartphone oder bei irgendeiner Kommunikationstechnologie, damit es eben nicht zu diesem Stress kommt? 00:57:10
451. B: Nein, gar nicht. 00:57:11
452. I: Ok. 00:57:12
453. B: Überhaupt nicht. 00:57:13
454. I: Was hilft dir bei einem für dich angenehmen und zufriedenstellenden Umgang mit Stress, welcher durch die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice entsteht? Gibt es da etwas, das hilft? 00:57:23
455. B: (...) Musik. (lacht) 00:57:28
456. I: Ja? 00:57:29
457. B: Ja. (lacht) Das ist für mich immer so ein bissi ein ja, aber. 00:57:34
458. I: Und schaltest du sie dann neben dem Homeoffice, also während deiner Homeofficetätigkeit ein, oder? 00:57:40
459. B: Eigentlich erst, eher dann so danach. 00:57:43

460. I: Ok. Dann kommst du einfach so ein bissi wieder zur Ruhe eigentlich? 00:57:51
461. B: Genau. Ja. Ja. 00:57:53
462. I: Hast du irgendeine spezielle Musik, oder? 00:57:55
463. B: Nein, ganz egal. 00:57:57
464. I: Und was macht dein Unternehmen beziehungsweise deine Vorgesetzten zur Bekämpfung, Bewältigung oder zumindest Minimierung von digitalem Stress im Homeoffice? Gibt es da irgendetwas? Im Vorhinein oder auch im Nachhinein, ganz egal. 00:58:14
465. B: Eigentlich nicht so wirklich. 00:58:18
466. I: Irgendwelche Schulungen oder irgendetwas? 00:58:21
467. B: Mmhmmh. (schüttelt Kopf) 00:58:22
468. I: Nein? 00:58:22
469. B: Also nichts, nein. Nein. 00:58:24
470. I: Ok. Wenn du dir jetzt aber etwas Spezielles wünschen könntest vom Unternehmen, was sie tun, um dir zu helfen mit digitalem Stress im Homeoffice besser umzugehen, was wäre das? 00:58:37
471. B: (...) Ja vielleicht eh gerade diese Dinge, dass man im Homeoffice auch so die Möglichkeiten, Möglichkeit hat wie im Büro. Also so, wie wir früher gesagt haben, das mit dem zum Beispiel mit dem Ausdrucken, dass man wirklich auch die Möglichkeit hat im, im Homeoffice ganz gleich agieren zu können, wie wenn man im, im Büro sitzt. 00:59:08
472. I: Ok. 00:59:09
473. B: Aber das wird wahrscheinlich schwierig sein oder wie. 00:59:13
474. I: Also eine 00:59:13
475. B: Ich weiß es nicht. 00:59:13
476. I: eine bessere Ausstattung eigentlich, eine bessere technische Ausstattung für 00:59:17
477. B: Ja zum Beispiel, ja eigentlich ja. 00:59:20
478. I: Also einen Drucker. Gibt es sonst noch etwas dazu oder reicht? 00:59:24
479. B: Nein. Das ist es eigentlich eh. Sonst bin ich eh ganz gut ausgestattet. 00:59:30

480. I: Ok. Und was würdest du resultierend aus deinen eigenen Erfahrung, Erfahrungen anderen Mitarbeitern empfehlen, um digitalen Stress im Homeoffice zu bewältigen oder zu minimieren, also irgendwie bekämpfen zu können, um damit auch einfach gut umgehen zu können, um es gut zu managen eigentlich? Was würdest du ihnen empfehlen, um digitalen Stress im Homeoffice gut zu managen? 00:59:53
481. B: (...) Vielleicht ja, schon auch, so wie wir früher schon gesagt haben, nicht immer glauben zu müssen man muss rund um die Uhr immer erreichbar sein, sondern trotz allem sich seine Auszeiten zu gönnen und, und, und, und ganz normal halt, weil im Büro wird es auch nicht so sein, dass man, dass man immer jede Minute erreichbar ist und genauso kann es im Homeoffice auch nicht sein. 01:00:28
482. I: Ok. 01:00:28
483. B: Also man braucht genauso seine Pausen und, und, und ja, wo man vielleicht ein bissi Zeit für sich auch kurz hat und wieder ein bissi herunterkommt, und das muss man eigentlich auch einfach einhalten. 01:00:42
484. I: Nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich dir noch die Möglichkeit geben nicht bisher Besprochenes zu erwähnen. Also gibt es abschließend irgendetwas zur Thematik, das wir jetzt nicht explizit besprochen haben, wo du aber sagen würdest, das wäre einfach wichtig oder das würdest du gerne noch anbringen? 01:01:02
485. B: Jetzt nur in Bezug auf das Homeoffice oder nein, also so überhaupt mit den und zum ganzen (unv.)? 01:01:12
486. I: Zu, zu allem, das wir heute besprochen haben. Also zu den, zur gesamten arbeitsbezogenen Kommunikationstechnologienutzung. 01:01:17
487. B: Ja. Gerade in unserer Abteilung, glaube ich, wäre es wichtig, dass man vielleicht die, die Kommunikationskultur ein bissi offener gestaltet und, und das ist vielleicht ein bissi ein Manko auch bei uns in der Abteilung und aber, bissi offener und vielleicht manchmal auch etwas wertschätzender. Das wäre schon sehr hilfreich, 01:01:42
488. I: Ok. 01:01:42
489. B: glaube ich, für alle Kolleginnen und Kollegen. 01:01:44
490. I: Damit dann auch eben 01:01:45
491. B: Das vermissen wir manchmal (lacht verlegen) 01:01:47
492. I: Damit dann auch so zum Beispiel Video, Videokonferenzen gut funktionieren und 01:01:53
493. B: Ja genau. 01:01:54
494. I: die Zusammenarbeit. 01:01:55

495. B: Ja. 01:01:56
496. I: Und auch in Bezug auf die Erreichbarkeit, oder? 01:01:58
497. B: (...) Ja auch auf, gen, das ist sicher auch ein Thema ja, weil das 01:02:07
498. I: Ok. 01:02:07
499. B: Es ist, es wird immer so ein bissi, man hat, es ist vielleicht so in den Köpfen drin ja, wenn man im Homeoffice ist, wie manchmal, dass bei uns schon so irgendwie dann, dann wird vieles andere gemacht nur nicht das, das wirklich notwendig wäre oder halt betrie, was für den Betrieb wäre. Was aber gar nicht so stimmt. Und, und. 01:02:31
500. I: Ok. Also 01:02:32
501. B: Das ist es, also da hat man ein bissi so Vorurteile würde ich jetzt sagen. 01:02:36
502. I: Vorurteile ablegen 01:02:36
503. B: Ja. 01:02:37
504. I: Ok. 01:02:37
505. B: Das wäre wichtig, aber immerhin ist es schon ein großer Schritt, dass es diese Möglichkeit gibt mit Homeoffice. Finde ich ja positiv. Wäre ja, wenn es Corona nicht gegeben hätte, glaube ich, in, in, in einer Bank nicht gerade unbedingt so vorstellbar. Also wäre sicher schwer umzusetzen gewesen, aber durch Corona hat es das schon ermöglicht. Muss man auch fairerweise sagen. 01:03:3
506. I: Ja, dann kann ich mich nur noch einmal vielmals bedanken für deine Teilnahme an meinem Interview. 01:03:10
507. B: Ja ok gerne. 01:03:11
508. I: Das 01:03:11
509. B: Ja. 01:03:12
510. I: hilft mir jetzt einfach Möglichkeiten für die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden von Mitarbeiter:innen zu erkennen und zu finden, wie es, was für Möglichkeiten sie selbst hierbei haben, bei der arbeitsbezogenen Informations- und Kommunikationstechnologienutzung vor allem auch 01:03:27
511. B: Ok. 01:03:17
512. I: im Homeoffice. 01:03:28
513. B: Ok. Ja und viel Erfolg noch bei deinem Studium. 01:03:33

7.8.5 Transkript Interview 5

1. I: Bevor wir uns direkt mit dem Thema der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen Informations- und Kommunikationstechnologienutzung beschäftigen, bitte ich Sie mir einen Eindruck Ihrer beruflichen Situation zu geben. Also bitte beschreiben Sie einfach ganz kurz, welche Position Sie in der Bank innehaben und welche Aufgaben damit einhergehen und wie lange Sie bereits für das Unternehmen tätig sind. 00:00:26
2. B: Sehr gerne. Also ich bin aktuell im <Tätigkeitsbereich> tätig, konkret in der <Tätigkeitsbereich>. Bin seit <Jahreszahl des Eisntiegs ins Unternehmen> bei Bank und seit <Jahreszahl des Eisntiegs ins Unternehmen>, das war aber vorher die <Bank 1> und seit <Jahreszahl>, dann nach der Fusion bei der <Bank 2>. Also die <Bank 1> und die <Bank 2> haben fusioniert und seit diesem Zeitpunkt bin ich eben Mitarbeiterin der <Bank 2>. 00:01:02
3. I: Ok. Zu Beginn wollen 00:01:06
4. B: Meine Haupt, ja. 00:01:07
5. I: Entschuldigung. Bitte. 00:01:07
6. B: Nein, kein Problem. Und meine Hauptaufgabe besteht eben in <Tätigkeit>, <Tätigkeit>, <Tätigkeit>. Das ist so die grobe Beschreibung von meiner Tätigkeit. 00:01:22
7. I: Ok. Super. Zu Beginn wollen wir über Ihre Erreichbarkeit für Arbeitsbelange und somit den arbeitsbezogenen Kontakt in Ihrer Freizeit sowie Ihrer Handhabung von Informations- und Kommunikationstechnologien hierbei sprechen. Also Sie können sich ganz sicher etwas unter den Informations- und Kommunikationstechnologien vorstellen, aber um das trotzdem ein bissi greifbarer zu machen, weil es ja so ein breiter Begriff ist, habe ich eine, eine Definition dafür. Und diese sagt, dass es sich bei Kommunikations und Technolo, Kommunikations- und Informationstechnologien um technische Medien handelt, also um alle technischen Medien, die eben für die Handhabung von Informationen und für die Kommunikation verwendet werden. Und dazu gehört jetzt jegliche Computer- und Netzwerkhardware sowie die dazugehörige Software. Falls Sie Ihre Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch in Ihrer und deren Freizeit kontaktieren, warum tun Sie das? 00:02:21
8. B: Das kommt eigentlich wirklich sehr selten vor, dass man in der Freizeit kontaktiert wird. Kann ich auch einen guten Vergleich herstellen zu meiner früheren Tätigkeit. Also kam das eben, das war eben im Tourismusgewerbe. Da kam das eben häufiger vor. Aber ich muss sagen da sind wir wirklich so strukturiert und organisiert, dass wir eigentlich in der Freizeit keine spontanen Anrufe oder, oder Kontaktaufnahmen haben. 00:02:59
9. I: Also Sie kontaktieren auch nie Ihre Kolleg:innen oder Ihre Vorgesetzten in der Freizeit oder in derer Freizeit. 00:03:05

10. B: Eig, nein eigentlich, also was Arbeitsbelange ist. Geht es da nur um Arbeitsthemen?
00:03:11
11. I: Ja genau um Arbeitsbelange. 00:03:12
12. B: Ja. Nein und bei, bei Arbeitsthemen eigentlich nicht. Nein. 00:03:15
13. I: Gar nicht. Ok. Und fühlen Sie sich damit wohl? Also mit dieser Handhabung.
00:03:20
14. B: Ja. 00:03:20
15. I: Ist es passend? 00:03:22
16. B: Ja. 00:03:22
17. I: Ok. Und wenn Sie sagen Sie machen das nie, werden Sie auch nie von Ihren Vorgesetzten und Kolleg:innen in Ihrer Freizeit kontaktiert? 00:03:33
18. B: Also wirklich nur ganz selten, wenn, da müsste wirklich etwas Gravierendes sein. Wir haben eine sehr gute Vertretungsregelung für Urlaub, für, also wir haben immer, wir haben auch immer diese Regelung, dass eine Person im Büro ist, wenn, wenn die andere, also die, die gleiche Fachkompetenz hat, nicht da ist. Deswegen hat, ergibt sich das wirklich ganz, ganz selten. 00:04:02
19. I: Ok. Und wenn es jetzt aber doch vorkommt und Sie kontaktieren jetzt zum Beispiel, weil es irgendein Notfall ist, Ihre Kolleg:innen oder Vorgesetzten in deren Freizeit und die reagieren jetzt nicht auf Ihre Kontaktanfragen, was empfinden Sie dann? 00:04:19
20. B: Ja. Einerseits fällt, muss man das verstehen, wenn es die, wenn es die Freizeit ist, dass da nicht jeder immer greifbar und erreichbar ist. Aber grundsätzlich versuchen wir immer selbst Lösungen zu finden, wenn, wenn Anfragen kommen, die eine andere Kollegin betreffen. Dann versuchen wir eigentlich immer die Lösung gleich zu finden für den Kunden oder auch für einen Kollegen. 00:04:50
21. I: Ok. Also das ist wie Sie darauf 00:04:53
22. B: (unv.) 00:04:53
23. I: Entschuldigung. 00:04:54
24. B: Das ist auch unser Ziel eigentlich, dass wir so abgestimmt sind, dass wir alle Anfragen im Team jederzeit abwickeln können. 00:05:01
25. I: Ok. Und wenn, wenn jetzt Ihre Vorgesetzten oder Kollegen, wenn die halt in ihrer Freizeit sind und Sie sie kontaktieren, sie nicht reagieren, dann werden Sie dadurch nicht irgendwie nervös oder, oder ärgern sich, sondern das ist für Sie eigentlich so Alltag, wenn ich das richtig heraushöre. Also dass Sie eigentlich gar nicht die Kontaktanfrage stellen, weil Sie das eh 00:05:24

26. B: Natürlich, wenn man gerade in der, der Freizeit sieht, dass es eine Anfrage gegeben hat oder einen Anruf oder eine Nachricht, was auch immer, dann ist es natürlich, dann macht man sich natürlich konkret Gedanken, ob jetzt etwas ein Handlungsbedarf besteht, oder ob man etwas verpasst hat oder etwas versäumt hat. Das ist schon klar. 00:05:43
27. I: Und auch wenn Sie jetzt jemanden kontaktieren, der in der, im Urlaub ist, oder der halt in seiner Freizeit ist und der nicht reagiert, wie fühlen Sie sich dann? Ärgern Sie sich, wenn die Person nicht reagiert, oder? 00:05:56
28. B: Ärgern eigentlich nicht, weil ich finde, dass wenn jemand, wenn jemand in seiner Freizeit ist oder Urlaub ist und das schon lange und das geplant ist, ist das eigentlich, sollte man ihm das auch, sollte ihm das zustehen. 00:06:12
29. I: Ok. Das. 00:06:13
30. B: (unv.) Sei, seine Freizeit genießen kann. Und, wie gesagt, wir versuchen das auch immer. Natürlich wenn es dann Sachen gibt, wo man sagt, ok das, da war die Übergabe jetzt nicht so 100 Prozent effizient, das heißt wir sind über Sachen nicht informiert oder es sind Sachen offen geblieben, dann ist natürlich schon da, dass man, dass da erhöhter Arbeitsaufwand dann besteht, wenn man es dann selber erledigen muss. Dann ist natürlich schon, dass man sagt, aber bitte das nächste Mal müssen wir uns da besser abstimmen. Oder nächstes, oder das haben wir, das, das haben wir komplett aus den Augen verloren, dass das Thema eigentlich aufpoppen kann während du nicht da bist oder so. Also da geht es immer um 00:06:50
31. I: Das 00:06:50
32. B: glaube ich, auch ein Learning, dass man sich verbessert in der, in der Abstimmung bei, wenn jemand geplanter Weise nicht da ist. 00:06:58
33. I: Und, also wenn ich das jetzt richtig heraushöre, dann löst es bei Ihnen keine großen Emotionen aus, wenn jemand nicht reagiert, weil Sie können das gut nachvollziehen und Sie finden auch, dass das 00:07:06
34. B: Ja. 00:07:06
35. I: der, das gute Recht ist von der Person. 00:07:09
36. B: Genau. 00:07:09
37. I: Ok. Und wenn Sie jetzt von Ihren Vorgesetzten oder Arbeitskolleg:innen in der Freizeit kontaktiert werden, auch wenn das so gut wie nie vorkommt, dann löst das schon bei Ihnen eine gewisse Form von Stress aus? Also wie fühlen Sie sich dabei? Weil Sie ja gesagt haben Sie machen sich dann Gedanken darüber. 00:07:31
38. B: Gewisse Art von Stress und ich, ich versuche das ja auch dann gleich zu erfragen was, was, was der Grund ist. Also da melde ich mich dann sofort zurück. 00:07:40
39. I: Ok. 00:07:41

40. B: Weil das ist, ist ganz klar. Also da reagiere ich dann sofort darauf. 00:07:45
41. I: Und stört 00:07:46
42. B: Weil ich das auch für mich, weil ich das für mich auch wissen möchte, ob jetzt irgendetwas schief gelaufen ist oder, oder was, was der Grund dafür ist für den, für die 00:07:55
43. I: Kontaktaufnahme 00:07:55
44. B: für die Kontaktaufnahme. Genau. 00:07:57
45. I: Und stört es Sie, wenn Sie in so einem Notfall kontaktiert werden, oder befürworten Sie das? 00:08:03
46. B: Nein, das ist mir eher lieber. Ich weiß dann gleich Bescheid und kann vielleicht noch irgendwie regulierend eingreifen. Also das ist mir 00:08:10
47. I: Ok. 00:08:10
48. B: dann lieber man informiert mich. Ich sage auch immer, ich sage auch immer, wenn, vor allem wenn wir mit Praktikanten oder so zu tun haben und die eine Arbeitsauftrag von mir bekommen im Sommer beispielsweise oder auch, wir haben ja auch eine, eine Praktikantin, die ist ein, ein halbes Jahr bei uns, eine Studentin. Dann sage ich auch immer, sie kann mich jederzeit auch telefonisch erreichen, wenn es irgendeine Frage gibt, weil es mir lieber ist, bevor das liegen bleibt, dass ich, dass sie mich kontaktiert. 00:08:40
49. I: Ok. 00:08:41
50. B: Also das biete ich an und, und das ist für mich aber auch jetzt keine, das stört mich auch nicht. 00:08:49
51. I: Und wenn Sie dann eben solche Anfragen von zum Beispiel der Praktikantin oder Kolleg:innen erhalten, dann versuchen Sie das auch gleich zu lösen. Also so reagieren 00:08:59
52. B: Ja genau. 00:08:59
53. I: Sie darauf. 00:09:01
54. B: Und ich versuche auch da den Kanal anzugeben, wo ich dann wirklich auch immer greifbar bin, weil ich schalte, zum Beispiel, wenn ich, freitags bin ich nicht im Büro, ich bin Teilzeit beschäftigt, und arbeite von Montag bis Donnerstag und freitags nicht und da sage ich auch bitte über den Kanal, wie zum Beispiel Whatsapp oder über das Telefon, weil ich da nicht immer mein, mein E-Mail-Programm einschalte und da nicht immer die E-Mails abrufe. 00:09:26
55. I: Ok. Und wenn jetzt eben so ein Arbeitsaufwand einhergeht, eben dass, dass irgendeine Frage ist, dann lösen Sie das auch gleich. Das habe ich richtig 00:09:37

56. B: Ja. 00:09:37
57. I: richtig verstanden. Und das machen Sie dann mit der Arbeit damit der Arbeitsfluss weitergeht und es nicht, nichts liegen bleibt. 00:09:43
58. B: Genau. 00:09:43
59. I: Und damit fühlen Sie sich auch wohler, weil es anders sonst 00:09:48
60. B: Ja. 00:09:48
61. I: eher für Sie bedenklich ist und eher Stress auslöst. 00:09:51
62. B: Genau. Genau. 00:09:53
63. I: Und mit dieser Handhabung sind Sie auch generell zufrieden? 00:09:55
64. B: Mmh (zustimmendes Nicken) 00:09:56
65. I: Würden Sie sagen es gibt irgendetwas, das Sie hier noch besser machen könnten? 00:10:01
66. B: Ich denke wir, wir, wir sind ein, ein gut eingespieltes Team, wo wir unsere gegenseitigen Kompetenzbereiche gut kennen, wo wir die Vertretungsregelung recht gut auch haben. Ja. Ich, ich wüsste jetzt, wüsste jetzt im Moment. Also wir, wir machen immer tourliche Jourfixes, wo wir uns laufend über die aktuellen Sachen austauschen damit jeder weiß, wo liegen gerade die Schwerpunkte, die Arbeitsschwerpunkte. Und von dem her. Nein würde ich eigentlich sagen, klar man könnte man manche Punkte dann detaillierter behandeln, aber grundsätzlich dieser Informationsaustausch im Team, den würde ich so beibehalten. 00:10:53
67. I: Und der funktioniert gut. Also der hilft dann auch, dass man eben diese Erreichbarkeit in der Freizeit, dass die gar nicht nötig ist in der Form, in der Intensität. 00:11:01
68. B: Genau. 00:11:02
69. I: Ok. Und welchen Umgang mit Kontaktanfragen in der Freizeit würden Sie jetzt ändern Mitarbeiter:innen oder Kolleg:innen und auch Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelange in der eigenen Freizeit eben empfehlen, damit es ihnen gut geht und 00:11:17
70. B: Ja. Das kommt, ist, ist von Charakter zu Charakter unterschiedlich, da kann ich vielleicht auch nur für mich sprechen, aber ich würde es, ich versuche auch, also keine Kollegin oder keine Kollegen, wenn ich weiß, der ist im Urlaub oder ist in der Freizeit, versuche ich den nicht, wenn es nicht unbedingt erforderlich ist, nicht zu kontaktieren, sondern zuerst das vor Ort im Team zu lösen, wo anders nachzufragen, wenn ich die Information gerade nicht habe. Wir haben ja auch ein, ein, ein working@<bank>, so ein Intranet, wo wir auch die wichtigsten Informationen von einstellen, die eben zum Beispiel mehrere Mitarbeiter, mehrere Bereiche, mehrere Abteilungen betreffen, so dass wir auch hier eine gute Informationssammlung haben. Wir haben Protokolle, Datenbanken, wo wir auch laufend zu den Projekten und zu den Vertriebsaktivitäten alles ablegen

können. Und wir haben auch gemeinsame Laufwerke, wo man, wo wir eine gewisse Struktur schon von Beginn an eigentlich haben, die selbsterklärend eigentlich ist, wo man dann sehr gut auch Unterlagen zum Beispiel findet und wo man dann auch sehr gute Informationen sich selbst beschaffen kann. 00:12:40

71. I: Das wäre jetzt die Möglichkeit, die man im Vorhinein hat, die jetzt auch die Organisation, also die, das Unternehmen hat, um das Ganze vorzubeugen, dass es gar nicht, dass die Kontaktanfrage gibt. Aber wenn es jetzt trotzdem zur Kontaktfrage kommt und man als Mitarbeiter eben so eine Kontaktanfrage bekommt, was würden Sie dem Mitarbeiter dann empfehlen, dass, wie er damit am besten umgeht, damit es eben für das eigene Wohlbefinden und die eigene Arbeitszufriedenheit angenehm ist? 00:13:05

72. B: Ja, ich würde. Dem Mitarbeiter jetzt? Oder jetzt aus, aus 00:13:09

73. I: Ja genau dem Mitarbeiter, der kontaktiert wird. 00:13:12

74. B: Der kontaktiert wird. Ja da. Ich, ich glaube da kann man das nicht verallgemeinern, weil der eine, der eine schaut vielleicht gar nicht in seine, in seine Kanäle hinein, wo er die Informationen abrufen. Also ich sage, wenn es, wenn es jemanden sehr stresst und dann sollte er am besten da nicht hineinschauen, weil ich denke wenn man dann sieht, wenn man dann wirklich sieht es sind Anfragen und dringende Anfragen drin, dann stresst das einen vielleicht noch mehr. Also aus meiner Sicht gesehen, würde ich das dann erledigen wollen und würde dann meine Freizeit mehr oder weniger unterbrechen. 00:13:50

75. I: Ok. 00:13:50

76. B: Und ich, und ich denke auch egal was dann anliegt, ob das jetzt auch in fünf Minuten erledigt ist, oder in einer Stunde würde ich das für mich gerne erledigt haben. 00:13:59

77. I: Ok. Das. 00:14:00

78. B: Und je nachdem wie. Ich glaube da kann ich jetzt für, für die anderen Mitarbeiter unbedingt sprechen. 00:14:07

79. I: Und wenn jemand der Typ ist, wie Sie, dann würden Sie empfehlen Abstand zu dem zu gewinnen in der Freizeit, wenn ich das richtig heraushöre, damit man nicht gleich die ganze Arbeit in der Freizeit erledigt eigentlich. 00:14:18

80. B: Ja. Aber weil Sie gesagt haben auch, was kann man zum Beispiel Vorgesetzten oder so auch empfehlen oder, oder wie sollten sich die verhalten. Also ich würde sagen, man sollte nur wirklich in ganz dringenden Fällen die Mitarbeiter und Kollegen kontaktieren. Man sollte als Vorgesetzter auch nicht am Wochenende die E-Mails alle schon Samstag, Sonntag oder so verschicken oder die Arbeitsaufträge, da wird, damit, wenn man am Montag dann im Büro kommt, dann ist, sind schon vielleicht zehn neue Arbeitsaufträge drinnen. Also man sollte, man sollte das ein bisschen auf, auf 00:14:54

81. I: die Arbeitszeit, den Bereich begrenzen 00:14:57

82. B: die Arbeitszeit auslagern. Genau. Genau. 00:14:58

83. I: Und gibt es etwas, das da, mit Ihrem Umgang mit eben Kommunikationstechnologien, jetzt mit Ihrem Smartphone, mit Ihrem Computer, alles was es da dazuzählt, mit der Erreichbarkeit, die daraus eben resultiert, hilft? Also beim Umgang damit, damit Sie sich trotzdem wohl fühlen und auch zufrieden sind. 00:15:17
84. B: Ja. Die technischen Möglichkeiten sind ja wirklich so ausgereift jetzt schon, dass man, dass man eigentlich immer und überall erreichbar ist, 00:15:30
85. I: Genau. 00:15:31
86. B: dass man immer und überall Zugang zu den Programmen, zu den Unterlagen, zu den Daten hat. Und das ist natürlich einerseits ein großer Vorteil und andererseits verleitet es aber auch dazu, dass man sagt, man verlagert vielleicht manche Arbeiten, die man zeitlich nicht schafft, dadurch eher in die Freizeit. 00:15:55
87. I: Und gibt es dann vielleicht irgendwelche Apps, irgendwelche Einstellungen am Smartphone oder am Computer, die Sie einstellen damit Sie sich da trotzdem besser abgrenzen können? Zum Beispiel, dass Sie das Handy auf stumm schalten in der Freizeit oder ausschalten damit Sie halt nicht andauernd erreichbar sind. Also irgendetwas, das Ihnen da hilft, damit Sie das besser abgrenzen können, damit Sie sich damit wohler fühlen. 00:16:18
88. B: Also Laptop und so weiter ist in der, in der Freizeit ausgeschaltet, aber Handy ist immer eingeschaltet. 00:16:27
89. I: Ok. 00:16:28
90. B: Handy ist immer, immer online. 00:16:31
91. I: Also da gibt es nicht, dass sie da irgendwie etwas 00:16:34
92. B: Nein. 00:16:34
93. I: machen damit 00:16:35
94. B: Auch keine, auch keine, keinen Block oder so für einen Kollegen, weil es ist eh, überschneidet sich eh, man hat ja immer private Kontakte und, und Firmenkontakte. Deswegen ist das schwierig, das auszuschalten. 00:16:47
95. I: Ok. Und wie fühlen Sie sich, wenn Sie jetzt zum Beispiel in den Urlaub fahren und jetzt ihr Smartphone zu Hause vergessen oder Ihren Laptop und dadurch überhaupt gar nicht erreichbar sind, also wenn eine Situation auftritt, in der Sie einfach in keinsten Weise erreichbar sind, weil Sie keinen Empfang haben oder eben einfach kein Gerät bei sich haben? Wie fühlen Sie sich dann damit in Ihrer Freizeit? 00:17:09
96. B: Jetzt nur in Bezug auf Erreichbarkeit von der Arbeit zu Arbeitsthemen? 00:17:15
97. I: Genau. 00:17:16
98. B: Oder generell? 00:17:17

99. I: In, auf, in Bezug auf die Erreichbarkeit für Arbeitsbelange. 00:17:20
100. B: Nein ist eigentlich, fühle ich mich nicht unwohl. 00:17:43
101. I: Ok. Das, das ist eigentlich für Sie angenehm? 00:17:26
102. B: Ja. Genau. 00:17:28
103. I: Ok. Es löst keinen Stress oder irgendetwas aus und 00:17:31
104. B: Nein. 00:17:32
105. I: warum ist es angenehm? 00:17:33
106. B: Weil. Es ist jetzt nicht, es ist, es ist neutral betrachtet. Ich kann jetzt nicht sagen es ist, ich möchte nicht erreicht werden, nicht angerufen oder nicht erreicht werden, das ist es nicht. Aber es ist, es ist mir auch nicht unangenehm, ich habe auch kein, kein schlechtes Gefühl, wenn ich jetzt nicht erreichbar bin, wenn ich im Urlaub bin zum Beispiel für die, für die 00:18:02
107. I: Ok. Für Arbeitsbelange. 00:18:05
108. B: Für die Arbeitskollegen. Ja, überhaupt nicht. Weil es eben wie gesagt auch nicht so oft vorkommt. 00:18:11
109. I: Und haben Sie bestimmte Taktiken vielleicht, welche, um jetzt Informations- und Kommunikationstechnologien in Ihrer Freizeit auch nutzen zu können, aber die dann halt die Möglichkeit für den arbeitsbezogenen Kontakt herstellen, um das gut zu nutzen, so dass Sie sich damit wohl fühlen, dass Sie nicht immer wieder, wenn irgendeine Anfrage kommt, gleich losarbeiten oder dass sie Sie irgendwie nervös machen könnte? Haben Sie da Taktiken? 00:18:39
110. B: Ja. Also zum Beispiel, wenn ich zu Hause in meiner, in meiner, meiner Freizeit noch etwas erledige, noch etwas bearbeite und das zählt jetzt nicht zu meiner Arbeitszeit, sagen wir so. Also ich arbeite noch etwas freiwillig auf. Dann schaue ich schon, dass ich meinen, dass ich meinen, wir haben so einen Cisco, so einen Cisco Jabba Chat, womit, worüber auch chatten können, dass ich den deaktiviere, dass man nicht sieht, dass ich angemeldet bin, weil sonst kommen eventuell in meiner Freizeit dann noch Anfragen, weil die Leute denken ich bin eh, im, anwesend. Also da logge ich mich dann aus. 00:19:19
111. I: Ok. Also 00:19:21
112. B: (unv.) Also wenn ich, wenn ich wirklich in meiner Freizeit, wo ich sage ich, ich arbeite das jetzt freiwillig für mich auf, das ist jetzt nicht offizielle Arbeitszeit, dann logge ich mich aus diesen Systemen, wo man mich, wo man sieht ich bin online oder man kann mich anschatten oder man, dann, dann logge ich mich da aus. 00:19:37
113. I: Ok. Und das, das hilft Ihnen auch, dass Sie sich dann halt wohl und 00:19:45

114. B: Ja und dass ich mich auch vor allem auch dann besser konzentrieren kann und dass ich da nicht gestört bin eben, in dem, in der Aufarbeitung dann durch, wieder durch neue Anfragen. 00:19:55
115. I: Durch weitere Anfragen. 00:19:57
116. B: Ja. 00:19:57
117. I: Dass Sie nicht den Stress und den Druck dann verspüren noch mehr zu, tun zu müssen 00:20:00
118. B: Genau. 00:20:00
119. I: als wie das was Sie eh schon zusätzlich tun. 00:20:02
120. B: Genau. 00:20:02
121. I: Ok. Als nächstes werden wir basierend auf Ihren Erfahrungen auf die Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice eingehen. Welche Informations- und Kommunikationstechnologien verwenden Sie im Homeoffice? Dazu gehört jetzt die Hardware, aber auch die Software mit jeglichen Apps. Das Disco Jabba, habe ich herausgehört vorher, das Smartphone und den Computer, also. Ist das ein, ein von der Firma zur Verfügung gestellter Laptop und 00:20:32
122. B: Genau. 00:20:32
123. I: Smartphone oder? 00:20:32
124. B: Genau. Es ist ein von der Firma zur Verfügung gestellter Laptop, der ist komplett ausgestattet auch mit, mit Kopfhörern, mit zwei Bildschirmen, die man zu Hause auch aufstellt, aufstellen und anschließen kann und mit Tastatur, Maus, also mit allem drum und dran. Es ist ein vollwertiger Arbeitsplatz, wie er auch, wie er auch in der Bank zur Verfügung steht und auch mit Zugang zu allen Programmen. Also jede, jedes Programm, dass ich in der, in der Bank nutzen kann, kann ich auch zu Hause nutzen. 00:21:04
125. I: Und welche Programme sind das alles, die Sie nutzen und Apps? 00:21:07
126. B: Das sind ja vor allem diese ganzen Bank-internen Datenbanken, wo die ganzen, bei uns heißt es zum Beispiel Smart-Destop und da sind dann von, von der, von Smartkunde, Smartgiro, Smartvertrieb, Kuba, das sind zahlreiche CAM- und Kundenprogramme, wo man Daten abfragen kann, Auswertungen rausziehen kann und dann natürlich das gesamte Office-Paket. 00:21:36
127. I: Und was verwenden Sie sonst noch für Apps im, im, im Homeoffice? Also dieses Disco Jabba habe ich, habe ich gehört. 00:21:45
128. B: Cisco ja, Cisco Jabba. 00:21:47
129. I: Cisco Jabba. Entschuldigung. 00:21:48

130. B: Ja. Das ist, das ist vernetzt mit unserem gesamten Telefonsystem. 00:21:52
131. I: Ok. Das Telefonsystem auch. 00:21:54
132. B: Ja das ist, Cisco Jabba, das ist ja unser, unser Telefonsystem und das ist ein zusätzliches Tool, dass man eben chatten da auch kann. 00:22:04
133. I: Dann E-Mails habe ich auch gehört. 00:22:07
134. B: Bitte? 00:22:08
135. I: E-Mails habe ich auch gehört, dass Sie verwenden. 00:22:10
136. B: E-Mails. Ja das ganze Microsoft, Outlook, Office. 00:22:15
137. I: Ok. 00:22:15
138. B: Also das ist das ganze Paket, steht uns zur Verfügung. 00:22:16
139. I: Also mit, mit Teams dann auch für Videochats? 00:22:19
140. B: Ja. Das ist, da sind wir gerade im Moment in der Umstellung. 00:22:22
141. I: Ok. 00:22:22
142. B: Das heißt da werden die Mitarbeitergruppen sukzessive umgestellt. Einige haben es schon, ein paar nutzen das schon. Das ist das ganze M365 im Gesamtumfang nutzen können. Bei uns ist es MS-Teams eben. Wir können zwar. Ich kann mit Ihnen jetzt da das Meeting machen, aber ich kann noch keines ausschicken. 00:22:42
143. I: Ok. 00:22:43
144. B: Aber das ist jetzt, das wird im, im Laufe der nächsten Monate wird das dann auch auf, auf alle Mitarbeiter ausgerollt. 00:22:49
145. I: Ok. Gibt es sonst noch irgendetwas? Irgendein Programm oder irgend? 00:22:56
146. B: Ja, wie gesagt, wie, da gibt es ja ganz, ganz viele und zahlreiche Bankprogramme, die spezifisch eben für Wertpapier, für Veranlagung, für Versicherung und so weiter sind. Also da haben wir natürlich auch Zugriff und, und wie gesagt das ganze alle, alle normalen Office-Programme. 00:23:16
147. I: Ok. Und wie zufrieden sind Sie mit diesen Informations- und Kommunikationstechnologien für Ihre Arbeit im Homeoffice? 00:23:22
148. B: Ja sehr zufrieden. Sehr zufrieden. Wie gesagt jetzt mit der Umstellung ist es ein bisschen, muss man sich ein bisschen umgewöhnen. Wir haben jetzt gerade die, Ende letzten Jahres, das neue E-Mail-Programm und so weiter, das Outlook, bekommen. Vorher hatten wir Lotus-Notes. Das ist alles auf Outlook eben umgestellt und das

ist, das ist ein bissi, wie soll ich sagen? Das wird eben alles, die Informationen werden online zur Verfügung gestellt, da gibt es keine Schulungen, das ist eher Learning by Doing. Es gibt Online-Schulungen, wo man sich einloggen kann und ja. Das ist ein vielleicht ein bissi ein, eine Schwierigkeit, weil man da in eine Gruppe sitzt und, und die, diese Schulung geht drei, vier, fünf Stunden und danach soll man es, muss man es eigentlich sich selbst dann aneignen. 00:24:08

149. I: Ok. 00:24:10

150. B: Also das ist etwas. Diese Ei, neue Einführung von solchen neuen Software-applikationen ist eher pff (schnauft) mühsam, ist eher selber viel muss man sich damit beschäftigen. 00:24:22

151. I: Ok. 00:24:23

152. B: Und zeitaufwendig. 00:24:25

153. I: Und wie verwenden Sie die Kommunikationstechnologien im Homeoffice? Also wie sieht hier Ihre Nutzungsweise aus? Verwenden Sie es den ganzen Tag durch? Verwenden Sie es eher für die Arbeit alleine oder für die Zusammenarbeit? Welch, welche Softwareanwendung, also gibt es irgendwelche speziellen Apps, die Sie noch zusätzlich zu denen die eben die Firma zur Verfügung stellt für sich selbst nutzen? Wie sieht einfach die Nutzungsweise von den Informations- und Kommunikationstechnologien im Homeoffice bei Ihnen aus? 00:24:54

154. B: Also im Homeoffice nutze ich sie während der ganzen Arbeitszeit, also da, da man, man ist ja auch immer erreichbar. Also man, man beantwortet ja auch jedes E-Mail, das kommt, versucht man ja auch gleich irgendwie zu beantworten, oder, oder eben zu auf Termin zu legen oder was auch immer der Inhalt dann verlangt. Und. (unv.) 00:25:18

155. I: Und auch in Pausen? 00:25:18

156. B: Bitte? 00:25:19

157. I: Sie haben gesagt immer. Also so durchgehend. Machen Sie das dann auch, wenn Sie einmal eine Pause machen? Haben Sie dann auch das Verlangen sofort zu antworten in der Mittagspause, wenn Sie eben zwischendrin einmal eine Pause machen? 00:25:30

158. B: Ja. Ich, ich sage zu, also zu Hause ist es eher, dass man. Also, wenn ich im Büro bin, dann gehe ich meine halbe Stunde, gehe ich aus dem Büro hinaus und bin dann einfach weg. Das macht man im Homeoffice eigentlich eher selten, weil im Homeoffice da ist man eher ständig beim Arbeiten. 00:25:53

159. I: Ok. 00:25:54

160. B: Also da macht man eher, eher weniger Pau, oder so auch im, im Homeoffice ist es auch nicht so, dass ich mich mit anderen Kollegen austausche oder dass die dann hereinkommen und Sachen brauchen. Das ist im, im Büro laufend. Das heißt man ist,

hat, man ist zwar, wird zwar öfter unterbrochen von seiner Arbeit, aber man hat auch diesen persönlicheren Austausch. Also das fällt zu Hause weg diese, diese Anfragen oder die persönlichen Anfragen von Kollegen. Aber man ist auch, vielleicht auch dadurch, man ist eigentlich mehr und ständig, macht einfach weniger Pausen. 00:26:33

161. I: Man hat also mehr den Druck trotzdem eben erreichbar zu sein und immer bei der Arbeit 00:26:38

162. B: Genau. 00:26:38

163. I: dabei zu sein, wenn ich das richtig heraushöre. Also Ihre, Ihre Nutzungsweise ist, dass Sie es zum Großteil selbst nutzen, aber immer, wenn halt Anfragen hereinkommen, darauf reagieren, reagieren möchten und eigentlich die Pausen und so nicht mehr dementsprechend einhalten, wie Sie es eigentlich im, im Büroalltag sehr wohl tun. 00:26:55

164. B: Genau. 00:26:57

165. I: Ok. Und wie empfinden Sie diese Nutzungsweise? Fühlen Sie sich damit wohl und, und zufrieden, oder gibt es etwas, das Sie da besser machen könnten? 00:27:07

166. B: Nein, es ist, es passt soweit eigentlich gut. Man hat halt nur, man hat halt nur das Thema, dass man sich, wenn man jetzt im Homeoffice ist, kann man sich nicht so gut austauschen auch mit den Kollegen, weil wenn die sehen, oder wenn wir ausmachen wir haben ja auch, wir machen auch in der Mittagspause diese Vertretungsregelung, dass wir so gestaffelt in die Mittagspause gehen, dass auch immer jemand im Büro erreichbar ist und das ist eben dann zu Hause nicht so, weil da habe ich dann oft das Gefühl, wenn ich jetzt zu einer anderen Zeit Mittagspause mache, wenn ich zum Beispiel von 12 bis halb Eins mache, dann wissen die, dann denke ich mir, die wissen ja drinnen jetzt gar nicht, dass ich jetzt gar nicht erreichbar bin. 00:27:54

167. I: Ok. 00:27:55

168. B: Weil, wenn ich im Büro bin und hinausgehe bei der Türe, dann, oder wir ausmachen, ich gehe dann und dann, dann wissen sie es, dann bin ich nicht da, aber so hast du immer das Gefühl, ok jetzt bin ich nicht erreichbar und keiner weiß eigentlich, wo ich bin und was ich mache und, und das ist vielleicht ein bissi ein komisches Gefühl. 00:28:13

169. I: Ok. Und da hat man dann einfach eher den Druck doch erreichbar zu sein. 00:28:17

170. B: Ja. Ja. Man kann natürlich schon auch in seinem Status dann bei diesem Cisco kann man dann hineinschreiben beispielsweise im Moment, nicht, bitte nicht stören oder abwesend oder man kann eigentlich alles hineinschreiben, das man möchte, aber das mache ich dann auch nicht, weil es, also. Aber man könnte das machen. 00:28:36

171. I: Ok. 00:28:37

172. B: Man könnte hineinschreiben bin in Mittagspause, aber das ist eher, das macht man nicht. Also es, es (lacht) 00:28:43
173. I: Und 00:28:43
174. B: Da würde ich mir komisch vorkommen, wenn ich das mache. 00:28:45
175. I: Ok. Und haben Sie irgendwelche Taktiken für eine angenehme und für den Arbeitskontext zufriedenstellende Nutzung von Ihren Kommunikationstechnologien im Homeoffice? So eine Taktik wäre jetzt, dass man das zum Beispiel hineinschreibt, aber damit fühlen Sie sich ja, also das ist ja nichts, dass Sie machen, weil Sie sagen das ist nicht, nicht so angenehm für Sie. Haben Sie andere Taktiken damit Sie sich wohl fühlen und zufrieden sind? 00:29:11
176. B: Jetzt um das zu nutzen, ja. Taktiken. Nein. Wa, was. Können Sie ein Beispiel sagen? 00:29:26
177. I: Dass Sie sich zum Beispiel einen Wecker stellen für dann und dann bin ich erreichbar oder so etwas, wie Sie vorher gesagt haben, dass man eben hineinschreibt in diesen Cis, Cisco Jabba jetzt gerade bin ich nicht erreichbar oder jetzt bin ich gerade in der Mittagspause, dass die anderen eben wissen um was es geht. Das wäre zum Beispiel so eine Taktik, wie Sie es nutzen. Haben Sie sonst so etwas? 00:29:48
178. B: Ja, was ich schon mache, ist dass ich dann meinen, meinen Kalender befülle. Also, dass ich mir in meinen Kalender die Termine hineinschreibe, wo ich zum Beispiel einen privaten Termin oder so habe, dass sie wissen ok, da können Sie jetzt keinen Termin vergeben, oder dass, dass sie wissen wo ich bin und das ist eigentlich, das sind eigentlich Kalender, der Cisco Jabba, also dieser, diese Chatnachricht und das sind eigentlich die einzigen. 00:30:16
179. I: Und der Kalender ist in Outlook, habe ich richtig verstanden, oder? 00:30:19
180. B: Ja genau. Genau. Und da haben wir auch alle Zugriff aus unserem Team. 00:30:22
181. I: Und somit sind Dinge, die Sie auch da bei einer angenehmen und für Sie auch zufriedenstellenden Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice, die Sie unterstützen wären eben diese Möglichkeit, dass man eben im Outlook das genau versteht, wann man welche Termine hat und 00:30:41
182. B: Genau. 00:30:41
183. I: Ok. Gut. 00:30:43
184. B: Genau. Also da wird genau hineingeschrieben eben, wo man gerade ist, welchen Termin man gerade hat. Ja. So wie halt dann, in einem normalen Terminkalender. 00:30:54

185. I: Und gibt es auch noch irgendwelche Dinge, die jetzt nicht unbedingt bei der Technik sind, die für Sie eine angenehme und zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice unterstützen? 00:31:02
186. B: Ja, wichtig ist, trotzdem diesen Austausch zu haben, also so einen regelmäßigen Austausch. Also wenn man, beispielsweise wir hatten jetzt eben wie gesagt eine Baustelle im Büro und da machens, da machen, wir haben jeden Dienstag ein Jourfix, wo wir uns eben über die aktuellen Themen austauschen und da haben wir müssen alle ins Homeoffice eben gehen, gehen auf Grund der Baustelle. Und das ist wichtig, dass man das dann trotzdem beibehält, dass man diesen Austausch dann eben virtuell macht. 00:31:29
187. I: Ok. 00:31:30
188. B: Also das ist wichtig, dass man diese, diesen regelmäßigen Austausch, dass der dann trotzdem oder gerade dann vielleicht sogar noch intensiver gemacht wird. 00:31:41
189. I: Und würden Sie Ihren Kolleg:innen bei deren, also bei ihrer Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice irgendetwas empfehlen damit sie sich mit der Arbeit wohl und zufrieden fühlen? Also hätten Sie da irgendetwas, wo Sie sagen das wäre gut wenns, wenn man macht? Jetzt auf technischen Aspekten aber auch auf persönlichen. Das mit persönlichen da habe ich gehört, dass, dass man halt auch wirklich aktiv diesen Austausch fördert, also, also wenn ich das richtig verstanden habe. 00:32:15
190. B: Genau ja, dass man, dass man diesen, dass man sich am Laufenden hält. Ich kann mich zum Beispiel noch erinnern in, während der Pandemie war ich ja, mussten wir ja, da mussten wir ja im Homeoffice arbeiten und ich war da 10 Wochen im, im Homeoffice und das war eigentlich schon sehr, sehr belastend. Also 00:32:34
191. I: Ok. 00:32:34
192. B: muss ich echt sagen. Also ich bin, ich bin grundsätzlich ein Menschtyp, ich bin lieber im Büro als im Homeoffice. 00:32:40
193. I: Ok. 00:32:41
194. B: Also ich. Homeoffice ist für mich eher so, wenn ich sage ich muss jetzt wirklich etwas ganz in Ruhe abarbeiten, wo ich mich konzentrieren muss, wo ich wirklich an einem Projekt oder an einem Konzept arbeiten muss, aber die, die, grundsätzlich bin ich lieber vor Ort in der Bank, weil, weil ich sehr viel mit meinen Kollegen auch austauschen muss zu verschiedenen Themen, oder auch kurzfristig austauschen muss und das geht eben einfach vor Ort leichter und, und besser. 00:33:13
195. I: Das heißt ein, ein Tipp oder eine Empfehlungsweis von Ihnen wäre eigentlich die Mischung von Präsenz und Homeoffice? 00:33:20
196. B: Ja. 00:33:21

197. I: Dass man eben diesen persönlichen Austausch einfach auch hat und am besten mehr Präsenz und weniger Homeoffice. 00:33:27
198. B: Ja. 00:33:27
199. I: Aber auch das ist der 00:33:28
200. B: Auf jeden Fall. 00:33:28
201. I: für den, für das Homeoffice eigentlich ein Erfolgsfaktor? 00:33:31
202. B: Ja, auf jeden Fall. 00:33:33
203. I: Gibt es sonst noch irgendwelche Erfolgsfaktoren für ein zufriedenstellendes und angenehmes Homeoffice? 00:33:38
204. B: Also ich glaube auch, dass man eben, dass man wie gesagt die, sich die Arbeitsinhalte genau anschauen muss und dass man, dass man, dass man das vielleicht für sich selbst oder mit, mit seinen Vorgesetzten dann auch so regelt, dass es nicht immer fixe Tage oder fixe Zeit, es, man muss es eher auf das Arbeitsaufkommen abstimmen, wann ich Homeoffice mache und wann nicht. Also für mich ist das eher effizient, wenn ich, wenn, wenn die, der Arbeitsinhalt auch zum Homeoffice passt. Das heißt, wenn ich Ruhe brauche, wenn ich konzentriert sein muss, wenn ich Sachen abarbeite, dann ist es gut, dass ich im Homeoffice sein kann, aber grundsätzlich halte ich nichts davon, dass man sagt ich gehe jetzt jeden Dienstag Homeoffice. 00:34:27
205. I: Ok. 00:34:28
206. B: Also. Ich will, ich, ich sage eher das muss man mit seinen, mit seinen Aufgaben, mit seinen, mit den Arbeitsinhalten abgleichen. 00:34:37
207. I: Also anlassbezogen. 00:34:37
208. B: Anlassbezogen, genau. 00:34:39
209. I: Und bei der, bei der Kommunikationstechnologienutzung speziell, gibt es da irgendwelche speziellen Erfolgsfaktoren? Was ich vorher herausgehört habe, dass man sich halt selbst wirklich einliest, wenn ich das richtig herausgehört habe. Also sich selbst das ganze Wissen aneignet und gerade jetzt bei dieser Umstellung vom, vom Office-Paket, dass man da halt Eigenengagement zeigt und das auch nur in der Arbeitszeit oder generell? Also haben Sie da Zeiten, wo Sie das machen können in der Arbeitszeit? 00:35:10
210. B: Ja, muss man ja. Man muss sich mit dem ja auseinandersetzen, weil wenn die neuen Systeme installiert sind, dann muss man mit denen auch arbeiten und. Aber, wie gesagt, es ist, es gibt dann, wir haben dann wohl so organisiert, dass so Floor-Worker gibt, die dann je Bereich zuständig sind, die man fragen kann, wenn man sich nicht auskennt und da gibt es wohl Ansprechpersonen, aber grundsätzlich ist es, ist es oft schon so, dass, dass man oft auch generell, wenn zum Beispiel so Softwareupdates und

so sind, dass es generell manchmal belastend ist und man oft wertvolle Arbeitszeit verliert, weil man zum Beispiel fünf Updates hintereinander hat und dann vielleicht 20 Minuten erst später zum Arbeiten anfangen kann. Also das war, ist ein generelles Problem, wo ja immer wieder Updates eingespielt werden automatisch und wenn man dann zum Beispiel im Homeoffice ist, dann wird das dort nicht gemacht, weil man dann ja nicht direkt am Server oder direkt 00:36:16

211. I: Ok. 00:36:16

212. B: auf der Docking-Station ist. Und wenn ich dann in das Büro komme und ich war zum Beispiel jetzt nach dem Umbau wieder im Homeoffice, dann war einmal am ersten Tag eine halbe Stunde nur Updates und Neustarts und das ist einfach der Nachteil, wenn du dann diese Technologien zu Hause nutzt und länger nicht im Büro bist. 00:36:35

213. I: Und gibt es jetzt eigentlich etwas, das Ihr Unternehmen und Ihre Vorgesetzten tun, damit Ihre arbeitsbezogene Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und allgemein Ihr Homeoffice gut gelingt? 00:36:48

214. B: Ja, wie gesagt, es gibt die, die Regelungen, dass wir in Abstimmung mit den Vorgesetzten diese Homeofficetage nutzen können, nicht müssen, aber, aber nutzen können und. Aber spezielle jetzt, dass das, gibt es eigentlich nicht. 00:37:08

215. I: Ok. 00:37:09

216. B: Aber es hat sich, es hat sich schon sehr, sehr viel verbessert, weil zum, also vor der Pandemie, vor dieser ganzen Pandemiezeit war bei uns Homeoffice eher negativ behaftet. Also Homeoffice war so ok Homeoffice ist gleich wie Urlaub, also, oder der ist eh nicht da und nicht greifbar. Das war, es hat ganz einen anderen, einen anderen 00:37:35

217. I: Image 00:37:35

218. B: Fokus gehabt als jetzt und ein anderes Image. Gezwungenermaßen ist das dann durch, durch diese ganze Pandemie sind dann auch einmal die ganzen Mitarbeiter erst mit Laptops und so weiter ausgestattet worden. Vorher hatten nicht alle Kundenbetreuer beispielsweise einen Laptop, sondern hatten stationäre PCs und das hat sich da, ist ein, was es, das, das war ein positiver Faktor an dieser ganzen Zeit, dass wir da einen irrsinnigen Sprung in der Kommunikation oder in der digitalen, in der virtuellen Kommunikation gemacht haben, dass wir an, an dies. Auf diesem Level wären wir nie, wären wir jetzt nie, wenn es diese Pandemie nicht gegeben hätte und auch, auch von der Akzeptanz her wären wir da nie was, was das, was das Homeoffice betrifft. 00:38:22

219. I: Das heißt die Unterstützung vom Unternehmen für das Homeoffice ist eigentlich, dass sie es erlauben und dass sie es auch akzeptieren und sich da eigentlich weiterentwickelt haben über die Zeit und gerade auch über COVID. 00:38:34

220. B: Ja genau. Genau. 00:38:34

221. I: Und (unv.) 00:38:36

222. B: Im Prinzip. Es hat sich aber auch wirklich, man muss auch sagen, es hat sich die Einstellung dazu auch wirklich verändert, weil man auch gesehen hat, es war zu dieser Zeit eine Anforderung, um einfach alles aufrecht zu erhalten, das ganze Geschäft einfach auch aufrecht zu erhalten, war es da eine Anforderung. Und man hat aber auch gesehen, man hat ein bisschen einfach diese Skepsis und diese Vorurteile dagegen abgebaut, weil man gesehen hat, dass es funktioniert. 00:39:00
223. I: Und würden Sie sich noch etwas von Ihrem Unternehmen wünschen damit es besser funktioniert? Ich habe vorher herausgehört, dass eben solche, solche Software-updates und so nicht, nicht während der Arbeitszeit erfolgen müssen, oder? Also. 00:39:17
224. B: Ja es ist oft schwierig, diese. Sie versuchen das. Wir haben ein eigenes Rechenzentrum und da wird ja sowieso versucht, dass man, dass man das immer nach der Arbeitszeit dann macht. Das heißt in der Nacht, wenn der Laptop auf der Docking-Station bleibt, dann werden diese Updates eingespielt. Wenn ich jetzt aber meinen Laptop mitnehme und ich nehme ihn sehr oft mit 00:39:40
225. I: Geht es nicht. 00:39:40
226. B: dann ist er auch über Nacht nicht da oder auch wenn ich im Homeoffice bin, dann habe ich ihn sowieso mit und dann ist er nicht auf der Docking-Station und dann passiert das halt alles sobald ich ihn wieder aktiviere oder auf die Docking-Station gebe. Dann kommen diese ganzen Updates. 00:39:56
227. I: Und solche 00:39:56
228. B: Und das ist, das lässt sich dann auch nicht verhindern. 00:39:59
229. I: Solche Updates kommen im Homeoffice aber nicht? 00:40:01
230. B: Kommen im Homeoffice nicht, nicht alles. Es kommen schon auch teilweise auch Updates, 00:40:08
231. I: Ok. 00:40:08
232. B: aber nicht in diesem Umfang, weil glaube ich, das auch gar nicht technisch möglich ist, dass man, dass man da alles einspielt, aber da kenne ich mich leider technisch zu wenig aus. 00:40:17
233. I: Und gibt es sonst noch irgendetwas, das Sie sich von Ihrem Unternehmen wünschen würden, wo es irgendwie hilft, dass die arbeitsbezogene Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice für Sie angenehm ist und dass Sie sich wohl damit fühlen? 00:40:31
234. B: Ich muss sagen also von, von der Ausstattung von passt das eigentlich. 00:40:41

235. I: Ok. Und wie werden Sie von Ihren Vorgesetzten und Unternehmen unterstützt, wenn es jetzt zu Problemen kommt mit der Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice? 00:40:52
236. B: Also wir haben, unser Vorgesetzter ist im, der Vorgesetzte dadurch, dass der hat dann eben auch, also der Vorgesetzte ist eigentlich ja nur dafür zuständig, dass man ausmacht, wann nutzt man diese Homeofficetage, aber alles andere, was so die Technik betrifft, haben wir ja einen eigenen, haben wir eigene Ansprechpartner. 00:41:17
237. I: Ok. 00:41:17
238. B: Nämlich diese ganze IT-Abteilung und das machen wir dann eigentlich selbst. Also das macht jeder eigentlich. 00:41:22
239. I: Ja. Die IT wäre ja eigentlich so etwas, das das Unternehmen zur Verfügung stellt. Also das ist genau das, das ich 00:41:27
240. B: Ja genau. 00:41:27
241. I: gemeint habe. 00:41:28
242. B: Genau ja. Nein das gibt es schon. Aber natürlich Sie müssen sich vorstellen, da haben wir eigentlich einen Ansprechpartner mehr oder weniger jetzt. Es sind schon mehrere Leute dahinter, die da, die da arbeiten, aber wir haben einen Ansprechpartner und der ist für <Anzahl>, wenn man das Rechenzentrum rausnimmt, ist für <Anzahl> Leute zuständig und da kommt es natürlich schon zu Wartezeiten. 00:41:51
243. I: Ok. Also es ist. 00:41:53
244. B: Da ist die Lösung ist nie, wenn ich jetzt ein Problem habe, ist die Lösung nicht in fünf Minuten dann da. 00:41:59
245. I: Also ist es für Sie eher weniger hilfreich, weil einfach zu wenig Unterstützung dafür, bei technischen Problemen 00:42:06
246. B: Zu langsam, sagen wir so, zu langsam. 00:42:07
247. I: Ok. Das heißt Sie würden sich eine schnellere und umfassendere 00:42:12
248. B: Ja. 00:42:12
249. I: eigentlich in der Form Unterstützung 00:42:14
250. B: Ja. 00:42:14
251. I: bei technischen Problemen wünschen? 00:42:15
252. B: Genau. 00:42:15

253. I: Ok. Nun kommen wir zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice, nämlich der Zusammenarbeit. Wie kommunizieren und arbeiten Sie mit Ihren Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice zusammen? Das hatten wir eigentlich vorher schon so ein bisschen, habe ich das herausgehört, dass Sie das eben über dieses Cisco Jabba machen, mit den E-Mails und über das Telefon und gelegentlich über Videokonferenzen. 00:42:39
254. B: Genau. 00:42:40
255. I: Sonst noch etwas? 00:42:42
256. B: Ja. Also, wie gesagt, wir sind ja jetzt gerade am Anfang mit diesem ganzen OneDrive und mit diesem ganzen neuen Outlook-Paket, dass wir jetzt alles das ausge, das bei uns jetzt gerade ausgerollt wird, wo man sich dann auch wirklich diese ganzen Dokumente teilen kann, diese gemeinsamen Laufwerke eben hat und. Also das, da sind wir jetzt gerade ganz am Anfang. Was wir immer schon hatten oder was, was ganz wichtig ist, ist eben dieses gemeinsame Laufwerk, wo wir eine Ordnerstruktur haben, die wir alle gemeinsam entwickelt haben und wo man, wo man auch dann auch Unterlagen nach einem gewissen System ablegen und auch suchen kann. 00:43:24
257. I: Ok. 00:43:25
258. B: Also das ist auch. Und das ist natürlich auch im Homeoffice sehr wichtig, dass ich da immer Zugang zu diesen Daten habe. 00:43:31
259. I: Und wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Homeoffice? Ist das für Sie angenehm und sind Sie damit zufrieden oder eher nicht? 00:43:40
260. B: Ist angenehm und, und wir sind zufrieden. Ja. 00:43:43
261. I: Und warum? 00:43:44
262. B: Weil es, weil es trotzdem, weil es einen, eine gute Mischung ist zwischen selbstständig arbeiten und ungestört arbeiten und trotzdem einen Austausch zu haben. 00:43:57
263. I: Und könnte man noch irgendetwas besser machen oder sind Sie wirklich total zufrieden und sagen das funktioniert wirklich richtig gut? 00:44:03
264. B: Also ich denke die Verbesserung wird dann kommen, wenn wir eben diese vollumfänglich diese neuen 00:44:10
265. I: Tools 00:44:11
266. B: Applikationen, diese neue Technik da nutzen können, wenn wirklich, wenn wir wirklich dieses, dieses OneDrive komplett nutzen können, diese, diese Dokumente dann teilen können, gemeinsam bearbeiten können und wie gesagt auch mit diesen neuen, mit dem Teams, wenn das dann kommt, weil das ist auch ein. Wir hatten ja jetzt lange Zeit aus diesen. Bei Banken ist es ja so durch diesen ganzen Datenschutz sind wir

ein sehr sensibles Unternehmen und wir hatten auch, in der ganzen Pandemiezeit durften wir auch weder Zoom noch Teams, noch, also keine, keine digitalen Kommunikationsmedien verwenden, die irgendwie in Amerika ihren, ihren Ursprung oder ihren Sitz oder ihren 00:44:56

267. I: Ok. 00:44:56

268. B: oder, oder Urheber haben, sondern wir hatten eigentlich ein eigenes, von unserem Rechenzentrum entwickeltes Onlinetool. Das war das <Bank>Cloud. Das läuft auch jetzt noch. Aber das ist natürlich nicht, dadurch dass es eine Eigenentwicklung ist von der, von den Fähigkeiten, Bildschirmteilen 00:45:15

269. I: Nicht so umfangreich. 00:45:15

270. B: nicht so umfangreich und sehr störanfällig und sehr 00:45:18

271. I: Ok. 00:45:18

272. B: keine guten, keine gute Bildübertragung und, und. Also daher hätten wir uns schon gewünscht, dass man da von Seiten der Datenschutzbeauftragten mehr sich dafür einsetzt die Technologien zu verwenden, die auch bereits andere Banken genutzt haben, weil wir auch immer uns gesagt haben oder uns gefragt haben, warum können das andere verwenden, warum sind bei uns die Richtlinien eigentlich anders als bei anderen oder strenger als bei anderen. 00:45:47

273. I: Ok. Und was sind jetzt die Erfolgsfaktoren für die Zusammenarbeit mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? Wenn ich es ein bisschen herausgehört habe vorher richtig, dann ist es, dass, dass auch die Möglichkeiten dafür geboten werden. Also was Sie gerade gesagt habe, dass man die ganzen Programme miteinander sharen kann, dass jeder etwas hineinspeichern kann, dass man Dis, den Bildschirm teilen kann, dass man eigentlich auch die moderne Programme nutzen kann, das sind so Erfolgsfaktoren. 00:46:15

274. B: Genau. Erfolgsfaktoren ist eben trotzdem der, der regelmäßige Austausch auch die, dass die Informa, derjenige, der im Homeoffice ist muss, der muss sich auch darum bemühen, dass er Informationen bekommt, dass es 00:46:31

275. I: Ok. 00:46:31

276. B: sich und, und da geht es halt auch ein bissi um informelle Sachen, also jetzt nicht Klatsch und Tratsch, das meine ich damit nicht, aber halt auch um informelle Sachen, die vielleicht jetzt nicht unmittelbar in einem Protokoll oder so stehen, aber die vielleicht wichtig sind, dass man sagt du der war schon ein bissi verärgert, das war dringend oder wie auch immer. Einfach so Sachen, die ein bissi unterschwellig, eigentlich nur im persönlichen Austausch eigentlich sonst mitbekommt, dass man sich auch über solche Sachen 00:46:59

277. I: Also 00:46:59

278. B: informiert. 00:47:00

279. I: Der, der Erfolgsfaktor wäre hierbei die Vermischung zwischen Online- und Präsenzarbeit. Was tun Ihre Vorgesetzten für eine erfolgreiche Zu, digitale Zusammenarbeit von Ihnen und Ihren Kolleg:innen und Ihnen und Ihren Vorgesetzten? 00:47:15
280. B: Bei, bei uns ist es gerade auch ein bisschen schwierig, weil man nicht nur jetzt in der, im Büro unsere Baustelle haben, sondern wir sind auch organisatorisch ein bisschen in einer Umstrukturierung. Das heißt wir, wir haben jetzt mit ersten April einen, eine neue Organisationsstruktur und auch ein neues, wir kommen auch in ein neues Thema, also wir werden in dieses größeres Vertriebsmanagementteam integriert und der Vorgesetzte ist gerade jetzt mit April neu, 00:47:48
281. I: Ok. 00:47:48
282. B: hat neu seinen Job angetreten. Deswegen kann ich eigentlich eh jetzt nur aus der Vergangenheit sprechen, wo wir noch in diesem kleineren Team eben waren und, und da waren wir eigentlich vier Leute und da ist es eigentlich, da schaut eben, da gibt es jetzt nicht so, wie soll ich denn sagen, da schaut jeder eigentlich selbst, dass er sich die Sachen erleichtert oder, oder eben. 00:48:18
283. I: Das heißt, da macht eigentlich der Vorgesetzte gar nichts für die digitale Zusammenarbeit, dass die gut funktioniert, sondern das ist mehr so auf Eigenverantwortung, weil es ein kleineres Team ist? 00:48:25
284. B: Ja. Was natürlich schon war, also als Beispiel jetzt, während der Pandemiezeit, also wo wir wirklich alle verstreut in, teilweise, es waren ja nur zwei Personen da, aber in getrennten Büros und zwei Personen waren immer im Homeoffice und da haben wir zum Beispiel das gemacht, dass wir uns jeden Tag einem 20 Minuten digital, per Videokonferenz zusammengeschlossen haben. Das war dann einerseits gut, aber oft war es auch dann so, dass das, dass es nicht immer jeden Tag um die gleiche Zeit die 20 Minuten dann Themen gibt, die, die du, die du da ansprechen musst. Also es ist ein gutes Maß, es, es soll nicht so sein das ist jetzt so und das ist alles so fix und starr. 00:49:11
285. I: Sondern wieder anlassbezogen, wie, wie Sie vorher gesagt haben. 00:49:15
286. B: Wäre es gut vielleicht eine gute Mischung sein zwischen Regelmäßigkeit und, und Erfordernis, dass man da ein bisschen mehr, besser abwägt. 00:49:21
287. I: Und würden Sie sich vom Vorgesetzten irgendetwas wünschen, dass er für die digitale Zusammenarbeit, dass die gut funktioniert, dass er dafür etwas tut, oder finden Sie, dass es eigentlich gut ist, wenn da jeder so ein bisschen mehr eigenverantwortlich ist? 00:49:34
288. B: Ich, ich wüsste nicht was der Vorgesetzte, was, was jetzt in seiner. Ich überlege jetzt nur was seine Möglichkeiten so sind bei uns, dass er, dass er da überhaupt das ermöglichen kann. Was, was i, was habens, was gibt es von anderen Unternehmen für, für Möglichkeiten? Was gibt es so? 00:50:02

289. I: Es, es hätte sein können, dass ein, ein Vorgesetzter einfach irgendwie speziell das fördert oder öfter einmal nachfragt, ob das gut funktioniert mit der digitalen Zusammenarbeit, ob man etwas braucht, also dass er so irgendetwas tut, dass hätte sein können, aber es ist nicht, nicht die Pflicht. Ich habe nur nachgefragt, weil wenn es ist, dann würde es mir etwas bringen das zu wissen. 00:50:22
290. B: Nein. Ei, eigentlich wie gesagt, das ist, da geht die. Es gibt die, es gibt die Voraussetzungen, die geschaffen sind, es gibt die technischen Voraussetzungen und es wird eben eigentlich weder, weder ge, am Anfang war es eben ein bissi so da, dass es gesagt worden ist ma bitte nutzt das, nutzt die Möglichkeit und geht ins Homeoffice. Auch die, die Vorgesetzte, die damals noch da war hat gesagt sie geht extra jetzt einen Tag einmal ins Homeoffice um zu zeigen, dass Homeoffice, um eben dieses Mindset zu ändern. Also es war am Anfang da nach der Pandemie, wie alles wieder also seinen regulären Gang gegangen ist, war es eher so Vorbildwirkung auch von den Vorgesetzten, dass sie gesagt haben sie sind jetzt auch einmal einen Tag im 00:51:08
291. I: Ok. 00:51:08
292. B: im Homeoffice, um das ein bissi im Mindset zu verankern das ist nichts schlechtes, also ihr könnt ruhig Homeoffice gehen, das wird, das ist akzeptiert und das 00:51:20
293. I: Ok. 00:51:20
294. B: sollen wir auch nutzen, weil das, jedes moderne Unternehmen eigentlich heute anbieten muss. 00:51:26
295. I: Ok. Und wie empfinden Sie die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? Sind Sie mit dieser zufrieden und ist sie angenehm für Sie oder eher nicht? 00:51:35
296. B: Ist, ist angenehm, weil ich habe die Möglichkeit jeder Zeit meine Kollegen zu erreichen über eben mehrere Kanäle, wenn es, wenn eine kurze, eine Anfrage ist, dann nehme das Chatprogramm, wenn es ein längerer Austausch ist, oder wo wenn ich über etwas informieren möchte dann mache ich es per E-Mail und wenn ich dringend etwas brauche dann, dann greife ich zum Telefon. Also da bin ich sehr zufrieden da. 00:52:04
297. I: Und dann wird auch abgehoben. Also die Erfolgsfaktoren sind das, 00:52:07
298. B: Ja. 00:52:07
299. I: dass dann auch darauf reagiert wird und dass, dass man halt mehrere Möglichkeiten hat zu Kontaktaufnahmen. 00:52:12
300. B: Und wie gesagt durch diese, durch diese Voraussetzungen mit diesem Cisco Jabba, sehe ich ja auch den Status, ich sehe auch ist jemand in einer Besprechung, ist jemand gerade verfügbar, also ich sehe das und ich kann mich auch danach richten, dass

wenn, ich sehe die Tele, die Kollegin telefoniert gerade, dann werde ich sie nicht anrufen, dann werde ich ihr etwas schreiben. Also von dem her habe ich da guten Überblick wer ist im Haus und wen, wer ist gerade für mich verfügbar. 00:52:36

301. I: Ok. Könnte da noch etwas besser gemacht werden oder sind Sie damit zufrieden? 00:52:41
302. B: Nein mit dem bin ich eigentlich, mit den technischen Voraussetzungen, das passt sehr gut. 00:52:47
303. I: Ok. Wie beziehungsweise was verwenden Sie bei den Kommunikationstechnologien damit die Zusammenarbeit im Homeoffice für Sie angenehm zufriedenstellend und gut funktioniert? Ich habe herausgehört, dass Sie einfach die unterschiedlichen Tools, die zur Verfügung gestellt werden verwenden und dass Sie auch bei Tools, also so wie das bei diesem Cisco Jabba, dass Sie das noch extra hineinschreiben, also dass Sie sich da wirklich die, die Untertools sozusagen mit zu eigen machen. Gibt es sonst noch irgendein spezielles Tool? 00:53:22
304. B: Sonst eigentlich. Ja den Kalender und natürlich auf den Kalender greife ich auch zurück, wenn ich wissen möchte was, was steht jetzt oder ist, wann ist der Kollege verfügbar, wann nicht und, und eben diese, diese Datenbanken, also die, die verwende ich auch sehr, aber nicht nur im Homeoffice, also generell in meiner Arbeit, weil man da sehr gut Sachen ablegen und dokumentieren kann und immer wieder aufrufen und, und, und weiterleiten kann. 00:53:54
305. I: Und alle Zugriff darauf haben. 00:53:55
306. B: Und alle Zugriff oder zumindest ich auch den Zugriff selektiv vergeben kann. 00:54:00
307. I: Ok. Haben Sie noch irgendwelche Verhaltensweisen, die jetzt nicht mit der Technik zu tun haben, die Ihnen hier irgendwie helfen in der digitalen Zusammenarbeit? 00:54:09
308. B: Verhaltensweisen jetzt von. Ich versuche schon natürlich, wenn ich so Protokolle und so ausschicke, versuche ich, dass ich das dann auch ankündige. Also ich, ich versuche immer, wenn ich Informationen ausschicke vor die, vorher die kurz zusammenzufassen damit man einen kurzen Überblick bekommt, wo ist was zu finden und dann in der Datenbank oder eben unter dem entsprechenden Link, dass man sich dann da die Detailinformationen holen kann. Also das finde ich, ist ganz wichtig, wenn man nicht persönlich kommuniziert, sondern nur digital, dass man in der, in der Information wirklich nur die wichtigsten Sachen drin hat, einen kurzen Überblick, also ich sage einmal maximal zehn Zeilen und die übersichtlich. Ich halte überhaupt nichts von, von E-Mails, wo man, wo man Lesezeit drei Minuten hat, dass man einmal nur das E-Mail durchgelesen hat. Also davon, davon halte ich überhaupt nichts. Also jeder hat, ist so mit einer Flut von E-Mails und Nachrichten konfrontiert, da ist es ganz wichtig, dass man da ein bisschen kundenorientiert, sage ich, ist, obwohl es Mitarbeiter sind, aber die sind irgendwie dann auch Kunden und dass man sagt man erleichtert dem Leser das Verständnis und auch die Einordnung in seiner eigenen Priorität, wo, wo kommt das jetzt

hin, ist das jetzt wichtig für mich oder, oder schaue ich mir das bis zum nächsten <Abteilung>meeting an oder was auch immer und dass man da ganz klar hineinschreibt um was es geht, bis wann etwas zu tun ist und das kurz und prägnant. 00:55:54

309. I: Ok. 00:55:55

310. B: Das ärgert mich zum Beispiel bei den digitalen Sachen, wenn ich, wenn ich unübersichtliche Informationen bekomme, wo ich mich einmal wirklich erst dahinterklemmen muss, dass ich einmal den Inhalt verarbeite und dann vielleicht noch daraus Arbeitsaufgaben ableite. Also das finde ich schrecklich. 00:56:15

311. I: Ok. Also ist eigentlich für Sie hilfreich für eine digitale und zufriedenstellende, für eine erfolgreiche digitale zufriedenstellende Zusammenarbeit, dass, dass die Sachen auch gut verständlich und nicht unnötig verkompliziert werden 00:56:36

312. B: Ja. 00:56:36

313. I: und auf das wichtigste runtergebrochen werden. Das ist 00:56:39

314. B: Ja. 00:56:39

315. I: für Sie eine gute Unterstützung. 00:56:41

316. B: Das auch, dass sie nutzerorientiert sind, dass man, dass man sich hineinversetzt in den Kollegen, der das, dem man das schickt, dass man das so aufbereitet, dass es für den keine Belastung ist, sondern eine Unterstützung oder damit er und wenn es ein, wenn es ein Arbeitsauftrag ist, dass er das, dass er das bestmöglich versteht und weiß sofort am ersten Blick was ist jetzt da zu tun. 00:57:05

317. I: Was er tun soll. 00:57:05

318. B: Ja. 00:57:05

319. I: Und tut hier Ihr Unternehmen oder Ihre Vorgesetzten auch etwas dafür, um das zu unterstützen? Also gehen sie auch so vor wie Sie, also dass sie oben einmal kurz das Prägnante erklären und das versuchen wirklich verständlich zu machen und, und fördern sie das bei, bei Ihnen? Sagen sie, dass das gut ist, oder? Gibt es irgendetwas, was das Unternehmen hier tut? 00:57:26

320. B: Wir haben, ja es gibt zum Beispiel eben in unserem Intranetprogramm, wo wir die Sachen hineinstellen, die wichtig sind, da gibt es zum Beispiel so Leseberechtigungen, die wo man einschränken kann, dass gewisse Informationen, die jetzt einen gewissen Bereich nicht betreffen, dass die das gar nicht sehen. 00:57:45

321. I: Ok. 00:57:46

322. B: Dass das bei denen gar nicht aufpoppt, weil das ist einerseits dann vielleicht sogar eher eine Belastung, wenn sie das lesen und sie, sie können damit eigentlich gar nichts anfangen. Und das sind so erste Schritte und ich glaube durch diese neuen Technologien wird das, wird das noch vorangetrieben werden, dass man da eher die, die

Informationen besser kanalisieren kann, dass sie wirklich nur derjenige bekommt dem sie auch einen Nährwert bringen oder den sie auch betreffen und dass nicht alle Informationen so breit gestreut werden. 00:58:15

323. I: Ok. Würden Sie sich da noch etwas wünschen oder finden Sie, dass das gut abge, abgedeckt ist mit dieser Unterstützung? 00:58:22
324. B: Nein, das ist bei uns noch nicht so gut abgedeckt, aber ich 00:58:24
325. I: Ok. 00:58:24
326. B: ich denke einmal, oder was ich in den ersten Schulungs, Online-Schulungen schon mitbekommen haben, sind genau die Tools ja jetzt, die da neu ausgerollt werden 00:58:35
327. I: Ok. 00:58:35
328. B: genau auf das zugeschnitten, dass man da effizienter zusammenarbeitet online. 00:58:39
329. I: Ok. 00:58:40
330. B: Und die (unv.) 00:58:41
331. I: Das heißt, dass 00:58:42
332. B: Also da werden wir sicherlich, da werden wir sicher no, sicherlich noch einen, einen Schritt, einen effizienteren, zu mehr Effizienz machen. Aber ich glaube, dass das einfach dadurch, dass das bei uns jetzt alles noch so eher Learning-by-Doing für jeden selbst ist, dass es bei uns sehr lange dauern wird bis wirklich die ganzen Systeme in dem Umfang, was sie wirklich können auch auf Dauer genutzt werden. 00:59:07
333. I: Das heißt Sie würden sich eigentlich wünschen, dass es hier aktiv Schulungen vom Unternehmen gibt? 00:59:11
334. B: Ja und vielleicht Em, Empfehlungen. Handlungsempfehlungen wie, wie man diese ganzen Programme jetzt am besten nutzt. 00:59:21
335. I: Ok. 00:59:22
336. B: Aber in der Praxis, weil wenn ich eine so eine Onlineschulung mache, dann sehe ich zwar, was kann das Ding alles und das kann sehr viel, aber das müsste auf, auf unseren Bereich oder auf unsere, auf unser Team, auf unsere Arbeitstätigkeit heruntergebrochen werden konkret an, an ein paar Prozessen müsste man sagen ok du das könnt ihr zukünftig mit dem machen, mit dem Tool oder da legt euch am besten die Protokolle zukünftig so ab und dem könnt ihr diese Berechtigungen so vergeben. Also da ist, wir bräuchten absolut, denke ich, damit das, damit wir mit dem schneller arbeiten werden einfach mehr Praxisschulung. 00:59:58

337. I: Ok. Und was sind für Sie die größten Herausforderungen im Homeoffice bei der Homeoffice-Arbeit allgemein und damit auch bei der Zusammenarbeit mit, mit den Kommunikationstechnologien im Homeoffice, welche Ihr, welche Ihre Arbeitszufriedenheit und Ihr Wohlbefinden einschränken oder beeinträchtigen? 01:00:17
338. B: Ja zum Beispiel, wenn, schlecht ist es natürlich, wenn ich, wenn jetzt die, die, die Internetverbindungen oder die Technik, wenn, wenn das alles nicht, oder die Serververbindung nicht so funktioniert, wie es sollte, ist jetzt, also wie gesagt wir haben dann auch zu Hause müssen komplett aufrüsten von, von, also nach der oder während der Pandemie eigentlich, weil das war dann dadurch, dass dann anscheinend sehr viele in, dort Homeoffice gemacht haben, also du hast teilweise ab Mittag für eine Exceldatei gebraucht 10 Minuten, dass die sich öffnet. Also du hast gemerkt am Vormittag ist alles gegangen und ab Mittag war dann die Leitung total überlastet und 01:01:02
339. I: Ok. 01:01:02
340. B: Und da haben wir dann natürlich privat komplett aufgerüstet diese ganzen, diese gan, das ganze Downloadvolumen, überhaupt die ganze Internetverbindung. Und seit dem funktioniert es eigentlich super, aber das, das ist natürlich wichtig, dass man da eine stabile, ein stabiles Arbeitsumfeld hat. 01:01:19
341. I: Und sind Sie mit dieser Handhabung zufrieden, dass Sie sich dann, dass Sie eben aufrüsten und die, den, die Sachen, die Sie eben merken, das wird benötigt, dass Sie das dann auch nach, nachkaufen oder nachholen? 01:01:34
342. B: Ja, wie gesagt, dass ist, dass ist, muss man, ist ja eh im, im Eigeninteresse, dass man das macht, aber natürlich ist es jetzt angenehm, weil man, weil man jederzeit zu Hause etwas noch fertigstellen, nacharbeiten, was auch immer kann. 01:01:54
343. I: Und helfen hier Ihre Vorgesetzten beziehungsweise Ihr Unternehmen hilft das hier auch? Also, dass eben ein, ein besseres Internet zur Verfügung stellt zum Beispiel? 01:02:02
344. B: Nein das nein. Das ist. 01:02:03
345. I: Nein. 01:02:03
346. B: Das ist nicht. Nein. Es wird wirklich nur die, wirklich nur die, die Hardware, also die Geräte und, und die Software, also die Programme, aber das andere muss man selber ist. 01:02:16
347. I: Und würden Sie sich wünschen, dass das Unternehmen hier irgendwie unterstützt? 01:02:20
348. B: Naja. (...) Ich weiß nicht inwieweit man das auch verlangen kann und, und. Inwieweit das. Habe ich mich ehrlich gesagt noch nie damit befasst, inwieweit die Kosten da wir selbst tragen oder das, aber ich glaube das ist einfach jeder, jeder Haushalt hat inzwischen Internet und hat Kosten, die damit verbunden sind. Also ich weiß nicht

wie das in anderen Unternehmen gehandhabt, ich kenne es von, von unserem Unternehmen nicht, dass man da irgendwie eine Kostenbeteiligung hat oder, oder irgendetwas also. 01:02:56

349. I: Und könnte Ihr Unternehmen oder Ihre Vorgesetzten hier irgendetwas anderes tun, um zu unterstützen? 01:03:00

350. B: (...) Es gibt ja wohl die, die Möglichkeit diese Fernwartungen. Das gibt es ja wohl. Also das machen sie ja wohl auch, also das wird auch angeboten, aber das ist halt, wie gesagt, auch immer dann ein, eine Frage des, der Erreichbarkeit. Also 01:03:22

351. I: Ok. 01:03:22

352. B: wenn ich ihn erreich, also es ist mehr eine Kapazitätenproblem, sagen wir so. 01:03:25

353. I: Ok. Im Homeoffice kann es gerade durch die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien auch zu stressigen Situationen kommen und in diesem Fall spricht man dann von digitalem Stress. Nun möchte ich mit Ihnen über Ihre Handhabung von diesem sprechen. Was macht für Sie eine aus den Kommunikationstechnologien resultierende stressige Situation aus? Was sind da so die Merkmale? 01:03:50

354. B: (...) Das ist zum Beispiel, wenn die Benachricht, also wenn ich zum Beispiel in, in einer Arbeit, in einem Arbeitsprozess drin bin und dann kommt ein E-Mail und es ist dringend, dann legt man das wieder, also es ist einfach diese, diese Ablenkung durch einkommen, hereinkommende E-Mail, hereinkommende Chat-Nachrichten, einfach dieses, diese Arbeitsunterbrechungen. Anrufe. Also einfach diese Arbeitsunterbrechungen, die vielleicht dann einen Stress auslösen. 01:04:24

355. I: Und wie bewältigen Sie diesen digitalen Stress im Homeoffice also? 01:04:29

356. B: Eben, dass ich sage ich schalte, wenn ich wirklich etwas zum fertig machen habe, dass ich diese Benachrichtigungen ausschalte. 01:04:36

357. I: Ok. 01:04:37

358. B: Ausschalte. Dass ich mich auf abwesend stelle, wenn ich sage jetzt, jetzt muss ich mich wirklich, jetzt muss ich das wirklich fertig bekommen. Dass ich mich da einfach, dass ich mich oder, oder bitte nicht stören, oder nicht erreichbar oder so, dass ich, dass ich mich halt da abmelde. Und das sind eigentlich die Maßnahmen. 01:04:56

359. I: Das heißt das sind diese, diese, das ist ja auch eine spezielle Kommunikationstechnologieverwendung, dass Sie halt da einfach das auch einstellen, dass die Leute das dann auch sehen. Und das ist auf unterschiedlichen Apps, das habe ich ja vorher, das haben wir ja vorher schon ausführlich besprochen. 01:05:14

360. B: Ja. 01:05:14

361. I: Gibt es sonst noch etwas, das Ihnen hilft bei der Bekämpfung von digitalem Stress, also etwas, das jetzt nicht bei den Kommunikationstechnologien vielleicht ist. Wenn Sie sich jetzt total gestresst fühlen, irgendeine Verhaltensweise? 01:05:27
362. B: Das man vielleicht einfach sich fünf Minuten Auszeit nimmt und auf die Luft hinausgeht oder 01:05:37
363. I: Ok. 01:05:37
364. B: einfach, einfach, ich glaube, ich bin sehr gerne in der Natur, ich bewege mich sehr gerne und wenn ich da einfach fünf Minuten Zeit habe den Arbeitsplatz zu verlassen und einfach nur in den Garten hinauszugehen oder so, dann ist das, ist das, baut man sehr schnell Stress ab 01:05:54
365. I: Ok. 01:05:55
366. B: und ist das sehr angenehm. 01:05:56
367. I: Können Sie bitte eine Beispielsituation, in welcher Sie auf Grund von Kommunikationstechnologien gestresst wurden, wie Sie sie bewältigt haben berichten? Das haben Sie vorher gesagt, dass halt viele Anfragen hineinkommen. Das wäre ja so eine Beispielsituation. Wie, wie haben Sie das genau bewältigt, dass Sie dann die, also wenn ich mich richtig erinnere, dass Sie dann geschrieben haben ich bin gerade in einer Besprechung ich melde mich später. 01:06:19
368. B: Ja. Ja. 01:06:20
369. I: Also das zu kommunizieren, dass, dass eben Sie gerade beschäftigt sind, aber Sie später sich noch daran, sich auf das zurückbeziehen und dann Ihre Kommunikation dafür haben. 01:06:33
370. B: Mmhh (zustimmendes Nicken) 01:06:34
371. I: Ok. 01:06:35
372. B: Genau. Oder auch natürlich, wenn, wenn man sieht jetzt kommen wirklich so viele E-Mails herein und leider sind es oft wirklich so unübersichtliche Mails, die dann noch irgendwohin verlinken, dann musst du dir dort noch das Handbuch dazu durchlesen und dann dort noch etwas durchlesen bevor du auf dann zur Kenntnisnahme drückst und so weiter. Also ich meine, es ist manchmal wirklich sehr viel einfach wo du und, und das versuche ich dann einfach priorisieren, also das versuche ich dann einfach, ich markiere mir das dann das E-Mail und weiß, dass ist dann ist wie eine Wiedervorlage, aber ich versuche das einfach einmal dann zu priorisieren was muss ich jetzt gleich erledigen. Oder ich mache mir auch dann oft so, ist zwar nicht sehr digitalaffin, aber ich mache mir, wenn es nur ein Zettel ist, da mache ich mir jetzt, mache ich mir einen Zettel Prio 1, Prio 2, Prio 3 und dann arbeite ich das so nach diesem, nach dieser Struktur ab. Das hilft mir oft auch. 01:07:26
373. I: Also eine Prioritätenliste. 01:07:28
374. B: Ja. 01:07:29

375. I: Machen, was machen Sie dann schon im Vorhinein um digitalen Stress im Homeoffice, generell damit der gar nicht erst auftritt? Weil die Prio, Prioritätenliste machen Sie ja, wenn Sie jetzt alles auf einmal hineinkommt. 01:07:43
376. B: Nein das mache ich mir eigentlich regelmäßig. 01:07:45
377. I: Oh ok. Also auch im Vorhinein. 01:07:47
378. B: Das mache ich, das mache ich mir eigentlich. Ja ich mache mir eigentlich regelmäßig und wir, wir haben auch so ein, intern, das nennt sich, das ist für unsere KVP. Das ist so ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess, der über das ganze Haus eigentlich so darübergestülpt ist und da, da macht eigentlich jede Abteilung so Aufzeichnungen von ihren regelmäßigen Arbeitsprozessen. Das heißt wir haben so eine Liste, wo wir dann eintragen, was haben, die sind definiert. Das ist nicht jetzt zum Beispiel, wenn ich ein Telefonat führe, das ist jetzt keine Maßnahme, aber wenn ich zum Beispiel jetzt einen Wochenbericht mache von der Terminfrequenz, dann wäre das zum Beispiel eine Maßnahme. Und die tragen wir eigentlich in so eine gemeinsame Liste ein mit Datum, mit, mit Datum und mit ungefährender Zeitdauer und somit haben wir dann eigentlich im Groben unsere Arbeiten im, im Team grob aufgezeichnet. Also immer wiederkehrende Prozesse, das geht von Kundenselektionen über Vertriebsberichte, Wochenberichte, es geht um Veranstaltungsbetreuungen und da bekommt man einen sehr guten Überblick aus wie vielen Arbeitsschritten eigentlich die, die Abteilung eigentlich besteht, oder wie viele 01:09:17
379. I: Und 01:09:17
380. B: Maßnahmen oder wie viele Umsetzungsschritte wir eigentlich haben und welche, welche immer wiederkehren. Und, und von dem her kann man die Kapazitäten ein bisschen besser einplanen. 01:09:31
381. I: Ah ok, ok. Dann kann man im Vorhinein schon so planen, dass dann der Stress gar nicht aufkommt, weil jeder nur die 01:09:38
382. B: Genau. 01:09:38
383. I: Kapazitäten, die wie er halt hat, auch wirklich dann zu erfüllen hat. Ok. 01:09:42
384. B: Und was natürlich schon die Aufgabe von unserem Vorgesetzten ist, weil sehr viel Ad-hoc-Anfragen, Marketing, Vertrieb und so weiter auch, da kommen oft sehr kurzfristige Anfragen und da ist es schon wichtig, dass der Vorgesetzte das vorher ein bisschen und dadurch weiß er ja wie viel wir ge, in, gerade im Moment in Projekten oder in, in Aufgaben gerade zu bearbeiten haben, dass er dann schon ein bisschen in der Hierarchie dann sagt ok können wir gern für euch erledigen, aber im Moment wird das wahrscheinlich nicht sofort gehen, wird wahrscheinlich erst bis nächste Woche möglich sein, 01:10:29
385. I: Ok. 01:10:29

386. B: dass wir euch da einen Vorschlag machen, wie wir diese Vertriebsaktivität da auch belegen könnte. Also da hat der Vorgesetzte schon ein bisschen eine, eine Funktion, die Kapazitäten ein bisschen zu steuern und nicht, dass nicht alles auf einmal hereinkommt, ungefiltert. 01:10:47
387. I: Und das Ganze erfolgt auch wieder digital, oder? Also das wird dann wieder so dass es über die, über den Computer oder über das Handy auch einsehen können? 01:10:55
388. B: Nein. Diese Sachen, diese Sachen funktionieren eben im Moment noch eher persönlich. 01:11:03
389. I: Also 01:11:04
390. B: Diese Arbeitszuteilungen und so. Also das 01:11:06
391. I: Und, und das, dass man aufschreibt, also für das Maßnahmenpaket? Ist das auch persönlich? 01:11:11
392. B: Ja das, das trägt, das trägt jeder Mitarbeiter in eine, in eine Liste ein, die für jeden zugänglich ist. Also da, da trage ich unsere Arbeitsschritte eigentlich 01:11:21
393. I: Ok. 01:11:21
394. B: immer, immer ein. Ja. 01:11:23
395. I: Also das ist schon digital. 01:11:23
396. B: Aber das ist. Genau. 01:11:24
397. I: Ok. (unv.) Und was hilft Ihnen bei einem für Sie angenehmen und zu, angenehmen und zufriedenstellenden Umgang mit Stress, welcher durch die Kommunikationstechnologien im Homeoffice verursacht werden? Sie haben vorher gesagt, dass Sie dann einmal aufstehen und hinaus gehen, das hilft Ihnen. Gibt es sonst noch etwas das hilft? 01:11:43
398. B: (...) Ja, wie gesagt, das haben wir eh schon gesagt, dass man sich ein bisschen, dass man sich ein bisschen Freiräume schafft zum, zum ruhig Arbeiten. Und 01:11:57
399. I: Was 01:11:59
400. B: sonst? Das war es eigentlich. Ja. 01:12:02
401. I: Und was macht Ihr Unternehmen beziehungsweise Ihre Vorgesetzten zur Bekämpfung oder Bewältigung oder Minimierung von Ihrem digitalen Stress im Homeoffice? Das wäre jetzt eigentlich auch das mit diesen Listen, die man einträgt. 01:12:14
402. B: Genau. 01:12:15
403. I: Dass sie sich anschauen 01:12:16

404. B: Genau. 01:12:16
405. I: und dass sie dann halt dementsprechend vorplanen. 01:12:19
406. B: Genau. Vorplanen, wer welche Aufgaben übernehmen kann und wie gesagt auch dieses nicht mit, nicht, nicht mit Aufgaben überhäufen, sage ich. 01:12:34
407. I: Ok. 01:12:34
408. B: Sondern dass man, dass man das. Also ich, ich finde, wenn man nur die digitalen Aufgaben, die man bekommt, das, das, das da ist zu erledigen, ich finde, es ist vorher immer so ein, so ein persönlicher, ein persönliches Kick-Off oder so ein, dass man sagt ok das ist das Projekt, das müssen wir jetzt erledigen und die und die Aufgaben werden auf euch zukommen und dass man so ein bissi ein Kick-Off macht zu jedem Projekt und da schon vorbespricht was das Projekt alles mit sich bringt, welche Aufgaben, welchen Arbeitsumfang und wer da alles involviert ist. 01:13:12
409. I: Und tragen Sie das auch immer ein in diese Listen? Also nutzen Sie dies, diese Möglichkeit auch aktiv? 01:13:17
410. B: Mmh (zustimmendes Nicken). 01:13:18
411. I: Und es hilft Ihnen auch bei der Bewahrung ihres Wohlbefindens auch 01:13:24
412. B: Ja. 01:13:24
413. I: Arbeitszufriedenheit? 01:13:25
414. B: Genau. 01:13:25
415. I: Und wenn Sie sich jetzt noch etwas Spezielles zur Bekämpfung von digitalem Stress vom Unternehmen wünschen könnten und von Ihren Vorgesetzten, was wäre das? 01:13:33
416. B: (...) Eben Termine kurzhalten. Also nicht unnötige, also vor allem die, die größten Zeitfresser sind die Besprechungen, sind die Besprechungen, wo man eigentlich relativ unter einer Stunde ist fast keine Be, Besprechung, wo man da drinnen sitzt und 01:13:57
417. I: Auch jetzt die Online-Besprechungen? 01:13:59
418. B: Auch Online-Besprechungen genau. Dass man eigentlich sagt die, die Termine dürfen eigentlich die Arbeitszeit nicht überschreiten. 01:14:08
419. I: Ok. 01:14:08
420. B: Also weil man braucht ja Zeit noch die, die ganzen Sachen aufzuarbeiten. Und deswegen sollte immer ein gutes Maß zwischen Terminen, also zwischen Besprechungen sowohl digital als auch persönlich und Arbeitszeit, wo man die Sachen aufarbeitet, bestehen. 01:14:25

421. I: Und was würden Sie jetzt resultierend aus Ihren eigenen Erfahrungen anderen Mitarbeiter:innen empfehlen, um digitalen Stress im Homeoffice möglichst gut bewältigen zu können, damit am besten umgehen, es managen zu können? 01:14:42
422. B: Also sich Kernzeiten machen, in denen man konzentriert arbeiten kann, einfach sich den, den Tag durchstrukturieren hinsichtlich auch der Arbeitsinhalte. 01:14:58
423. I: Ok. 01:14:59
424. B: Wann mache ich was und, und, und dann kommuniziere ich das auch und sage ich, ich bin jetzt, ich bin jetzt, eine Stunde arbeite ich jetzt das Konzept auf und bin dann wieder erreichbar beispielsweise. Also sich einfach solche Kernzeiten zu schaffen, wo ich, wo ich mich dann auch hinausnehme aus dem, aus der Informationsflut. 01:15:19
425. I: Ok. Ja also nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich Ihnen aber noch die Möglichkeit geben bisher nicht Besprochenes zur Thematik, was Sie aber als wichtig empfinden würden oder was Sie gerne noch erwähnen würden, das können Sie gerne anbringen, wenn Sie wollen. 01:15:36
426. B: Aber ich denke das, das war so gut vorbereitet und so ausführlich, dass Ihr Interview, dass, dass mir eigentlich, da fällt mir eigentlich gar nichts Neues noch ein. 01:15:51
427. I: Ja dann sage ich vielen Dank für Ihre Zeit und für die ganzen Informationen, die Sie mir gegeben haben. Da, damit finde ich sicherlich tolle weitere Möglichkeiten. Es war sehr interessant mit Ihnen zu sprechen. 01:16:04
428. B: Ich hoffe es war etwas dabei, dass Sie gebrauchen. 01:16:07

7.8.6 *Transkript Interview 6*

1. I: Bevor wir uns direkt mit dem Thema Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen Kommunikationstechnologienutzung beschäftigen, bitte ich dich mir einen Eindruck deiner beruflichen Situation zu geben. Bitte beschreibe einfach ganz kurz, welche Position du in deiner Bank hast und welche Aufgaben damit einhergehen und wie lange du bereits für das Unternehmen tätig bist. 00:00:28
2. B: Also ich bin im aktuellen Unternehmen seit <Länge der Unternehmenszugehörigkeit> tätig. Ich bin im <Aufgabenbereich>. Meine Aufgaben sind <Tätigkeit>, <Tätigkeit> und <Tätigkeit>. 00:00:56
3. I: Zu Beginn wollen wir über deine Erreichbarkeit für Arbeitsbelange und somit den arbeitsbezogenen Kontakt in der Freizeit sowie deine Handhabung von Informations- und Kommunikationstechnologien hierbei sprechen. 00:01:09
4. B: Ja. 00:01:10
5. I: Du kannst dir sicher etwas unter Informations- und Kommunikationstechnologien vorstellen, also es ist ja sehr bekannt, aber es ist ein total breiter Begriff, weshalb ich

trotzdem so eine umfassende, gültige Definition herausgesucht habe. Und zwar verstehen wir unter Informations- und Kommunikationstechnologien alle technischen Medien, die für die Verteilung von Information und für die Kommunikation verwendet werden. Hierzu zählen jetzt Computer- und Netzwerkhardware und so auch die dazugehörige Software. 00:01:40

6. B: Ja. 00:01:41

7. I: Ok. Falls deine Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch, falls du die auch in deiner Freizeit kontaktierst, warum tust du das? 00:01:51

8. B: In der Freizeit. Also ich eben minimiere es auf ein, auf ein Minimum wirklich, dass ich, dass ich Kollegen in der Freizeit störe beziehungsweise das einzige ist eigentlich nur für private Zwecke. Also arbeitstechnisch in dem Unternehmen habe ich in der Freizeit nichts zu tun. 00:02:17

9. I: Du hast noch nie in der Freizeit in Bezug auf Arbeitsbelange deine Kolleginnen oder Kollegen in deren Freizeit kontaktiert oder Vorgesetzte? 00:02:27

10. B: Kollegin schon. Das war aber mit dem Hintergrund, dass ich neu in dem Unternehmen war und fachliche Fragen gehabt habe. 00:02:40

11. I: Und 00:02:41

12. B: Da habe ich schon, da habe ich gewusst, dass man, das ist aber im Vorfeld so kommuniziert worden mit der Kollegin, dass ich die Möglichkeit auch habe, sie zu kontaktieren in der Freizeit. 00:02:52

13. I: Also das passiert nur in Ausnahmefällen, also weil du jetzt neu warst. 00:02:56

14. B: Genau. Genau. 00:02:57

15. I: Und sonst ist es nicht mehr vorgekommen? 00:03:00

16. B: Nein, eigentlich. Also ich kann mich nicht erinnern, dass ich in der Freizeit (...) 00:03:05

17. I: Ok. 00:03:08

18. B: beruflich Kontakt gehabt habe. Nein. 00:03:12

19. I: Und welche Erwartungen hast du dabei an diese Kollegin gestellt, obwohl sie jetzt in der Freizeit war und du sie kontaktiert hast? 00:03:19

20. B: Nachdem es besprochen war, bin ich davon ausgegangen, dass, dass ich die Hilfe bekomme und, und die habe ich dann auch bekommen. 00:03:29

21. I: Und wie hast du dich damit oder dadurch gefühlt? 00:03:31

22. B: Unterstützung. Also das war sehr unterstützend. Wie gesagt es ist ja eh die Kollegin, mit der du das Interview zuvor geführt hast gestern und mit der habe ich auch wirklich ein gutes, gutes Auskommen und, wie gesagt, also ich habe mich da immer wie. Ich

habe nicht, nicht das Gefühl gehabt, dass ich sie störe, weil sie es mir ja angeboten hat auch. 00:04:04

23. I: angeboten hat 00:04:04

24. B: Ja genau. 00:04:05

25. I: Und was empfindest du, wenn deine Kolleg:innen und Vorgesetzten dann nicht auf deine Kontaktanfragen reagieren? Ich meine das ist jetzt nur einmal vorgekommen, dass es so eine Kontaktanfrage gab und da hat sie dann darauf reagiert, weil sie es angeboten hat. 00:04:17

26. B: Genau. Das war schon ein paar Mal am Anfang, nicht nur einmal, diese Kontaktaufnahme mit der Kollegin, aber sie hat auch immer reagiert darauf. 00:04:26

27. I: Immer. Also das gab es gar nicht. 00:04:28

28. B: Ja, genau. Genau. 00:04:28

29. I: Ok. Das heißt da kann ich jetzt gar nicht nachfragen was du gefühlt hast als sie nicht reagiert hat oder wie du darauf reagiert hast, weil das ja nicht vorgefallen ist. 00:04:36

30. B: Genau, genau. 00:04:37

31. I: Falls du deine Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten in deiner Freizeit kontakt, von, von deinen Kolleg:innen und Vorgesetzten in deiner Freizeit jetzt kontaktiert wirst, 00:04:46

32. B: Ja. 00:04:46

33. I: wie fühlst du dich dabei? 00:04:48

34. B: (...) Wie gesagt, das ist eigentlich de facto nicht vorgekommen. 00:04:54

35. I: Gar nicht. Ok. 00:04:55

36. B: Also ich, ich würde gar nicht kontaktiert. 00:04:58

37. I: Ok. 00:04:59

38. B: Beziehungsweise ich in der Zeit bei, am Diensthandy, in der Zeit, wo wir aber vereinbarungsgemäß bis, bis 19 Uhr 00:05:08

39. I: Also in der Arbeitszeit? 00:05:08

40. B: Ist, ist eigentlich noch Arbeitszeit, genau. 00:05:11

41. I: Also bis 19 Uhr das 00:05:14

42. B: Also danach sollten, sollten wir, sollten wir erreichbar sein. 00:05:16

43. I: Ok. 00:05:17

44. B: Genau. 00:05:18
45. I: Wird das auch gezahlt bis dahin? 00:05:19
46. B: Ich habe eine Überstundenpauschale. Also von dem her es wird abgegolten ja. 00:05:26
47. I: Ok. Und dann stört es dich da natürlich nicht, wenn du da kontaktiert wirst. 00:05:31
48. B: Nein, nein, nein. 00:05:32
49. I: Das befürwortest du? 00:05:33
50. B: Ja, genau. 00:05:35
51. I: Ok. Ok. Und wie reagierst du dann auf diese Kontaktanfragen, die halt bis 19 Uhr kommen, was nicht mehr in der regulären Arbeitszeit ist? 00:05:43
52. B: (...) Das war mir von Anfang an bewusst und das kenne ich auch von, von meinem vorherigen Arbeitgeber. Also das ist für mich Normalität. 00:05:57
53. I: Und wie, wie reagierst du dann? Arb, erledigst du dann einen Arbeitsauftrag, oder? 00:06:03
54. B: Es, es geht meistens nur um, um Fragen, um, um Fragen. Also es ist damit meist nicht wirklich eine Arbeit verbunden. 00:06:14
55. I: Ok. 00:06:14
56. B: Es geht wirklich um fachliche Fragen von Kollegen beziehungsweise wie siehst du die, die Sicht auf, auf einen gewissen Kreditfall. Aber 00:06:23
57. I: Und dann antwortest du 00:06:25
58. B: ich bin jetzt nicht, ich bin jetzt nicht vor dem Laptop und schreibe dann noch drei Stunden einen Antrag fertig, sondern das sind meistens fachliche Fragen. Ja. 00:06:33
59. I: Ok. Und die beantwortest du einfach und bist du, also wie fühlst du dich damit? Bist du damit zufrieden? Ist das für dich angenehm, oder? 00:06:42
60. B: Es ist, wie gesagt, es ist Normalität. Es stört mich auch nicht und, und eigentlich bin ich immer (...) glücklich, ist jetzt vielleicht ein bisschen übertrieben, aber wenn man helfen kann einem Kollegen, der, der eine Frage hat, dann, dann hilft man auch gerne. 00:06:59
61. I: Ok. 00:06:59
62. B: Genau. 00:07:00
63. I: Und das einfach aus Hilfsbereitschaft heraus und 00:07:04

64. B: Ja. Ja. 00:07:04
65. I: Also das ist der Grund dafür? 00:07:06
66. B: Genau. 00:07:07
67. I: Ok. Würdest du sagen es gibt irgendetwas, das du da noch besser machen könntest, wie du das noch besser handeln könntest, oder bist du total zufrieden? 00:07:15
68. B: Nein da bin ich schon sehr zufrieden. 00:07:18
69. I: Ok. Welchen Umgang mit Kontaktanfragen in der Freizeit würdest du jetzt anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern empfehlen? Also wie sie das, wie sie damit am besten umgehen könnten. 00:07:31
70. B: Wie, wie man. Die Frage verstehe ich jetzt nicht ganz. 00:07:36
71. I: Welchen Umgang mit Kontaktanfragen in der 00:07:38
72. B: Ja. 00:07:38
73. I: eigenen Freizeit würdest du jetzt anderen Mitarbeiter:innen empfehlen damit sie sich wohl fühlen und einfach zufrieden mit ihrer Arbeit sind? 00:07:48
74. B: Also ich, ich würde, wenn es wirklich in der Freizeit ist, würde ich es jedem raten, es wirklich zu reduzieren und auch wirklich auf ein Minimum zu reduzieren, weil es ist, wie gesagt, es heißt ja Freizeit und das ist ein, eine Erholungszeit. Da muss man nicht unbedingt arbeitstechnisch kontaktiert werden. 00:08:12
75. I: Ok. Also als Tipps würdest du sagen einfach wirklich es sein lassen, nicht abheben. 00:08:20
76. B: Genau. Genau. 00:08:21
77. I: Gibt es etwas, das dir dabei hilft also einen angenehmen Umgang mit den Kommunikationstechnologien in deiner Freizeit, also mit den möglichen Kontaktanfragen durch Kommunikationstechnologien in deiner Freizeit zu haben? (...) Zum Beispiel, dass du das Handy ausschaltest oder 00:08:42
78. B: Also ich, ich schalte dann wirklich nach 19 Uhr das Diensthandy aus und auch der Laptop ist meistens in der Firma außer ich nehme mir Homeoffice, einen Homeofficetag, dann nehme ich den Laptop mit nach Hause. Also er steht nicht zu Hause bewusst. Fast so ei. Fast ein bisschen als Eigenschutz, dass man nicht in die, in die Verleitung kommt wirklich in der Freizeit zu arbeiten. 00:09:09
79. I: Ok. Also sich quasi von, das Gerät auch physisch von sich zu trennen. 00:09:16
80. B: Ganz genau. Ganz genau. 00:09:17
81. I: Ok. Und wie fühlst du dich damit, wenn du jetzt einmal im Urlaub bist oder also eben in deiner Freizeit und du hast, du bist überhaupt nicht erreichbar, weil du zum Beispiel

das Handy zu Hause vergessen hast oder den Computer, oder keinen Empfang hast?
Also du bist einfach nicht erreichbar für Arbeitsbelange, wie fühlst du dich dann?
00:09:37

82. B: Gut. 00:09:39

83. I: Ja? Das löst keinen, keinen Stress aus? 00:09:42

84. B: Ja, wirklich gut. Nein, nein gar nicht. 00:09:44

85. I: Das ist angenehm? 00:09:46

86. B: Ja. 00:09:47

87. I: Ok. Und warum? 00:09:50

88. B: Weil man dann wirklich abschalten kann und ich glaube, man hat, es gibt bei uns Vertretungsregeln, wenn einer auf Urlaub ist, vertritt ein anderer dich und, und das funktioniert im, in dem Unternehmen auch sehr gut und von dem her mache ich mir da wenig Sorgen, dass etwas liegen bleibt oder dass ohne mich die Arbeit nicht weitergeht.
00:10:16

89. I: Ok. 00:10:17

90. B: Also es löst bei mir keinen Stress aus oder etwas, wenn, wenn ich nicht erreichbar bin. 00:10:23

91. I: Und welche Taktiken hast du, um jetzt Kommunikationstechnologien in deiner Freizeit so nutzen zu können, dass sie dich jetzt nicht in deinem Wohlbefinden beeinträchtigen und in deiner Arbeitszufriedenheit, weil du ja durch sie immer erreichbar bist für Arbeitsbelange? 00:10:42

92. B: Für Arbeitsbelange? 00:10:44

93. I: Mmh (zustimmendes Nicken) 00:10:44

94. B: Wirklich physisch Abstand zum Gerät und auch wirklich das, das, das Diensthandy ausschalten. 00:10:54

95. I: Ok. Also. 00:10:57

96. B: Also wirklich Verzicht, mehr oder weniger. 00:11:00

97. I: Als nächstes werden wir basierend auf deinen Erfahrungen auf die Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice eingehen. 00:11:09

98. B: Ja. 00:11:10

99. I: Welche Informations- und Kommunikationstechnologien verwendest du im Homeoffice? 00:11:14

100. B: (...) Telefon, Diensthandy. Wir haben Teams. Da kann ich auch mit den Kollegen kommunizieren. Cisco Jabba. Das sind so die, die, die Programme. E-Mail. Also die klassischen dann, die klassischen Kommunikationswege und ja das sind so meine und als Hardware eben einen, einen Laptop und einen zusätzlichen Bildschirm, den ich aber privat auch nutze. 00:11:53
101. I: Und das Diensthandy. 00:11:55
102. B: Und das Diensthandy genau. 00:11:57
103. I: Ok. Und wie zufrieden bist du mit diesen Informations- und Kommunikationstechnologien für die Arbeit im Homeoffice? 00:12:03
104. B: Ausreichend und, und sehr zufrieden. 00:12:07
105. I: Ok. Wie verwendest du die Informations- und Kommunikationstechnologien im Homeoffice? Also wie sieht da deine Nutzungsweise aus? Verwendest du sie den ganzen Tag durch, auch jetzt in der Mittagspause zum Beispiel? Verwendest du sie eher für die Arbeit alleine oder für die Zusammenarbeit? Welche, also verwendest du vielleicht irgendwelche speziellen Softwaretools oder Apps, die jetzt nicht unbedingt von der Firma zur Verfügung gestellt sind, aber dir helfen? Also wie verwendest du einfach die Kommunikationstechnologien? 00:12:37
106. B: In Arbeitsbelangen basiert meine Kommunikation eigentlich hauptsächlich über Cisco Jabba und dann auch nur wenn man sich eben mit, mit Kollegen berät beziehungsweise auch Teams-Meetings, wenn es Meetings gibt. Das sind, wenn es um Arbeitsgruppen geht, dann verwenden wir Teams, dass man einfach mehrere Leute zusammenschalten kann und, und auch den optischen, das Optische dabei hat und sonst. 00:13:12
107. I: Und wie verwendest du es? Verwendest du es dann den ganzen Tag durch im Homeoffice, auch in den Pausen zum Beispiel? Verwendest du vielleicht irgendwelche speziellen Apps auf den Kommunikationstechnologien, oder? 00:13:23
108. B: Nein. Also Cisco Jabba ist, ist ständiger Begleiter also den ganzen Tag, auch in der Mittagspause, muss ich zugeben, unterscheidet sich aber jetzt nicht wesentlich vom, vom Alltag im Büro. 00:13:39
109. I: Ok. 00:13:39
110. B: Weil da verwende ich es eigentlich gleich. 00:13:49
111. I: Ok. 00:13:44
112. B: Ni, nicht, nicht mehr und nicht weniger eigentlich. Vielleicht doch ein bisschen mehr, weil man den direkten Kontakt zum, zum, zum Gegenüber, also zum Kollegen nicht hat, weil viele, viele Gespräche führe ich schon Be to Be, also, also wirklich persönlich. Das ist trotzdem noch meine bevorzugte Variante. Vielleicht ein bisschen „Old School“ aber ja. 00:14:08

113. I: Ok und wie zu, wie empfindest du diese Nutzungsweise? Wie zufrieden bist da damit? Ist es angenehm oder würdest du eher sagen nicht so? 00:14:16
114. B: Es ist, es ist angenehm. Es ist angenehm. 00:14:18
115. I: Und du bist zufrieden? 00:14:19
116. B: Und ich bin zufrieden. Ja. 00:14:21
117. I: Welche Taktiken für eine angenehme und für den Arbeitskonz, -kontext jetzt zufriedenstellende Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien im Homeoffice hast du? 00:14:34
118. B: (...) Welche Taktiken. Das ist eine gute Frage. (...) Also ich glaube schon, dass ich jederzeit erreichbar bin im Homeoffice. Ist aber für mich keine Belastung. 00:14:59
119. I: Ok. 00:15:00
120. B: Weil es natürlich immer wieder Themen gibt, die besprochen werden müssen zwischen den Kollegen und also von dem her eine richtige Taktik habe ich da gar nicht. Also ich. 00:15:13
121. I: Ok. 00:15:13
122. B: Meine Taktik besteht darin, dass ich eigentlich immer, immer (...) 00:15:19
123. I: erreichbar 00:15:20
124. B: kontaktier, erreichbar bin. Genau. Auch, auch in der Mittagspause. 00:15:23
125. I: Und das ist auch für die angenehm und zufriedenstellend und nicht irgendwie stressig, oder? 00:15:28
126. B: Nein. Absolut. 00:15:29
127. I: Ok. 00:15:29
128. B: Ab, absolut nicht stressig. 00:15:31
129. I: Aber angenehm und zufriedenstellend? (unv.) 00:15:33
130. B: Angenehm, ja. Ja. Genau. 00:15:34
131. I: Passt. Gibt es irgendwelche Dinge, das können jetzt technische Sachen sein, irgendwelche Funktionen oder können auch angeeignete geeignet Taktiken oder irgendetwas sein, gibt es, die dich unterstützen für eine angenehme und zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice? 00:15:53

132. B: (...) Also grundsätzlich meine Einstellung zu Homeoffice oder, oder?
00:16:03
133. I: Das, also was auch immer es gibt, was dir hilft, dass du im Homeoffice angenehm arbeiten kannst. 00:16:09
134. B: (unv.) Ok. (...) Also das, das Umfeld natürlich im Homeoffice, die technische Ausstattung 00:16:17
135. I: Ok. 00:16:18
136. B: sollte vorhanden damit man auch gleich wie in der, in der Firma arbeiten kann. Für mich ist die Taktik ins Homeoffice überhaupt zu gehen wirklich ab und zu einmal konzentrierter arbeiten zu können, weil im, im Büro hat man doch immer wieder an der Seite irgendwelche Anfragen, dann kommt der Kollege und fragt etwas, basiert natürlich die Hemmschwelle jemanden dann im Homeoffice mittels Teams oder mittels Cisco anzuschreiben ist ein bisschen größer als wie, wenn der Kollege einfach vorbeikommt. Und dann kann man wirklich, wenn man, kann man sich wirklich auf die Sache konzentrieren und ich glaube auch, dass ich ein bisschen produktiver bin im Homeoffice. 00:17:09
137. I: Und gibt es etwas, dass du irgendwie tust, damit das Homeoffice gut funktioniert? Irgendetwas, dass dich dabei irgendwie eben unterstützt. Zum Beispiel, dass wenn, wenn, dass du in der Mittagspause, so etwas hat zum Beispiel jemand anderes gesagt, dass er in der Mittagspause immer hinaus geht und frische Luft tankt. Das unterstützt damit danach die Arbeit dann besser funktioniert oder damit sie sich besser konzentrieren kann. Gibt es bei dir auch so irgendetwas? 00:17:35
138. B: Gibt es eigentlich nicht, nein. 00:17:37
139. I: Nein. Ok. 00:17:37
140. B: Also 00:17:38
141. I: Was würdest du Kolleg:innen bei Ihrer Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice empfehlen damit sie eben mit der Arbeit dort zufrieden sind und sich wohl fühlen? Was hättest du für Tipps? 00:17:51
142. B: (...) Die regulären Arbeitszeiten einzuhalten und nicht, weil Homeoffice verleitet manchmal auch etwas länger zu arbeiten, ist meine, also meine persönliche Erfahrung, und da würde ich einfach sagen, man hat Kernarbeitszeiten, die sollte man im Homeoffice genauso beachten, wie, wie im, im Office, also im Büro. 00:18:20
143. I: Und auch irgendetwas bei der Nutzung von den Kommunikationstechnologien im Homeoffice, gibt es da auch irgendetwas, das du sagen würdest? 00:18:27
144. B: Fällt mir jetzt nichts, nichts konkretes ein. 00:18:32

145. I: Ok. Und das hast du jetzt vorher schon ein bisschen beantwortet, aber was sind Erfolgsfaktoren für die Kommunikatio, Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice, welche für dich angenehm ist und wo du dich zufrieden fühlst? Da hast du vorher gesagt, dass die, die nötige Ausstattung, dass man wirklich gut ausgestattet 00:18:50
146. B: Ja. 00:18:50
147. I: ist, dass man zwei Bildschirme hat, dass ist so für dich 00:18:53
148. B: Genau. 00:18:53
149. I: dieser Kernerfolgsfaktor, oder? 00:18:55
150. B: Genau und dass auch wirklich natürlich eine stabile, ein stabiles Internet vorhanden ist und dass auch die Systeme, wie zum Beispiel Teams oder, oder, oder auch der Cisco ist eh sehr stabil, aber dass wirklich der Arbeitgeber diese Tools zur Verfügung stellt damit man produktiv arbeiten kann im Homeoffice. 00:19:20
151. I: Und das ist auch der Fall? Also der, die Bank stellt das zur Verfügung? 00:24:66
152. B: Das ist, das ist. (...) Eigentlich nur den Laptop, muss ich dazusagen. Und die Bildschirme habe ich zu Hause gehabt. Ich weiß nicht, ob auf Anfrage, ich glaube nicht, dass, dass die Bank auf Anfrage das zur Verfügung stellt. Also das 00:19:43
153. I: Ok. 00:19:43
154. B: Das ist ein bissi ein Kritikpunkt. 00:19:45
155. I: Ok. Also, weil meine nächste Frage wäre gewesen, was jetzt das Unternehmen und auch die Vorgesetzten tun damit 00:19:51
156. B: Ja. 00:19:51
157. I: die Arbeit im Homeoffice gut gelingt und generell Homeoffice gut gelingt 00:19:56
158. B: Ja. 00:19:56
159. I: und die Nutzung der Kommunikationstechnologien. Und da war, dass Sie so diese Basisgeräte zur Verfügung stellen. 00:20:02
160. B: Ja genau. 00:20:02
161. I: Aber du würdest sagen, als Verbesserungswunsch deiner Seite wäre, dass einfach mehr zur Verfügung gestellt wird. 00:20:09
162. B: Genau. Genau. Genau. 00:20:10
163. I: Also eben diese Bildschirme 00:20:12

164. B: Einmal mehr, mehr, mehr Hardware genau. Hardware. Und, und 00:20:15
165. I: Was sonst noch außer die Bildschirme? 00:20:16
166. B: (...) Sonst von den Programmen, also von den Tools her, würde ich gar nichts sagen, das, das ist ausreichend für das 00:20:28
167. I: Ok. 00:20:28
168. B: Für den, für den Betrieb des Homeoffice. Ja. Im. Ich meine ich muss dazusagen das ist auch das erste Unternehmen, in dem ich arbeite, in dem ich die Möglichkeit zu Homeoffice habe. Also meine, bei meiner vorherigen Arbeitgeberin war es nicht so der Fall. 00:20:47
169. I: Ok. 00:20:48
170. B: Es ist halt auch sehr, sehr viel durch Corona (...) das Thema Homeoffice 00:20:55
171. I: Dass sich das verändert hat. 00:20:55
172. B: natürlich ver, verändert hat und ich habe auch im vorherigen Unternehmen eine andere Position gehabt. Da war ich <Position im Unternehmen> und da ist Homeoffice sowieso ein wenig schwieriger, weil wir in 00:21:07
173. I: Ok. 00:21:07
174. B: einer Filiale waren mit, mit wirklich Öffnungszeiten und 00:21:11
175. I: Da muss man dann anwesend sein. 00:21:13
176. B: da muss man anwesend sein. Genau. 00:21:15
177. I: Und erhältst du sonst noch irgendwie Unterstützung vom Unternehmen bei der Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und von den Vorgesetzten? 00:21:26
178. B: Nein. Eigentlich, also im Hinblick auf, auf Informationstechnologie eigentlich nicht. Nein. 00:21:33
179. I: Ok. Wie wirst du von deinen Vorgesetzten beziehungsweise Unternehmen unterstützt, wenn es jetzt zu Problemen kommt, also zu technischen Problemen bei der Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice? 00:21:45
180. B: Wir haben einen technischen Support. Den kann man jederzeit anrufen. Dann funktioniert es meistens mit, mit einer Fernwartung. Sollte das nicht klappen, ist gottseidank noch nicht passiert, dann müsste man halt wirklich ins, ins Office fahren. 00:22:06
181. I: Und ist das für dich hilfreich? 00:22:08

182. B: Die technische Unterstützung ja. Also die ist wirklich sehr kompetent. Und, und die 00:22:16
183. I: Also das 00:22:16
184. B: meisten Probleme lassen sich wirklich über, über diesen Kanal 00:22:20
185. I: lösen 00:22:20
186. B: lösen. 00:22:21
187. I: Würdest du dir hier noch irgendetwas anderes, irgendeine andere Unterstützung von deinem Unternehmen wünschen bei technischen Problemen oder bist du damit vollkommen zufrieden? 00:22:31
188. B: (...) Also bin ich zufrieden. 00:22:35
189. I: Ok. Nun kommen wir zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice und zwar die Zusammenarbeit im Homeoffice. Wie kommuniz, kommunizierst du und arbeitest du mit deinen Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice zusammen. Ich habe vorher herausgehört eben über Cisco Jabba, über Teams, über Telefon. 00:22:54
190. B: Ja. 00:22:55
191. I: Sonst noch etwas? 00:22:57
192. B: Mail. 00:22:58
193. I: Mail, ok. 00:22:59
194. B: Ja. 00:23:00
195. I: Also das ist wo die Zusammenarbeit erfolgt? 00:23:03
196. B: Genau. 00:23:04
197. I: Und wie empfindest du die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Homeoffice? Ist es angenehm und bist du zufrieden? 00:23:13
198. B: (unv.) Das ist, das ist angenehm. Bin ich sehr zufrieden, muss ich sagen und, und das wird auch honoriert, dass man zwei Tage im Homeoffice geht und 00:23:22
199. I: Und 00:23:23
200. B: es ist auch. Ja? 00:23:24
201. I: Und warum ist die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kollegen im Homeoffice für dich angenehm und zufriedenstellend? 00:23:31

202. B: Weil sie eigentlich auf der gleichen Basis funktioniert, wie im Office und, und von dem her gar nicht viel Unterschied besteht zwischen, zwischen Homeoffice und, und, und Anwesenheit im, im Büro. 00:23:45
203. I: Ok. Gibt es etwas, das du hier sagen würdest, dass verbessert werden könnte? 00:23:50
204. B: (...) Nein. Nachdem ich zufrieden bin (lacht) 00:23:56
205. I: Ok. (lacht) 00:23:57
206. B: ist es, ist es, ist es eigentlich. 00:23:58
207. I: Und was sind die Erfolgsfaktoren bei der Zusammenarbeit mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? Ich habe herausgehört, dass es einfach gleich läuft wie im, im Präsenz im Office, dass, 00:24:09
208. B: Genau. 00:24:09
209. I: dass da kein Unterschied vorhanden ist und dass wahrscheinlich die Präsenzarbeit auch schon gut in der Zusammenarbeit funktioniert? 00:24:14
210. B: Genau, genau. 00:24:15
211. I: Sonst noch etwas? 00:24:17
212. B: (...) Nein eigentlich 00:24:20
213. I: Ok. 00:24:20
214. B: nicht. 00:24:21
215. I: Was tun deine Vorgesetzten für eine erfolgreiche digitale Zusammenarbeit von dir und deinen Kolleg:innen und von dir und deinen Vorgesetzten? 00:24:30
216. B: Sie stellen das technische 00:24:35
217. I: zur Verfügung. 00:24:37
218. B: Grundgerüst zur Verfügung und, und darüber hinaus (...) 00:24:41
219. I: Nichts? 00:24:43
220. B: gibt es eigentlich nichts. Nein. 00:24:45
221. I: Ok. Und das mit der Technik ist natürlich hilfreich. Würdest 00:24:50
222. B: Ja. 00:24:50

223. I: Würdest du dir noch etwas anderes hier von den, ihnen wünschen? Irgendeine andere Unterstützung damit die Zusammenarbeit gut funktioniert, also die digitale. 00:24:58
224. B: (...) Nein. 00:25:02
225. I: Ok. Wie empfindest du die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? 00:25:09
226. B: Wie gesagt gleiche Ebene wie im Office. 00:25:17
227. I: Ok. 00:25:17
228. B: Also respektvoll (unv.) 00:25:22
229. I: Und ist auch angenehm und passend. 00:25:23
230. B: Ist angenehm. Ja. 00:25:24
231. I: Und was sind hier die Erfolgsfaktoren? Also warum ist dies, die Kommunikation im Homeoffice angenehm? Weil sie gleich ist wie im, in Präsenz? 00:25:33
232. B: Weil sie. Genau, weil sie 00:25:34
233. I: Und 00:25:34
234. B: gleich ist und, und nicht. Also da ist nie irgendwie ein Vorwurf, dass du jetzt nicht im, im Office bist, sondern du bist im Homeoffice. Also das ist, da gibt es keinen Unterschied. 00:25:47
235. I: Und was sind dann generell in der Kommunikation da so die Erfolgsfaktoren, dass, dass das gut ist und angenehm? 00:25:54
236. B: (...) Schwierige Frage. (...) Was wären denn Beispiele? Ich weiß es nämlich jetzt (lacht verlegen) 00:26:12
237. I: Naja was, was die Kommunikation ausmacht. Zum Beispiel, dass sie respektvoll ist oder dass 00:26:16
238. B: Das ist es. Das ist es. Also das ist, bleibt immer auf, 00:26:19
239. I: Ok. 00:26:19
240. B: auf dem gleichen Niveau und, und, wie gesagt, also es ist wirklich sehr wenig Unterschied zur Kommunikation im Präsenz. 00:26:28
241. I: Und in Präsenz sind auch die Erfolgsfaktoren 00:26:30
242. B: Betrieb 00:26:30

243. I: also, dass kann man jetzt eigentlich sagen das die gleichen Erfolgsfaktoren sind, aber was für 00:26:34
244. B: Genau. Das ist der Respekt 00:26:35
245. I: Meine Frage war 00:26:35
246. B: der respektvolle Umgang miteinander, dass man sich zuhört, ausreden lässt 00:26:42
247. I: Ok. 00:26:43
248. B: und also. Aber grundsätzlich ist es einfach das, das Reden auf gleicher Augenhöhe und, und der respektvolle Umgang. Genau. 00:26:53
249. I: Und da könnte jetzt eigentlich auch nichts besser gemacht werden damit sind Sie zufrieden, bist du zufrieden? 00:26:58
250. B: Ja. Ja. 00:26:59
251. I: Wie beziehungsweise was verwendest du bei den Kommunikationstechnologien damit die Zusammenarbeit im Homeoffice für dich angenehm, zufriedenstellend und einfach gut funktioniert? Gibt es irgendwelche Tools, die für die Zusammenarbeit hilfreich sind, zum Beispiel jetzt auf Teams oder auf Cis, Cisco Jabba? 00:27:19
252. B: Cis, Cisco Jabba. Genau also das funktioniert wirklich sehr gut. Man kann sich wirklich auch Dokumente hin- und herschicken, eine, eine kurze Chatmöglichkeit, einfach kurz eine Frage zu stellen oder bitten um einen Rückruf. Also von dem her, das ist eigentlich das von mir meistgenutzte Tool im Homeoffice. 00:27:45
253. I: Also einfach einen, ein paar Texte schreiben, das ist was du eigentlich verwendest, am meisten, 00:27:49
254. B: Genau. Genau. Genau. Genau. 00:27:50
255. I: nicht irgendwelche 00:27:51
256. B: Ganz genau. 00:27:51
257. I: zusätzlichen Videosharingtools oder irgendetwas? 00:27:56
258. B: Nein. Nein. 00:27:56
259. I: Ok. 00:27:57
260. B: Das, das kommt wirklich nur dann vor, wenn wir wirklich in den größeren Runden irgendein Jourfix haben, aber das funktioniert auch einwandfrei, weil das läuft in, auch im Präsenzdienst über Teams diese Jourfix und da erreicht man halt einen größeren Kreis von, von Kollegen und das funktioniert eigentlich einwandfrei und es funktioniert auch im Homeoffice gleich gut. 00:28:23

261. I: Und verwendest du dann da irgendein Tool damit das 00:28:25
262. B: Ja Teams, Teams. 00:28:26
263. I: Und bei Teams zum Beispiel irgendeine Funktion, dass man Smileys schickt oder dass man irgendetwas teilt, also irgendwie das, den Bildschirm oder gibt es da irgendeine Funktion? 00:28:38
264. B: Genau da, das nutze ich, gut, dass du das sagst. Das nutze ich auch, wenn zum Beispiel, dann teile ich den Bildschirm und sehe den Bildschirm vom, vom anderen, wenn er ein technisches Problem hat, 00:28:51
265. I: Ok. 00:28:51
266. B: wo wir auch dann Hilfestellung leisten können, weil dann der, der, der Kollege einfach mitschauen, beziehungsweise ich kann mitschauen, wo er sich gerade befindet und das ist in, in Teams auch gut möglich. 00:29:06
267. I: Ok. 00:29:07
268. B: Genau. 00:29:08
269. I: Das sind eigentlich so diese speziellen Tools. Gibt es sonst noch irgendwelche speziellen Tools am Arbeitscomputer oder auch Verhaltensweisen von dir, die einfach bei der Kommunikationstechnologienutzung jetzt helfen für eine gute Zusammenarbeit? 00:29:24
270. B: Nein eigen, eigentlich war 00:29:27
271. I: Ok. Und für die Kommunikation, gibt es da irgendetwas, das hilfreich ist damit die gut funktioniert, irgendetwas, das unterstützt in, in der digitalen Zusammenarbeit damit die eben angenehm ist und du damit zufrieden bist? 00:29:43
272. B: Es ist immer recht angenehm, wenn man im Vorfeld sich schon einmal gesehen hat oder, oder privaten Kon 00:29:51
273. I: Ok. 00:29:51
274. B: oder auch beruflichen Kontakt gehabt hat, weil dann hat man zum Gegenüber irgendwie eine andere Bindung und das ist, das ist hilfreich, weil wenn man mit jemanden telefoniert im, im Homeoffice, den man gar nicht kennt, ist es 00:30:08
275. I: schwieriger 00:30:09
276. B: auch schwieriger. 00:30:10
277. I: Also wieder die Kombination aus Präsenz- und Onlinearbeit. 00:30:14
278. B: Ja genau. Genau. 00:30:16

279. I: Tun hier deine Vorgesetzten und dein Unternehmen etwas dafür, dass, dass eben diese Zusammenarbeit gut funktioniert, sonst noch außer, dass sie eben die Tools zur Verfügung stellen, also dass die Kommunikation gut funktioniert? 00:30:31
280. B: (...) Nein eigentlich nicht. Nein. 00:30:36
281. I: Ok. Würdest du dir etwas wünschen von Ihnen, dass sie tun würden? 00:30:39
282. B: Ja. Ein bissi eine offenere Kommunikation. 00:30:45
283. I: Ok. 00:30:46
284. B: Und, und wirklich auch das Unterstützen von, von vielleicht bestehenden Hürden oder Barrieren, wenn, wenn irgend, wenn Menschen oder Kollegen einmal nicht so gut können, dass die vielleicht regulierend eingreifen. Das, das würde ich mir noch wünschen. 00:31:05
285. I: Also wenn, wenn sie zum Beispiel 00:31:06
286. B: unterstützend eingreifend. 00:31:07
287. I: Wenn jetzt zwei Kollegen miteinander nicht so gut klarkommen, jetzt im Homeoffice 00:31:12
288. B: Ja genau. Genau. 00:31:12
289. I: zum Beispiel, dass sie dann da eingreifen, 00:31:14
290. B: Genau. 00:31:14
291. I: versuchen bissi zu vermitteln. 00:31:15
292. B: Genau. Ganz genau. 00:31:16
293. I: Ok. 00:31:17
294. B: Das, das, das fehlt mir ein bisschen. 00:31:19
295. I: Was sind für dich die größten Herausforderungen bei der Homeoffice-Arbeit und damit auch der Zusammenarbeit im Homeoffice, welche dein Wohlbefinden und deine Arbeitszufriedenheit einschränken und beeinträchtigen. 00:31:33
296. B: (...) Herausforderung ist sicher, wenn man im Homeoffice, ich kann da leider, also ich kann da noch nicht so mitreden, aber ich habe eben wie du ganz am Anfang gefragt hast, ich muss auf keinen Rücksicht nehmen, ich habe keine Kinder und keine Eltern, die ich pflegen müsste. Ich kann mich wirklich auf die, auf die Arbeit konzentrieren und ich bin auch meistens dann alleine zu Hause. Meine Frau ist auch ganztätig a, geht halt ganztätig arbeiten und da kann ich mich wirklich nur auf die Arbeit konzentrieren. Ich glaube schwieriger ist es wirklich, wenn man, wenn man auch im Homeoffice dann abgelenkt wird 00:32:17

297. I: Ok. 00:32:17
298. B: von der, von der Familie oder von, je nach dem wer zu Hause ist. Das ist vielleicht eine große Hürde, dass man vielleicht dann abgelenkt ist, aber in meinem Fall ist es de facto nicht so. 00:32:31
299. I: Also du hast gar keine Herausforderungen im Homeoffice? 00:32:34
300. B: Nein eigentlich nicht. 00:32:36
301. I: Ok. 00:32:36
302. B: Also ich sehe es, ich sehe es eher als angenehm, dass ich die Möglichkeit habe Homeoffice zu 00:32:43
303. I: zu machen. 00:32:43
304. B: (unv.) zu machen. Ja. 00:32:45
305. I: Und weil du ja gemeint hast, dass andere Kollegen sehr wohl diese Situation haben, weißt du 00:32:51
306. B: Ja. 00:32:51
307. I: wie, wie diese Situationen gemeistert werden? Oder wie meisterst du sie zum Beispiel mit ihnen auch zusammen, wenn du dann eben mit ihnen arbeitest und da rennt die ganze Zeit ein Kind herum oder irgendwer redet andauernd hinein? Wie wird das 00:33:05
308. B: Also ich, ich wei, ich, ich kenne die Thematik auch bei Kolleginnen, die dann vielleicht ein Kind zu Hause haben und das respektiere ich auch und wenn sie einmal nicht erreichbar ist, es wird immer, es wird immer sehr zeitnahe dann geantwortet und ich frage auch nicht nach warum warst du da jetzt gerade nicht erreichbar, weil ich es mir denken kann, dass 00:33:25
309. I: Also keinen Druck machen. 00:33:27
310. B: dass vielleicht gerade. Nein, keinen Druck machen. Genau. 00:33:29
311. I: Das ist so dieses wie, die Taktik eigentlich dahinter, wie du unterstützend 00:33:32
312. B: Genau. 00:33:32
313. I: hilfst, zu sein bei solchen, wie ihr das in, in der Firma gemeinsam löst. 00:33:36
314. B: Ja genau. Genau. 00:33:37

315. I: Gibt es hier irgendetwas, was das Unternehmen und die Vorgesetzten tun in diesem Fall, um diese Herausforderung besser schaffbar zu machen? 00:33:45
316. B: Nicht das ich wüsste. Nein. 00:33:48
317. I: Ok. Würdest du sagen es gibt irgendwie eine Möglichkeit, das irgendwie gut wäre? 00:33:55
318. B: Ich glaube es ist halt immer das, das, das, das Denken, dass, dass Mitarbeiter im Homeoffice weniger arbeiten und Homeoffice nehmen, weil sie vielleicht gerade (lacht leicht) irgend, private 00:34:10
319. I: Sachen zu tun haben. 00:34:11
320. B: Themen, die. Genau. Private Themen haben, die sie dann in, in, in der Zeit erledigen. Und ab und zu schwingt schon ein bisschen ein Vorwurf durch. 00:34:21
321. I: Ok. 00:34:22
322. B: Aber mich betrifft es nicht, weil sie wissen 00:34:25
323. I: du hast keine Kinder. 00:34:27
324. B: ich bin nicht, ich bin, ich habe, ich bin da nicht abgelenkt. Genau. 00:34:30
325. I: Ok. Das heißt aber als, als so Idee von dir wäre, dass, dass man da versucht diese Vorurteile ein bissi beiseitezulegen. 00:34:37
326. B: Genau und, und diese abzubauen. Ja. 00:34:40
327. I: Ok. Im Homeoffice kann es jetzt gerade durch die Nutzung von den Informations- und Kommunikationstechnologien zu stressigen Situationen kommen. 00:34:48
328. B: Ja. 00:34:49
329. I: In dem Fall spricht man dann von digitalem Stress, wenn die Kommunikationstechnologien halt Stress auslösen. Nun möchte ich mit dir über deinen Umgang mit solchen Situationen sprechen. Was macht für dich eine aus der Kommunikationstechnologienutzung resultierende stressige Situation aus? Was sind da so die Merkmale? 00:35:07
330. B: (...) Hauptsächlich, eigentlich stressig wird es, wenn gewisse Programme nicht funktionieren, also technisch nicht funktionieren du aber zu einem gewissen Zeitpunkt zum Beispiel eine Teamsbesprechung hast, die, die sehr wichtig ist und dann fehlt eben das, das technische. Das löst Stress aus. Aber 00:35:34
331. I: Also technische Probleme. 00:35:36
332. B: dass ich jetzt. Genau. Dass ich jetzt irgendwie immer permanent erreichbar sein muss, das ist für mich kein Stress, weil das bin ich eh von einer normalen Arbeitszeit ja auch gewohnt. 00:35:48

333. I: Ok. 00:35:49
334. B: Vom Präsenzteam. 00:35:50
335. I: Und wie bewältigst du digitalen Stress im Homeoffice, also wenn jetzt zum Beispiel einfach nichts funktionieren will? 00:35:57
336. B: (...) Durchatmen (lacht) und, und schauen, dass man die Ruhe bewahrt. Irgendeine Lösung gibt es dann immer. 00:36:07
337. I: Ok. 00:36:07
338. B: Dann, wie gesagt, dann gibt es den technischen Support von, von der Firma aus beziehungsweise dann wählt man sich halt mit dem Handy ein oder sagt halt dann kurzfristig ab beziehungsweise da ist, da ist das Verständnis schon bei den Vorgesetzten und bei den Kollegen da. Wenn etwas technisch nicht funktioniert, dann geht es halt einfach nicht. 00:36:32
339. I: Und wovon hängt ab, welche dieser Taktik, du hast ja jetzt mehrere Taktiken zur Bewältigung 00:36:37
340. B: Ja. 00:36:37
341. I: genannt. Wovon hängt es ab, welche der Taktik du wählst? 00:36:40
342. B: (...) Ja wie gesagt, wenn es, wenn es ein technisches Problem ist, das ich nicht lösen kann 00:36:48
343. I: Dann der Support. 00:36:49
344. B: dann der Support. Genau. Und ja. 00:36:53
345. I: Ok. Also einfach was halt adä, am adäquatesten wirkt. 00:36:57
346. B: Ganz genau. 00:36:58
347. I: Falls es jetzt eine spezielle Kommunikationstechnologieverwendung gibt, welche 00:37:03
348. B: Ja. 00:37:03
349. I: dir bei der Bewältigung, Bekämpfung oder zumindest irgendwie Minimierung von digitalem Stress hilft, welche ist das? 00:37:09
350. B: (...) Welche Kommunikationsart? Oder welche? 00:37:19
351. I: Eine, eine, eine Verwendung von den Kommunikationstechnologien, 00:37:21
352. B: Ja. 00:37:21

353. I: also irgendetwas wie du halt mit den, mit jetzt zum Beispiel Outlook oder mit dem Smartphone generell umgehst damit digitaler Stress, damit du das bewältigen kannst, damit du dich nicht mehr so 00:37:34
354. B: Ja. 00:37:34
355. I: gestresst fühlst. 00:37:35
356. B: Wie gesagt, also das ist im Homeoffice beziehungsweise nach der Arbeitszeit wirklich das Handy nach der Kernarbeitszeit ausschalten. 00:37:46
357. I: Ok. 00:37:47
358. B: Bewusst ausschalten und wirklich da auf, auf verzichten immer erreichbar zu sein. 00:37:54
359. I: Ok und wenn, wenn es jetzt nicht, wenn jetzt gerade eben ein technisches Problem auftritt, dass du, dass du dich dann auch davon entfernst, also dass du dann auch einmal weggehst? 00:38:03
360. B: Ganz genau. Genau. 00:38:04
361. I: Fühlst du dich 00:38:04
362. B: Das. Genau. Das ist, das ist immer die beste Taktik einmal Abstand gewinnen. 00:38:09
363. I: Ok. 00:38:09
364. B: Und dann löst es sich meistens eh auf. 00:38:13
365. I: Gibt es sonst noch etwas, das dir hilft bei der Bewältigung von Stre, aus den Kommunikationstechnologien resultierenden stressigen Situationen im Homeoffice? Also das Aufstehen und Weggehen und einmal herunterkommen. 00:38:26
366. B: Genau. Ja genau. Das ist eigentlich so die Haupt, die Haupttaktik. 00:38:30
367. I: Ok. Kannst du bitte von einer Beispielsituation berichten, in welcher du durch die Kommunikationstechnologien gestresst worden bist und wie du diese bewältigt hast? (...) Ich meine du hast vorher gesagt 00:38:46
368. B: Ja wie, wie, wie gerade angesprochen, also ich, da war ich auch noch recht neu im Unternehmen und dann hat das ein, ein Jourfix gegeben, ein digitales, über, über Teams und ich habe nichts gehört und sie haben mich nicht gesehen und dann den, den technischen Support angerufen und der hat mir dann aber sofort gesagt und das war schon sehr stressig, weil man will ja auch in den ersten, in der ersten Zeit in einem neuen Betrieb auch nicht gerade negativ auffallen und, und das war wirklich der technische Support. Der hat mich durchgeleitet, welche Schritte ich machen muss, weil das Problem bekannt war, aber mir nicht kommuniziert worden ist im Vorfeld. 00:39:27

369. I: Ok. 00:39:28
370. B: Beziehungsweise es hat wahrscheinlich keiner daran gedacht. Und da bin ich aber dann wirklich gleich unterstützt worden und das hat sich dann gelöst. 00:39:37
371. I: Ok. Gibt es noch etwas, das du schon im Vorhinein machst damit digitale Str, damit digitaler Stress im Homeoffice gar nicht erst auftritt, also damit es gar nicht erst zu stressigen Situationen kommt? 00:39:48
372. B: (...) Ja. Es gibt im Cisco Jabba eine Funktion Bitte nicht stören zum Beispiel oder, oder Abwesend. Abwesend ist dann wirklich, wenn du, wenn du die Mittagspause machst, aber wenn ich konzentriert arbeiten will, dann klicke ich eben auf Bitte nicht stören und ich muss sagen das funktioniert im ganzen Unternehmen sehr gut. 00:40:15
373. I: Ok. 00:40:16
374. B: Und das wird respektiert. Und dann 00:40:18
375. I: Ok. 00:40:18
376. B: wirst du auch wirklich nicht und sie schreiben dann auch nicht, weil das löst ja auch 00:40:25
377. I: das Gleiche wieder aus 00:40:27
378. B: dann wieder Stress, das, das, gleichen Stress wieder aus, weil du willst ja trotzdem dann antworten. Aber da muss ich sagen das, das respektieren alle Kollegen sehr. 00:40:36
379. I: (...) Super. Was hilft dir bei einem für dich angenehmen, zufriede, und zufriedenstellenden Umgang mit Stress, welcher durch die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice verursacht wird? Gibt es irgendwelche Sachen, die dir dabei helfen? Als Taktik hast du ja genannt, dass du aufstehst und weggehst, aber 00:40:56
380. B: Ja. Ja. 00:40:56
381. I: gibt es auch irgendwelche, vielleicht irgendetwas, irgendeine beruhigende Musik, also so etwas wurde zum Beispiel schon genannt, gibt es irgendetwas, das dir hilft, um mit dem Stress, also besser umgehen zu können mit dem digitalen Stress? 00:41:12
382. B: Klingt jetzt blöd, aber dann mache ich wirklich ganz kurz vielleicht Hausarbeit. 00:41:18
383. I: Ok. 00:41:20
384. B: Den Geschirrspüler ausräumen oder die Waschmaschine oder Waschmaschine einräumen, dass man einfach einmal wegkommt von, von dem, von dem Stress und das ist halt im, im Homeoffice leichter als wie in der Arbeit. Und das sind so, das, das würde ich sagen, dass das sind so kleine Tricks, wo du, wo du einfach ein bisschen innerlich herunterkommst. Genau. 00:41:47

385. I: Also bissi Ablenkung? 00:41:48
386. B: Ab, eigentlich Ablenkung, ganz genau. 00:41:50
387. I: Ok. Was macht dein Unternehmen beziehungsweise deine Vorgesetzten zur Bekämpfung, Bewältigung oder zumindest Minimierung von digitalem Stress im Homeoffice? (...) Jetzt im Vorhinein 00:42:06
388. B: Wie gesagt 00:42:07
389. I: und im Nachhinein. Generell. 00:42:08
390. B: Wie gesagt, also sie respektieren eben, eben, wenn, wenn man sagt ok bitte nicht stören. Das respektieren nicht nur die Kollegen, sondern auch die Vorgesetzten. Also das ist schon sehr auf einer, auf einer Augenhöhe. Und, und das, das ist das aktive, was, was meine Vorgesetzten dazu beitragen. 00:42:32
391. I: Gibt es auch noch (unv.) 00:42:33
392. B: Also 00:42:33
393. I: Bitte. 00:42:35
394. B: Ja. Ja. Nein. (lacht verlegen) Bitte. 00:42:37
395. I: Gibt es sonst noch irgendetwas, dass sie vielleicht irgendwie darauf schulen, oder dass sie sagen, weil was man da am besten macht? Eine Schulung oder irgendetwas? 00:42:44
396. B: Nein. Also das gibt es nicht. Es ist 00:42:46
397. I: Ok. 00:42:46
398. B: Das Thema Homeoffice ist trotzdem immer so ein bisschen ein, ein zwiespaltenes Thema. Bei, bei uns auch. Die einen Vorgesetzten unterstützen es aktiv und sagen ok das kannst du und, und, und mach das auch bitte und bei einigen Vorgesetzten ist es halt nicht so gern gesehen. 00:43:09
399. I: Ok. 00:43:10
400. B: Kommt, kommt aber ganz auf die Abteilung und auf den Vorgesetzten darauf an. 00:43:13
401. I: Das heißt es hilft auch bei der Bewältigung jetzt von digitalem Stress, dass man einen Vorgesetzten hat, der das eigentlich befürwortet? 00:43:20
402. B: Ganz genau. Ganz genau. 00:43:22
403. I: Das Homeoffice, das meine ich. 00:43:22

404. B: Weil dann, dann geht man, geht man schon mit einem ganz anderen Gefühl ins Homeoffice 00:43:26
405. I: Ok. 00:43:26
406. B: und hat nicht, hat nicht immer irgendwie ein schlechtes Gewissen, was natürlich dann auch wieder Stress auslöst. 00:43:33
407. I: Ok. 00:43:33
408. B: Und, und das ist ja. Die Einstellung eigentlich zum, zum Thema Homeoffice 00:43:38
409. I: Ok. 00:43:38
410. B: durch den Vorgesetzten oder vom Vorgesetzten. Ja. 00:43:40
411. I: Also das hilft, das hilft dir jetzt auch bei der Bewahrung deines Wohlbefindens und deiner Arbeitszufriedenheit? 00:43:47
412. B: Genau. Genau. Genau. 00:43:48
413. I: Und wenn du dir jetzt noch etwas Spezielles wünschen könntest zur Bewältigung jetzt von digitalem Stress, dass zum Beispiel, wenn man zu viele Anfragen hereinbekommt oder, dass die, die Technologie nicht funktioniert, also alles, jegliche Stressform, die eben durch die Technik ausgelöst wird, 00:44:03
414. B: Ja. 00:44:03
415. I: wenn du dir da etwas wünschen könntest vom Unternehmen, was sie noch zusätzlich weiter machen könnten und die Vorgesetzten, was wäre das? 00:44:09
416. B: (...) Schwierig. Also da fällt mir gar nichts ein. 00:44:16
417. I: Also du bist zufrieden? 00:44:19
418. B: Weil es grund, weil es grundsätzlich funktioniert, genau. Also weil ich grundsätzlich zufrieden bin, 00:44:26
419. I: Ok. 00:44:26
420. B: hätte ich mir darüber noch nie Gedanken gemacht. 00:44:27
421. I: Was würdest du jetzt resultierend aus deinen eigenen Erfahrungen anderen Mitarbeiter:innen empfehlen um digitalen Stress in Bezug auf ihr Wohlbefinden und ihre Arbeitszufriedenheit möglichst gut zu managen und zu bewältigen? 00:44:43
422. B: Eben auch kurzzeitige oder Auszeit zu nehmen, Abstand einmal zum, zum Arbeitsplatz beziehungsweise Homeoffice-Arbeitsplatz zu, zu gewinnen beziehungsweise sich vielleicht dann auch mit Kollegen austauschen. 00:45:02

423. I: Ok. 00:45:03
424. B: Und, und aktiv mit Kollegen darüber reden, wie, wie der Kollege das handhabt oder wie er Taktiken vielleicht sich zurechtgelegt hat, um, um genau dieses Thema zu vermeiden. 00:45:15
425. I: Also sich die Tipps zu holen? 00:45:17
426. B: Genau. 00:45:18
427. I: Ok. Ja nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich dir noch die Möglichkeit geben bisher nicht Besprochenes, was aber zur Thematik gehören würde und du als wichtig empfindest, nennen zu können. Also wenn es da irgendetwas gibt. 00:45:35
428. B: Wie gesagt, also ich glaube das Thema Homeoffice und die Nutzung der Kommunikation hängt halt immer sehr stark vom, erstens einmal vom Unternehmen ab, wie, wie, wie angesehen ist Homeoffice und auch dann immer vom Vorgesetzten, ob dieser Homeoffice grundsätzlich positiv gegenüber eingestellt ist. 00:46:00
429. I: Also der direkte Vorgesetzte? 00:46:00
430. B: Genau. Genau. Weil mit dem steht und fällt ja auch die Möglichkeit zum Homeoffice. 00:46:07
431. I: Ok. 00:46:09
432. B: Genau. 00:16:10
433. I: Ja dann noch einmal vielen Dank, dass du dich bereit erklärt hast zum Interview. 00:46:14
434. B: Ja gerne. Ich, ich, ich hoffe ich habe helfen können. Ja. (lacht verlegen) 00:46:16
435. I: Ja auf jeden Fall. Das hilft mir jetzt 00:46:17
436. B: Ja. 00:46:17
437. I: Möglichkeiten zu erkennen, wie Mitarbeiter Kommunikationstechnologien am besten nutzen können damit sie 00:46:22
438. B: Ja. Ja. Ja. 00:46:23
439. I: sich wohl fühlen und zufrieden sind, wenn sie sich im Homeoffice befinden. 00:46:27
440. B: Ja. Ja. Ja. 00:46:27

7.8.7 Transkript Interview 7

1. I: Bevor wir uns jetzt direkt mit der Thematik der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen Informations- und Kommunikationstechnologienutzung beschäftigen bitte ich dir mir einen Eindruck deiner beruflichen Situation zu geben. Bitte beschreibe einfach ganz kurz, welche Position du in der Bank hast und welche Aufgaben damit einhergehen und wie lange du bereits für das Unternehmen tätig bist. 00:00:29
2. B: Also tätig bin ich jetzt seit <Jahreszahl des Einstiegs ins Unternehmen> in der <Bank> und zwar in <Abteilung>. Das heißt ich mache <Tätigkeit>. Da mache ich dann <Tätigkeit>. Und bin in der Position des ja <Position im Unternehmen> tätig. 00:00:54
3. I: Ok. Zu Beginn wollen wir über deine Erreichbarkeit für Arbeitsbelange und somit den arbeitsbezogenen Kontakt in deiner Freizeit sprechen sowie die Handhabung von Informations- und Kommunikationstechnologien hierbei. Du kannst dir ganz sicher etwas unter Informations- und Kommunikationstechnologien vorstellen, aber es ist ja doch ein sehr breiter Begriff, weshalb ich so eine Definition, um es ein bisschen greifbarer zu machen herausgesucht habe. Und zwar verstehen wir unter Informations- und Kommunikationstechnologien alle technischen Medien, die für die Verteilung von Information und Kommunikation genutzt werden. Und hierzu zählen jetzt jegliche Computer- sowie Netzwerkhardware und die dazugehörige Software. 00:01:38
4. B: Ok. 00:01:41
5. I: Falls du deine Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch in deiner und deren Freizeit kontaktierst, warum tust du das? 00:01:48
6. B: Nur wenn es wichtig jetzt unter der, unter der Voraussetzung, dass es für einen Kunden von mir wichtig ist. Das heißt beruflich jetzt. Oder sonst, wenn es privat irgendwelche Belange gibt, weil wir uns natürlich auch privat gut verstehen. Dann kontaktiere ich natürlich auch die Kollegen auch privat, weil wir natürlich auch privat hin und wieder etwas unternehmen. 00:02:15
7. I: Ok. 00:02:16
8. B: Über das Handy in der Regel. Ja. 00:02:18
9. I: Und wenn es jetzt unter berufliche, unter eine berufliche Situation fällt, welche Erwartungen stellst du dabei an deine Kolleg:innen und Vorgesetzten, wenn du sie kontaktierst? 00:02:29
10. B: Unter der Voraussetzung, dass die auch in der Freizeit sind, oder geht es jetzt nur darum, dass ich in der Freizeit bin? 00:02:36
11. I: Dass, dass die auch in der Freizeit sind, oder das eben 00:02:38
12. B: Die auch ja (unv.) 00:02:38
13. I: eigentlich die in der Freizeit sind, wenn, wenn sie ihre, also wenn sie kontaktiert werden. 00:02:43

14. B: Ah, ok. Das heißt ich kontaktiere sie, wenn sie in der Freizeit sind. Ok. Das mache ich wirklich nur in Ausnahmefällen, also wenn es wirklich notwendig ist, dann ja. Erhaltung oder Erwartung ist naja es kann ja jeder selbst entscheiden, ob er abhebt oder, oder, oder antwortet. Also da verstehe ich das auch, wenn jemand nicht erreichbar ist oder nicht abhebt. Das ist auch für mich in Ordnung. Ja. Muss ich halt irgendetwas anderes organisieren oder dann halt entsprechend dann halt erst später dann reagieren. Ja. 00:03:13
15. I: Ok. Also du erwartest nicht, dass sie gleich reagieren, aber du erhoffst es dir? 00:03:17
16. B: Genau. 00:03:18
17. I: Und wie fühlst du dich dabei oder dadurch, wenn du jetzt sie kontaktierst in der Freizeit? 00:03:25
18. B: Ja ich, ich drehe es einmal um. Ich gehe da immer von mir aus. Also für mich ist es so ich bin natürlich für meine Kolleginnen und Kollegen erreichbar im Urlaub oder in der Freizeit. Also mich können sie grundsätzlich, wenn es etwas Dringendes gibt anrufen oder kontaktieren. Und das gleiche haben wir auch so untereinander vereinbart, wenn ich etwas Dringendes von anderen Kollegen brauche, dass ich zumindest vielleicht nicht anrufe, sondern, dann eine Nachricht schicke. Whatsapp oder was auch immer. Und dann kann ja jeder selbst entscheiden, ob er reagiert oder agiert oder antwortet. 00:03:59
19. I: Also fühlst du dich damit wohl? Ist das für dich angenehm? 00:04:03
20. B: Es ist für mich in Ordnung, weil wir es so besprochen haben. Wenn jemand nicht kontaktiert werden möchte, tue ich es auch nicht. Also das ist bei uns im, im Team 00:04:13
21. I: Ok. 00:04:13
22. B: oder unter den Kollegen einfach so vereinbart. 00:04:16
23. I: Und was empfindest du, wenn deine Kolleg:innen und Vorgesetzten jetzt nicht auf deine Kontaktanfragen reagieren. Ich, ich habe herausgehört, dass du das ok findest. Also, dass das jetzt eigentlich kein Problem ist. 00:04:28
24. B: Wie gesagt, es ist für mich in Ordnung. Natürlich es ist Freizeit und es muss ja nicht jeder jetzt immer auch erreichbar sein in der Freizeit. Und da setzte ich jetzt nicht voraus, dass ich innerhalb von, weiß ich nicht, Minuten einen Rückruf bekomme, eine Rückantwort bekomme. Wenn ich eine Rückantwort bekomme, ist gut, wenn nicht ist es auch in Ordnung. 00:04:46
25. I: Und wie reagierst du, wenn du jetzt keine Rückantwort bekommst? 00:04:50
26. B: Ich, für mich persönlich jetzt, wie ich reagiere, oder? 00:04:57
27. I: Ja genau. 00:04:58

28. B: Es ist so, dass ich dann. Ok. Es ist für mich in Ordnung. Also ich kontaktiere dann den Kollegen oder die Kollegin nicht noch einmal. Ja. 00:05:06
29. I: Ok. 00:05:07
30. B: Weil derjenige sieht das ja eh, dass ich mich gerührt habe. Und wenn ich jetzt keine Rückantwort bekomme, ja, dann muss ich halt anders damit umgehen. Muss ich halt damit soweit, mit der Information, die ich dann bräuchte eventuell woanders holen, oder warten bis der Kollege oder die Kollegin wieder erreichbar ist oder wieder im Büro zurück ist. 00:05:27
31. I: Ok. Also nach einer Alternativlösung suchen. 00:05:29
32. B: Genau. 00:05:31
33. I: Und falls du jetzt von deinen Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten in deiner Freizeit kontaktiert wirst, wie fühlst du dich dabei? 00:05:39
34. B: Für mich ist es in Ordnung, weil ich weiß, wenn sie mich kontaktieren, dann ist es wichtig. 00:05:44
35. I: Ok. Und löst das in dir etwas aus? 00:05:48
36. B: Nein. Also im Grunde genommen. Ich bin froh, wenn ich helfen kann, sagen wir einmal so. Also ich bin froh, wenn es wichtig ist, dass die Kollegen, wie gesagt, die kontaktieren mich ja nur, wenn es wichtig ist. Und für mich ist es dann wichtig, dass die Sache dann einfach dann erledigt wird und wenn es in meinem Urlaub ist, dann ist es halt in meinem Urlaub. Es ist immer meine Entscheidung. Es ist ja immer die Entscheidung von der Person, ob er sich jetzt meldet oder nicht meldet. In der heutigen Zeit sieht man ja wer sich meldet oder wer anruft. 00:06:21
37. I: Also stört es dich nicht, aber 00:06:23
38. B: Mich stört es grundsätzlich nicht. 00:06:25
39. I: Befür, befürwortest du es? 00:06:27
40. B: Wenn es wichtig ist, ja. 00:06:30
41. I: Ok. 00:06:31
42. B: Also ich sage auch bei mir bei den Kollegen, wenn es wichtig ist, sie können mich gerne kontaktieren, anrufen, Whatsapp, was auch immer. Ich bin da sehr offen dafür. 00:06:39
43. I: Ok. Und wie reagierst du auf Kontaktanfragen deiner Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelange in deiner Freizeit? Du antwortest ihnen, habe ich jetzt herausgehört. 00:06:50

44. B: Richtig. Ja. Also ich melde mich zurück oder antworte oder hebe gleich ab, wenn ich Zeit habe oder wenn ich es sehe. Habe das Handy ja auch nicht immer mit oder dabei. Aber grundsätzlich melde ich mich zurück. 00:07:01
45. Und wenn ein, eine, ein, eine Arbeit damit einhergeht, erledigst du sie dann auch, oder? 00:07:06
46. B: Wenn es in meiner Macht steht oder in meiner Möglichkeit steht, ja. Also ich bin dann auch bereit Sachen zu organisieren, zu telefonieren oder war auch im Urlaub schon auch im Büro also. Wie gesagt das. 00:07:21
47. I: Und warum reagieren Sie so? 00:07:23
48. B: (unv.) Weil es für mich wichtig ist, dass wir alle einen guten Job erledigen und im Endeffekt ist es immer nach außen hin das Bild, dass wir dann als Bank abgeben gegenüber den Kunden. 00:07:35
49. I: Ok. Und würdest 00:07:38
50. B: Also mir ist wichtig das Bild nach außen, dass es einfach funktioniert egal ob jemand Urlaub ist oder nicht, weil wir 00:07:44
51. I: Ok. 00:07:44
52. B: ein großes Haus sind und da sollte es eigentlich nicht daran liegen, wenn eine Person Urlaub ist, dass dann alles steht. 00:07:49
53. I: Und wie fühlst du dich damit? 00:07:52
54. B: Ich habe, wie gesagt, kein Problem damit. Also ich fühle mich auch da ganz gut und würde ich es nicht wollen, würde ich es ja auch sagen. 00:08:00
55. I: Ok. Dann bist du damit auch zufrieden. Und könntest du trotzdem irgendetwas noch besser machen, dass du dich wohler fühlst und zufriedener mit der Handhabung bist oder findest du das total optimal? 00:08:13
56. B: Also so wie es derzeit läuft und so wie es derzeit vereinbart ist, ist es total in Ordnung. Also ich würde da jetzt nichts optimieren und, wie gesagt, wir haben es halt eh so vereinbart, es meldet sich ja nur jemand, wenn es wirklich dringend ist. 00:08:30
57. I: Und. 00:08:32
58. B: Es ruft keiner wegen Kleinigkeiten an. 00:08:33
59. I: Und welchen Umgang würdest du jetzt, also Umgang mit Kontaktanfragen von Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich eben Arbeitsbelange in der Freizeit, würdest du jetzt anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern empfehlen, damit sie sich halt auch wohl fühlen und zufrieden mit ihrer Arbeit sind? 00:08:50

60. B: Ich sage einmal so, es muss jeder selbst entscheiden, was er macht in seiner Freizeit. Ja. Also ich verlange es nicht von anderen, dass sie es tun. Ich selbst mache das. Viele bei uns, die mit uns gemeinsam zusammenarbeiten in unseren Abteilungen und so weiter, da weiß ich, die können damit umgehen. Also die, die machen es auch. Die, die reagieren auch großteils. Und ich habe damit grundsätzlich kein Problem. Ich glaube auch nicht, dass, dass die anderen damit ein Problem haben, weil es einfach so ausgesprochen ist. Ich glaube es ist auch wichtig, dass es so weit ist, weil es kann ja oft sein, dass irgendeine Tätigkeit dann gemacht werden muss nach außen hin, die dringend ist und wenn jetzt jemand Urlaub ist und nur der die Information hat oder nur der das machen kann, glaube ich, dass es auch notwendig ist hin und wieder einmal jemanden in der Freizeit zu stören. 00:09:43
61. I: Ok. Also würdest du eigentlich auch den Umgang, den du hast, weiterempfehlen? 00:09:48
62. B: Ich würde ihn weiterempfehlen. Ob es jemand dann macht oder nicht macht, wie gesagt, das muss eh jeder selbst entscheiden. 00:09:54
63. I: Ok. Hättest du 00:09:56
64. B: Also ich, ich verlange es nicht von einem anderen gleich so zu handeln wie ich es 00:09:59
65. I: Hättest du da noch irgendwelche Tipps für den Umgang? 00:10:03
66. B: Tipps insofern, wenn sich jemand unwohl fühlt und das nicht möchte, im Urlaub oder in der Freizeit gestört zu werden, dann soll er das sagen. Dann, glaube ich, sollte man das auch respektieren als Mitarbeiter oder als Kollege. 00:10:18
67. I: Und was hilft dir bei einem für dich angenehmen Umgang mit deiner aus eben der Kommunikationstechnologie resultierender Erreichbarkeit für Arbeitsbelange in der Freizeit? Gibt es irgendwelche Taktiken, Verhaltensweisen oder vielleicht irgendwelche Verwendungen auf der Kommunikationstechnologie, soetwas wie ein Stumm-schalten von einem Handy oder so irgendetwas, was dir irgendwie hilft das gut, gut zu managen? 00:10:43
68. B: Nachdem ich ja nicht so die, die, die Massen an Kunden habe und auch jetzt, weil ich werde ja auch natürlich von Kunden in der Freizeit angerufen, weil die oft nicht wissen, dass ich Urlaub habe oder ich werde auch am Abend einmal angerufen und das ist auch immer meine Entscheidung, ob ich abhebe. Also ich stelle nicht deshalb explizit mein Handy auf lautlos oder auf stumm, sondern ich kann ja selbst dann entscheiden, wenn ich am Display sehe wer anruft, ob ich jetzt abhebe oder nicht abhebe. Also damit, ich gehe damit so um, dass ich dann in der Situation entscheide, ob ich mich melde oder nicht melde. 00:11:16
69. I: Also da gibt es 00:11:17
70. B: Da rege ich (unv.) selbst. 00:11:18
71. I: Also gibt es nichts, das dich irgendwie unterstützt? 00:11:21

72. B: Unterstützend, unterstützend ist einfach das Handy, dass ich dann unterwegs irgendwo erreichbar bin. Aber jetzt 00:11:30
73. I: Also eigentlich, dass du erreichbar bist, ist für dich eigentlich besser für dein Wohlbefinden und für deine Zufriedenheit. 00:11:35
74. B: Genau. Genau. 00:11:36
75. I: Ok. Und wie fühlst du dich, wenn jetzt einmal die Situation aufkommt, dass du überhaupt gar nicht für Arbeitsbelange erreichbar bist, weil du zum Beispiel Urlaub fährst und dein Arbeitshandy zu Hause vergessen hast und den Computer und du bist jetzt überhaupt nicht erreichbar für Arbeitsbelange? Wie fühlst du dich dann? 00:11:53
76. B: Spannend. Hatte ich noch nie. Puh. Weiß ich gar nicht. Kann ich gar nicht so richtig beurteilen. 00:12:01
77. I: Oder, dass du keinen Empfang hast. 00:12:07
78. B: Wahrscheinlich schon etwas, wahrscheinlich schon etwas unwohl, ja, weil etwas sein könnte, wo ich sage, auch wenn ich im Urlaub bin, könnte ich etwas organisieren oder etwas lösen eventuell oder Informationen weitergeben, die notwendig sind. Ich würde sagen vielleicht etwas unwohl. Sagen wir einmal so. 00:12:22
79. I: Denkst du, dass das Stress in dir auslöst? 00:12:25
80. B: Das Wissen, dass ich das Handy nicht mithabe, meinst du jetzt, oder? 00:12:31
81. I: Dass du für etwas wichtiges nicht erreichbar 00:12:32
82. B: (unv.) 00:12:32
83. I: bist, für wichtige Arbeitsbelange. 00:12:34
84. B: Stress glaube ich jetzt nicht. Also ich glaube nicht, dass es mich stresst. Damit kann ich recht gut umgehen. Weil. Aber ich würde trotzdem denken schön wäre es, wenn ich das Handy dabei hätte und erreichbar wäre. 00:12:48
85. I: Wäre es unangenehm trotzdem? Also jetzt nicht Stress. 00:12:52
86. B: Unangenehm ja, aber es würde mich nicht unbedingt stressen. 00:12:54
87. I: Ok. Würdest du etwas dagegen tun, gegen dieses unangenehme Gefühl? 00:12:58
88. B: (...) Eventuell zu versuchen, wenn ich die Möglichkeit habe, irgendwie zu der Kommunikationsform, also sprich Handy, zu kommen, ja. Da würde ich vielleicht schauen ok bekomme ich das Handy irgendwie im Urlaub, keine Ahnung wie auch immer oder wo ich dann bin. Wird wahrscheinlich eher schwierig sein. Aber ich würde sonst eventuell über das Handy meiner Frau zumindest im Büro Bescheid geben, dass ich entweder gar nicht erreichbar bin oder sonst über das Handy meiner Frau erreichbar wäre. 00:13:35

89. I: Ok. Und das machst du damit, damit du dich dann besser fühlst oder damit 00:31:41
90. B: Richtig, ja. Damit ich mich besser fühle, damit auch die Kollegen wissen, wenn etwas ist, dass sie zumindest halt mich erreichen können, aber auch 00:13:51
91. I: Ok. 00:13:51
92. B: damit ich mich besser fühle natürlich. 00:13:52
93. I: Also mit den unangenehmen Gefühl, mit den negativen Gefühlen gehst du so um, dass du versuchst das wieder auszugleichen. 00:13:58
94. B: Genau. 00:13:59
95. I: Dass du versuchst, dann ein ander, einen anderen Weg zu finden trotzdem erreichbar zu sein. 00:14:02
96. B: Richtig ja. 00:14:03
97. I: Und welche Taktiken hast du, um die Kommunikationstechnologien in deiner Freizeit nutzen zu können ohne, dass sie, dass sie jetzt arbeitsbezogenen Kontaktforderungen, welche du dadurch eben in deiner Freizeit erhältst, dass die dich stressen oder dein Wohlbefinden eben einschränken? 00:14:19
98. B: Taktiken ist gut. Also ich, sagen wir so, ich, meistens weiß ich ja worum es geht, wenn jemand sich meldet, also kann es erahnen und in der Regel, wenn ich jetzt sage ok es ist etwas, das mich stressen würde in meiner Freizeit kann sein, dass ich vielleicht dann doch nicht erreichbar bin. Also sage ok jetzt habe ich Freizeit, ich will mich damit nicht jetzt belangen oder damit beschäftigen müssen oder ich sage einfach ganz klar, wenn es ein Kunde ist ich bin auf Urlaub, ich kann momentan nichts erledigen, bitte im Büro anrufen. 00:14:58
99. I: Ok. 00:14:59
100. B: Also dann, dann gebe ich halt einfach den, den Kontakt meiner Kollegen weiter und, und soll er sich im Büro melden. 00:15:06
101. I: Also trotzdem erreichbar sein. 00:15:08
102. B: Weil ich kann ja natürlich auch vom Urlaub aus nicht alles erledigen, lösen oder erledigen. Deshalb. Es gibt ja auch Situationen, da kann ich einfach nicht helfen. 00:15:14
103. I: Also trotzdem erreichbar sein, aber dann eben weiterleiten. Also, dass du dann nicht die Aufgabe 00:15:18
104. B: Genau. Also 00:15:19
105. I: erledigen musst, sondern dass du eben sagst es gibt eine Vertretung. 00:15:21

106. B: dann halt delegieren oder, oder weiter, weiterleiten ja. 00:15:24
107. I: Ok. Als nächstes werden wir basierend auf deinen Erfahrungen auf die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice eingehen. Welche Informations- und Kommunikationstechnologien verwendest du im Homeoffice? Dazu gehört jetzt die Hardware aber auch die Software und auch Apps, die du eben zum Beispiel am, am Handy oder so hast. 00:15:44
108. B: Grundsätzlich ist Laptop natürlich ausschlaggebend für die ganzen Programme zum Arbeiten für das Büro und einfach um die Bürotätigkeiten zu erledigen und das Handy. Also das sind so die primären Tools, die ich verwende. Und am Handy natürlich die Telefonfunktion und eventuell noch Whatsapp, aber viel mehr normalerweise nicht. Also wir haben noch ein Firmen, eine Firmenapp, aber wenn ich zu Hause bin läuft eh alles über den Laptop. 00:16:14
109. I: Und jetzt, also im Homeoffice werden da auch noch irgendwelche anderen zum Beispiel Teams oder Outlook oder so auch verwendet? 00:16:22
110. B: Teams eher nicht, weil ich das meiste telefonisch regle. Früher war es vielleicht so im Homeoffice bei der Coronazeit, dass natürlich die, dadurch dass es keine Kontakte gegeben hat, mehr über Videocalls abgewickelt wurde. Aber jetzt mittlerweile im Homeoffice greift man schnell einmal zum Telefon drei, vier Informationen und das war es dann. Also 00:16:48
111. I: Also keine digitalen (unv.) 00:16:49
112. B: das mache ich dann nicht über, da mache ich selten etwas über Videocalls. 00:16:51
113. I: Ok. 00:16:52
114. B: Das geht dann einfach schnell zum Telefon oder überhaupt über Chatfunktion über den, über den Laptop. 00:16:57
115. I: Ok. Was für eine Chatfunktion? 00:16:59
116. B: Wir haben da bei uns jetzt die Möglichkeit intern die, die Chatfunktion über Jabba, also Cisco Jabba zu, 00:17:08
117. I: Ok. 00:17:08
118. B: zu verwenden und da können wir alle Mitarbeiter dann halt unmittelbar direkt anschreiben und da sehe ich auch wer online ist oder offline ist oder gerade in einer Besprechung ist. 00:17:20
119. I: Ok. 00:17:21
120. B: So, dass die. Man sieht auch darüber den Status des anderen Mitarbeiters. 00:17:24

121. I: Und wie zufrieden bist du mit diesen Kommunikationstechnologien im Homeoffice? 00:17:29
122. B: Es funktioniert sehr gut. Also ich muss sagen das System ist recht gut ausgreift und ich war ja selbst durchgehend knapp acht Wochen im Homeoffice und muss sagen am Anfang war es natürlich eine riesen Umstellung, weil ich gewohnt bin einfach mit den Leuten zu kommunizieren. Ich gehe auch von Büro zu Büro. Oft rufe ich gar nicht an, sondern gehe direkt hin und mache das face-to-face, weil es mir halt einfach lieber ist. Das war schon eine große Umstellung. Also das Ganze dann über den Videocall zu machen, das war erstens ja gewöhnungsbedürftig, mittlerweile ist es schon ganz normal. 00:18:21
123. I: Also 00:18:03
124. B: Also man gewöhnt sich an die Sachen. Ja. 00:18:05
125. I: Jetzt bist du damit zufrieden, aber am Anfang war es eher unangenehm? 00:18:08
126. B: Es war. Ich weiß nicht ob es unangenehm. Es war einfach ungewöhnlich. Sagen wir einmal so, weil man es nicht gemacht hat. Bei uns war ja ein Videocall wirklich die große Ausnahme. Also ich weiß nicht, ob ich überhaupt zehn Videocalls vorher gemacht habe in Summe vor Corona. Aber mit Corona, wie gesagt sind halt die Informationsquellen und Techniken dann sehr stark in den Vordergrund gerückt und die haben wir natürlich genutzt. 00:18:35
127. I: Ok. 00:18:36
128. B: War halt. Und da war halt unter anderem Teams auch dabei. 00:18:41
129. I: Aber jetzt eben eher nicht mehr, weil jetzt läuft es über das Telefon. 00:18:45
130. B: Genau. Jetzt Telefon oder ganz normal wieder 00:18:49
131. I: Chat 00:18:49
132. B: bei mir dann im Büro oder beim Kunden oder so. 00:18:53
133. I: Aber im Homeoffice jetzt. 00:18:54
134. B: Vom, vom Homeoffice aus sonst halt die Chatfunktion. 00:18:57
135. I: Und wie verwendest du die Kommunikationstechnologien im Homeoffice? Also wie sieht da deine Nutzungsweise aus? Verwendest du sie durchgehend, auch in Pausen zum Beispiel mit? Verwendest du sie eher für die Arbeit alleine oder für die Zusammenarbeit? Welche genauen Softwareanwendungen verwendest du? Zum Beispiel gibt es irgend, irgendetwas Spezielles mit einer, mit einer Weckerfunktion oder irgendetwas? Also wie sieht deine Nutzungsweise von den Kommunikationstechnologien im Homeoffice aus? 00:19:23

136. B: Es ist so, nachdem wir ja unsere Arbeit selbst gestalten, also grundsätzlich jetzt. Ich arbeite so meistens ein, zwei Stunden, ich mache dann kurz eine Kaffeepause, was auch immer, gehe kurz weg vom Laptop damit ich einfach einmal den Kopf wieder frei bekomme. Und das mache ich auch zu Hause. Im Büro vielleicht ein bissi mehr, weil wie gesagt, wenn ich etwas brauche von Kollegen, gehe ich oft in das nächste Büro, einfach um mich zu bewegen, einfach vom Platz einmal wegzukommen, da greife ich nicht immer gleich zum Telefon oder nicht zum Telefon, sondern will es, mache das wirklich so. Und zu Hause versuche ich dann aber auch, wenn ich dann eine Pause mache, ich mache dann den Laptop zu. Handy lasse ich halt dann am Tisch liegen. Ich höre es eh irgendwo im Haus, wenn es, sollte es läuten und sonst gibt es immer die Funktion zurückzurufen. Also ich. Am Anfang habe ich eher den Stress gehabt, wie das angefangen hat mit dem Homeoffice, ich muss immer erreichbar sein. Das war wirklich interessant. Das habe ich aber mit der Zeit abgelegt, weil ich mir gedacht habe, ich bin im Büro auch nicht immer erreichbar. Das heißt ich bin im Büro auch einmal dann in einem anderen Büro. Dann bin ich am Festnetz nicht erreichbar. Und das habe ich mir, das, das habe ich müssen zu Hause lernen. 00:20:33
137. I: Ok. 00:20:34
138. B: Das war wirklich interessant. Also ich habe gedacht zu Hause ich muss immer das Handy überall mithaben und wenn ich kurz rausgehe in den Garten auf die Terrasse einen Kaffee trinken, muss ich das Handy dabeihaben, weil es könnte ja etwas sein und der Kollege glaubt ich arbeite im Homeoffice nicht, weil ich nicht erreichbar bin. Aber dieser Gedanke das, das hat zwei, drei Wochen gedauert und das hat sich dann, das war für mich eher eine Stresssituation. 00:20:55
139. I: Ok. 00:20:56
140. B: Dieses, dieses permanent erreichbar zu sein habe ich aber dann so quasi eine Routine entwickelt, wo ich sage das war dann, nach zwei, drei Wochen war das, war das weg und dann war aber so, dass ich gesagt habe, so ich bin jetzt nicht erreichbar, Punkt, ich mache jetzt eine Pause und fertig. 00:21:12
141. I: Und das hast du dir bis jetzt 00:21:13
142. B: Also das 00:21:13
143. I: beibehalten im Homeoffice? 00:21:15
144. B: Genau. Genau. 00:21:16
145. I: Und 00:21:18
146. B: Ist auch wichtig diese Ruhephasen, halt immer irgendwo im Stresslevel zu sein und immer erreichbar zu sein, das, das ist keine Lösung auf die Dauer. 00:21:28
147. I: Und wie empfindest du diese Nutzungsweise? Also ich höre heraus, dass das für dich angenehm ist und besser vor allem. 00:21:35

148. B: Es ist in Ordnung. Es ist, es ist jetzt dadurch, wie gesagt, am Anfang war es eher eine stressige Situation, mittlerweile ist es total in Ordnung. Ich muss aber dazusagen, dass ich kein Freund vom Homeoffice insofern bin. Ich finde gut, dass es die Möglichkeit gibt. Ich bin, ich finde es gut, dass es Kolleginnen und Kollegen, die es nutzen möchten, ja vor allem Frauen, die Kinder haben und so weiter, die von Haus, zu Hause aus arbeiten können. Finde ich total in Ordnung. Ich bin eher der Mensch, der gerne persönlich mit Leuten redet. Also ich bin so nicht der Typ, der zu Hause sitzt. Habe zwar zu Hause ein eigenes Büro. Es ist alles eingerichtet. Hätte meine Ruhe. Aber ich bin lieber unter Leuten. Also ich bin so ein <Berufsbezeichnung>, der die Kontakte braucht. Also ich bin lieber im Büro als zu Hause im Homeoffice. 00:22:20
149. I: Und aber die Nutzungsweise speziell wie du jetzt mit den Kommunikationstechnologien im Homeoffice umgehst mit denen bist du, mit der bist du zufrieden und das ist für dich angenehm? 00:22:28
150. B: Mittlerweile passt das. Ja. Genau. Mittlerweile habe ich eine Situation gefunden, wo ich sage, damit kann ich ganz gut leben, kann ich ganz gut damit umgehen. Diese Stresssituationen sind weg. Dieses unbedingte erreichbar sein, dieses Gefühl ist weg. Also es funktioniert schon sehr gut. 00:22:43
151. I: Und welche Taktiken für eine angenehme und für den Arbeitskontext zufriedenstellende Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice hast du? Ich habe herausgehört, dass du eben schaust nicht immer erreichbar sein zu müssen, dass du dir das auch aktiv selbst sagst und dass du auch einmal eben weg gehst vom Arbeitsplatz, also auf die Terrasse hinaus. Sonst noch irgendeine Taktik? 00:23:05
152. B: Taktik. Ich versuche es halt so, dass ich im Homeoffice auch schaue, dass ich, ich sitze dann nicht im Anzug dort, aber dass ich dann schaue, dass ich nicht gerade im Pyjama dort sitze, also schon auch dieses, dieses eher schon vielleicht legere. Das ja. Aber zumindest einmal schaue ok, weil mitbekommen anscheinend Kollegen, die sind aufgestanden, zum PC gegangen und haben gearbeitet. Das habe ich nicht gemacht. Also ich habe dann eher geschaut ich habe mich einmal fertig gemacht und dann einmal geschaut, also so als wäre es ein Alltag im Büro. Also das habe ich immer so versucht auch zu Hause zu leben, um dieses Privatleben mit dem, mit dem Büroleben oder mit dem Arbeitsleben auch zu Hause trennen zu können. Mir war es ganz wichtig das ist das Büro, das ist die Arbeit und der Rest ist aber privat, vom Haus. Das habe ich versucht zu, zu leben und habe ich auch gemacht. Also ich habe nicht alles dann mitgenommen. Vielleicht das Handy, ja, aber der Laptop ist dort geblieben, wo er ist. Also ich habe ihn nicht im Haus herumgetragen und dann am Esstisch oder sonst irgendwo, sondern ich habe dann versucht wirklich einen Arbeitsplatz einzurichten und das war der Arbeitsplatz und wenn ich dort am Arbeitsplatz war habe ich gearbeitet und sonst war halt Pause oder, oder, oder auch Freizeit. Das schwierige im Homeoffice ist ja dann, wann ist, wann fängt die Freizeit an. Weil ich den Laptop zuklappe, wann bin ich jetzt dann trotzdem noch erreichbar oder nicht. Das ist immer so, weil wenn ich vom Büro hinausgehe, sehen die Kollegen ok er ist nicht mehr da. Das ist halt im Homeoffice, man sieht zwar ich bin dann nicht mehr online im System, aber das, das war für mich dann wichtig einfach ich habe den Laptop zugemacht und dann war für mich einfach der Arbeitstag zu ende. 00:24:54
153. I: Und das machst du jetzt 00:24:55

154. B: (unv.) 00:24:55
155. I: immer noch so im Homeoffice, oder? 00:24:57
156. B: Wenn ich im Homeoffice bin, ja und dann nutze ich das auch so und dann setze ich das auch so um, dass ich versuche privat und berufliches zu Hause auch strikt zu trennen. Was ich nicht möchte, ist diese Mischung, dass ich dann zu Hause irgendwie dieses Alltagsleben vom Beruflichen vermische. 00:25:19
157. I: Und gibt es da irgendwelche Dinge, also irgendwelche Techniken oder sonst irgendwelche Sa, also auch wenn es etwas bei der Technologie oder sonst irgendwelche anderen Dinge, die dabei helfen? Also du hast gesagt dieses aktive Zuklappen vom Laptop und Beiseitelegen, dass er nicht mehr da stehen bleibt. Gibt es sonst noch irgendetwas? 00:25:38
158. B: Grundsätzlich fällt mir da jetzt nichts ein, 00:25:42
159. I: Ok. 00:25:42
160. B: weil wie gesagt ich bin ja trotzdem irgendwo immer, das Handy habe ich meistens, aber das habe ich grundsätzlich so zu Hause irgendwo liegen, ich höre es ja im Haus, wenn es läutet, aber ich habe es jetzt nicht immer bei mir am Körper, dass ich sage ich muss sofort in der Sekunde abheben. Das ist für mich ganz wichtig. Ich gehe dann halt schauen ok wer hat angerufen. Rufe ich halt zurück. Also ich gebe, wie gesagt, dieses permanente erreichbar Sein, das Gefühl, habe ich gottseidank ablegen können. 00:26:09
161. I: Und 00:26:11
162. B: Das war für mich eher diese Stresssituation. 00:26:12
163. I: Und was würdest du Kolleg:innen bei ihrer Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice jetzt empfehlen damit sie sich mit der Arbeit im Homeoffice wohl und zufrieden fühlen? 00:26:21
164. B: Wenn es möglich ist, würde ich auf jeden Fall schauen, dass ich es räumlich trennen kann, also sprich nicht irgendwo am Esszimmer oder in der Küche das ganze quasi, mir diese Hardware aufzubauen, weil das hatte ich auch kurzfristig, eine Zeit lang. Gerade weil wir, ich war ja zu Hause mit, ich war im Homeoffice, meine Frau war im Homeoffice und die Tochter hatte Homeschooling. Also wir hatten gottseidank das Glück mit, mit dem Haus, dass wir den Platz hatten, aber da war die Situation, dass ich im Esszimmer, am Esstisch eigentlich alles Berufliche hatte, ja. Das wollte ich nicht. Ich bin, bin in der Früh aufgestanden, auch am Sonntag oder am Samstag, gehe zum Esstisch und sehe eigentlich das Büro quasi. 00:27:04
165. I: Ja. 00:27:05
166. B: Und das, glaube ich, sollte man vielleicht versuchen zu trennen. Dass man sich einen Raum einrichtet, wo was ist, das Büro oder ist ja egal, ist das jetzt irgendein

Raum, Bügelraum, was auch immer, wo ich sage, ich trenne es zumindest vom restlichen Freizeit und vom restlichen Alltag. Das würde ich jedem empfehlen diese strikte Trennung und auch so zu leben, wenn ich aus dem Büro hinausgehe, oder das mache halt ich so, dann fängt für mich diese Freizeitphase wieder an. Wo ich sage ok jetzt ist 17 Uhr oder 18 Uhr, ich höre auf zum Arbeiten, klappe den Laptop zu, schalte ab und dann gehe ich hinaus und ich bin tatsächlich dann auch in der Freizeit. 00:27:45

167. I: Also die Technik auch abzuschalten. Laptop, Handy beiseite zu tun. 00:27:49

168. B: Genau. 00:27:49

169. I: Ok. 00:27:49

170. B: Und schauen, dass es halt nicht irgendwo ist, wo ich das permanent sehe. Das war für mich ein bissi so, da denke ich mir ok jetzt sitze ich am Esstisch und da drüben sitzt mein PC und mein Laptop, dann hat man vielleicht noch das Gefühl jetzt könnte ich aber aufmachen und nachschauen, gibt es etwas. Das, wenn ich es nicht sehe, ist es nicht immer präsent. 00:28:08

171. I: Also die Erfolgsfaktoren sind dann eigentlich, dass man auch das ein bisschen physisch trennt, also dass man den, den Computer wirklich abschaltet, weglegt, dass man das Handy abschaltet und weg tut, dass man sich einen eigenen Raum einrichtet, dass man sich einfach wirklich 00:28:24

172. B: Sofern es möglich ist, genau, ja, ja. 00:28:25

173. I: distanziert. 00:28:25

174. B: Genau. Also man sollte. Es ist ja auch so Büro ist ja auch nicht zu Hause und das finde ich auch zu Hause, wenn man zu Hause arbeitet, sollte man zumindest schauen, dass man, wenn man die Möglichkeit hat, das auch räumlich zu trennen mit dem Restlichen. Wie gesagt irgendwo einen Raum einzurichten, wo ich halt diese Hardware stehen habe, aber nur nutze, wenn ich halt im Büro sitze ok, aber freizeitmäßig, dann ist es halt, nutze ich ja auch das, den, den, den, mein PC, der dann dort steht, aber ich weiß da ist der Laptop ok das ist halt Büro, aber sobald ich aus dem Büro hinausgehe, ist, habe ich eigentlich mit dem Büro selbst nichts zu tun. 00:29:07

175. I: Gibt es sonst noch irgendwelche 00:29:09

176. B: Was halt für mich wichtig ist 00:29:09

177. I: Gibt es sonst noch irgendwelche Erfolgsfaktoren für das Homeoffice oder ist das die Basis, die, die das eigentlich schafft. 00:29:15

178. B: Ich glaube man sollte auf jeden Fall für das Homeoffice versuchen diese Grenzen zu setzen, wann bin ich privat und wann bin ich beruflich tätig, weil das verschwimmt ja sehr. Wie gesagt, ich habe es von Kollegen gehört, die wirklich, die sind aufgestanden und haben den Laptop eingeschalten. Kaffeetasse daneben und im Pyjama sind sie dort gesessen und haben E-Mails gelesen. Das habe ich zum Beispiel nicht gemacht. Erst gesagt ich mache mich fertig, frühstücke, trinke meinen Kaffee und wenn

ich den Laptop um halb acht einschalte, ist das noch immer früh genug. Und mir geht es da jetzt nicht um die Stunden, dass ich sage, ok der Laptop läuft, die Zeit läuft und so weiter. Da geht es mir eher um das Trennen und sage jetzt bin ich noch privat und ab jetzt bin ich dann beruflich tätig. 00:30:02

179. I: Ok. 00:30:02

180. B: Also ich glaube, dass das wichtig ist, man sich selbst diese zeitlichen Grenzen auch setzt. Das ist irgendwo auch, also war, war für mich wichtig zu lernen das zu machen. 00:30:12

181. I: Und was tut dein Unternehmen und deine Vorgesetzten damit deine arbeitsbezogene Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und das Homeoffice allgemein gut gelingt? 00:30:22

182. B: Das Unternehmen unterstützt uns sehr. Also ich muss sagen von den, von den Systemen her, das hat von Anfang an sehr gut funktioniert. Es ist zwar stückzahlenmäßig begrenzt, also weil natürlich auch die Homeofficeplätze dem Unternehmen Geld kosten. Das weiß ich auch von anderen Firmen, dass natürlich jetzt nicht jeder Mitarbeiter sofort einen Homeofficeplatz eingerichtet bekommt, weil auch diese Zugänge Geld kosten. Aber diejenigen, die es nutzen können, muss ich sagen, sicher, sicher zum Empfehlen, derjenige, der es machen möchte. 00:30:58

183. I: Also du erhältst insofern Unterstützung, dass du die Ausrüstung also die nötige Hardware bekommst. 00:31:04

184. B: Genau. Also die, die Ausrüstung, die Hardware, die ist vorhanden und auch die Zugänge. Es funktionieren auch in der Regel, also grundsätzlich, sage ich einmal, alles, was im Büro funktioniert, funktioniert auch zu Hause. Also wir haben da keine Datenverluste oder auch es funktionieren alle Programme online oder zu Hause. Also wir können mehr oder weniger uneingeschränkt alles nützen, das ich auch im Büro nutzen kann. Was vielleicht ein bisschen ungewohnt ist, das ist aber vielleicht auch dem geschuldet, dass ich noch ein bissi aus der alten Schule komme, ich brauche noch ein bissi meine Zettel da rumliegen und, und mein Papierzeug. Manche arbeiten überhaupt nur mehr noch digital. Das wird auch wahrscheinlich von der Jugend her so sein, dass viele schon nur mehr noch digital arbeiten. Ich kann aber nicht immer alles mit nach Hause nehmen. So wenn ich jetzt einmal im Homeoffice bin, nehme ich jetzt nicht fünf Akte mit, weil ich weiß ja nicht was jetzt dann anfällt. Da kann sein, dass irgendetwas, das wichtig wäre, das ich mir zurecht gelegt habe im Büro nicht zu Hause ist. Aber damit kann man, sollte man umgehen können. 00:32:06

185. I: Und was würdest du dir noch vom Unternehmen weiteres wünschen als Unterstützung für das Homeoffice und für die Kommunikationstechnologienutzung dabei? 00:32:15

186. B: Also ich glaube, ich glaube, dass unser Unternehmen sehr gut aufgestellt ist, was das anbelangt. 00:32:19

187. I: Ok. 00:32:19

188. B: Also, wie gesagt, Technik funktioniert super, einwandfrei, muss ich sagen, auch von Anfang an. Und die. Das Einzige. Ich habe es, vielleicht zum, aber das, das, habe ich zu Hause schon gehabt, ich habe zum Beispiel nur meinen Laptop noch auf zwei weitere große Bildschirme gespiegelt. Aber da, das setze ich jetzt nicht voraus, dass jetzt jeder Mitarbeiter für seinen Homeofficeplatz da dann zu Hause auch noch Bildschirme bekommt, weil ja eh schon der Laptop als Hardware zur Verfügung gestellt wird. Aber da sollte sich halt dann jeder selbst entscheiden. Möchte ich dann mit so einem Laptop ausarbeiten, weil mir war der Bildschirm einfach zu klein. Ich habe auch im Büro zwei große Bildschirme und das habe ich aber zu Hause schon gehabt. Das heißt ich habe mir dann zu Hause selbst so eingerichtet, 00:33:05
189. I: Ok. 00:33:05
190. B: dass der Laptop dann über die Bildschirme funktioniert hat. Da habe ich aber ein paar Euro investiert, aber das war jetzt nichts (unv.). Also das habe ich mir selbst dann eingerichtet. 00:33:13
191. I: Ok. 00:33:13
192. B: Aber wäre wahrscheinlich auch vom Büro aus, wahrscheinlich auch von der Firma aus gegangen. Aber nachdem es nur zwei Kabel waren. Das war kein großer Aufwand. 00:33:22
193. I: Ok. Und wenn es jetzt zu 00:33:25
194. B: Und wie gesagt, also. Also ich muss sagen von unserer Seite aus büromäßig oder firmenmäßig sind wir ganz gut aufgestellt. 00:33:31
195. I: Und wenn es jetzt zu technischen Problemen kommt, inwiefern unterstützt das Unternehmen dann im Homeoffice? 00:33:37
196. B: Wenn es zu technischen Problemen kommt, haben wir natürlich auch EDV-Mitarbeiter, die erreichbar sind oder überhaupt, wir haben ja auch das Rechenzentrum da in Stadt neben uns sitzen und da sind natürlich Kolleginnen und Kollegen dann erreichbar und wenn etwas einmal wirklich nicht von zu Hause aus funktionieren sollte, dann versuche ich es halt über das Büro zu koordinieren, dass halt eine Kollegin oder ein Kollege das halt dann im Büro erledigt sofern möglich. 00:34:04
197. I: Ok. Und. 00:34:05
198. B: Ja. Aber, wie gesagt, es sind auch Kollegen für die EDV zuständig bei uns im Haus, die man dann kontaktieren kann. 00:34:11
199. I: Ist das hilfreich? 00:34:12
200. B: Ja. 00:34:13
201. I: Ok. 00:34:14

202. B: Absolut. Absolut, weil es gibt immer wieder technische Probleme, kann es ja geben oder irgendein Update hat nicht funktioniert, dann steht halt das System. Der kann halt dann zugreifen von der Firma aus, schaut nach was gibt es für ein Problem, kann er es lösen, kann er es nicht lösen. Wenn er es nicht lösen kann, ok dann gehe ich halt in die Freizeit. 00:34:32
203. I: Und 00:34:33
204. B: Versteht das System. Aber das ist, ich glaube, erst nur einmal vorgekommen, dass ich nicht von zu Hause aus mit meiner Hardware habe arbeiten können. 00:34:41
205. I: Und würdest du dir da noch irgendeine andere Unterstützung vom Unternehmen wünschen bei technischen Problemen oder ist das gut abgedeckt so? 00:34:48
206. B: Ich glaube, dass wir sehr gut aufgestellt sind, 00:34:51
207. I: Ok. 00:34:51
208. B: dass das gut abgedeckt ist. 00:34:52
209. I: Dann kommen wir jetzt zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice, nämlich die Zusammenarbeit im Homeoffice. Wie kommunizieren und arbeit, arbeitest du mit deinen Kolleginnen und Kollegen und Vor, Vorgesetzten im Homeoffice zusammen? Ich habe vorher gehört, dass du das über das Telefon machst, dass du da viel telefonierst eben. Sonst noch eine Weise, weil du ja gesagt hast das mit den Videokonferenzen ist eher zurückgegangen? 00:35:17
210. B: Genau. Also weil es einfach schneller geht. Ja. Bis man dann eingewählt ist und so weiter, weil wir haben ja auch im, im, in der Firma da jetzt Telefone mit Videoübertragung. Also wir haben ja Telefone mit Bildschirm und Videoübertragung. Da habe ich es eingeschaltet. Das passt. Wenn ich anrufe, sehe ich auch den Kollegen auf dem Bildschirm am Telefon. Von zu Hause aus nutze ich, wie gesagt, dann noch die Chatfunktion von Cisco Jabba, also von unserem System aus oder sonst halt, wenn es nicht, wenn es jetzt nicht so dringend ist, weil meistens Chat bekommt man relativ schnell eine Antwort und wenn es jetzt nicht so dringend ist oder etwas Größeres ist, wo ich auch Dokumente mitschicke, dann schicke ich halt eine E-Mail. 00:35:55
211. I: Ok. 00:35:56
212. B: Mache das einfach über E-Mail. Aber, aber das sind so die drei Hauptkommunikationsarten Handy, Chat und E-Mail. 00:36:02
213. I: Und wie empfindest du die Zusammenarbeit jetzt mit Vorgesetzten und mit Kolleg:innen im Homeoffice? Ist das für dich angenehm? Bist du damit zufrieden oder eher nicht? 00:36:13
214. B: Wirklich gut, weil wir ein gutes Team haben insofern, ich kann jetzt nur von uns, von unserem Bereich jetzt reden, also wenn ich etwas brauche und meine Kollegin im Büro sitzt und sie für mich etwas erledigen kann, dann frage ich sie und sie macht

mir das. Also da ist die Zusammenarbeit sehr gut, hängt aber auch natürlich damit zusammen, dass wir uns so auch sehr gut verstehen. 00:36:35

215. I: Also, dass dann 00:36:36

216. B: Das auch einfach das Team auch im Büro recht gut ist. 00:36:38

217. I: Da könnte jetzt gar nichts besser gemacht werden, oder? 00:36:42

218. B: Grundsätzlich würde ich jetzt keine Verbesserungsvorschläge haben, weil es einfach eh schon sehr optimal läuft. 00:36:47

219. I: Und was sind jetzt die Erfolgsfaktoren bei der Zusammenarbeit mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? Ich habe herausgehört dieses, dass es in Präsenz schon gut funktioniert und deshalb funktioniert es dann im Homeoffice auch gut. Sind sonst noch etwas Erfolgsfaktoren? 00:37:03

220. B: Erfolgsfaktoren. Ich glaube es ist immer ein bisschen eine Einstellungssache. Früher war es so, dass, habe ich das Gefühl gehabt, dass ein bisschen so der Neid mitgegangen ist. Derjenige, der im Büro gesessen ist, hat neidvoll auf den im Homeoffice geschaut, wobei ich sage, ich bräuchte es nicht unbedingt, ich, ich nutze es hin und wieder, wenn ich es, wenn ich es muss. Sagen wir einmal so. Dann ist es recht praktisch, wenn irgendetwas zu erledigen ist zu Hause, wenn man Handwerke bekommt, dann sage ok, der ist einen halben Tag im Haus. Dann nutze ich halt auch die Homeofficevariante, weil dann bin ich zu Hause kann aber trotzdem arbeiten, muss jetzt nicht Freizeit oder Urlaub nehmen und das funkt, für so etwas funktioniert das Homeoffice sehr gut. Ich glaube aber trotzdem, dass es auch eine Einstellungssache ist, dass einfach jeder das akzeptieren soll, der die Möglichkeit im Homeoffice ist, das auch akzeptiert, dass der von zu Hause aus auch arbeitet und nicht unterstellt, dass er zu Hause nicht arbeitet. 00:38:00

221. I: Ok. 00:38:00

222. B: Das ist, glaube ich, für mich so dieser wichtige Zugang, dass ich nicht gleich sage, jeder, der im Homeoffice ist, arbeitet nichts, weil ich bin der Meinung der, der im Büro arbeitet, arbeitet auch zu Hause, der, der im Büro wenig arbeitet, arbeitet auch zu Hause wenig. Also so ist mein Zugang. 00:38:14

223. I: Ok. 00:38:14

224. B: Und da, da, dieses Vertrauen sollte halt da sein, weil wenn das nicht da ist, das merkt man schon, ist immer ein bisschen eine Diskrepanz da. Dann ist immer das was ich früher gesagt habe, man versucht halt dann immer erreichbar zu sein, weil ja der andere kann glauben ich bin zu Hause und sitze auf der Terrasse und weiß ich nicht. 00:38:31

225. I: und tue nichts. 00:38:31

226. B: oder gehe, gehe rasenmähen oder sonst irgendetwas und, und in der Arbeitszeit. Was ich ja nicht tue, aber deshalb war, das war eigentlich mein Gedanke, warum

ich am Anfang immer erreichbar sein muss, dass der andere, der Gegenüber, der versucht mich zu erreichen, nicht glaubt, ich arbeite zu Hause nicht. Das war diese Stresssituation, die ich gehabt habe. 00:38:53

227. I: Und was tun deine Vorgesetzten für eine erfolgreiche digitale Zusammenarbeit von dir und deinen Kolleg:innen und dir und deinen Vorgesetzten? 00:39:00

228. B: Ich muss sagen Vorgesetzter ist, wir haben ja drei Hierarchieebenen über als Vorgesetzte bis hinauf zum Vorstand. Ich muss sagen, also die Vorgesetzten können vor allem sehr hilfreich sein dafür, dass sie sagen für sie ist es ok, dass die Mitarbeiter ins Homeoffice einmal gehen. Das ist einmal grundsätzlich einmal die Voraussetzung, dass die Zustimmung der Vorgesetzten da ist, dass man vom Homeoffice aus arbeiten kann. Das zweite ist das natürlich von den Vorgesetzten die Voraussetzungen geschaffen wurden, dass man im Homeoffice arbeiten kann. Das heißt die technischen Voraussetzungen sind bei uns sehr gut bis optimal und dass, für mich ganz wichtig, Homeoffice ist einfach mittlerweile schon etwas, das normal ist, aber man braucht natürlich auch die Akzeptanz der Vorgesetzten, dass das auch natürlich akzeptiert wird, dass die wissen, ok, wenn jemand zu Hause ist, dass auch gearbeitet wird. 00:39:59

229. I: Und da ist auch für dich hilfreich, dass das passt? 00:40:03

230. B: Dass sie so da und das ist natürlich hilfreich, dass das, genau, dass das da ist, dass der Kollege dann sagt weißt du was, bleibe zu Hause, nehme den Laptop mit, arbeite von zu Hause aus, ist kein Problem. Und das ist wichtig. Also das ist für mich ganz wichtig, weil ich dann weiß, dass es akzeptiert wird im Unternehmen, weil ich weiß auch teilweise von anderen Unternehmen, dass es nicht so ist, dass das eher so ist, der Gedanke immer wieder kommt und wenn jemand im Homeoffice ist, dann tut er nichts aber. 00:40:31

231. I: Von, von jetzt Kollegen und Vorgesetzten, also von beiden? 00:40:34

232. B: Richtig ja. Also ich bekomme es nur mit von meiner Frau. Die ist in einem anderen Unternehmen und da ist das Misstrauen halt schon sehr stark oder sehr groß. Teilweise. 00:40:41

233. I: Ok. 00:40:41

234. B: Hängt von den Personen ab, aber trotzdem. Es ist da. Das, das kenne ich von uns aus nicht. Das ist bei uns ganz anders. 00:40:48

235. I: Und würdest du dir noch etwas anderes hier von deinen Vorgesetzten und Unternehmen wünschen oder bist du damit sehr zufrieden, also sagst ich bin wunschlos? 00:40:57

236. B: Ich muss sagen, ich bin zufrieden, wie es ist. Also wir haben diese Freiheit, dass wir das nutzen können und dass die Vorgesetzten das auch unterstützen dieses, die, die Variante Homeoffice. Ich muss sagen, am Anfang war es für viele ungewohnt, klar, auch für Vorgesetzte, aber mittlerweile hat das so großen Bereich bei uns schon eingenommen im, im beruflichen Alltag, dass einfach Mitarbeiter teilweise schon tageweise, also fix zu Hause arbeiten 00:41:26

237. I: Ok. 00:41:26
238. B: und sagen ok Freitag ist für mich ein Homeofficetag. Das 00:41:31
239. I: Und 00:41:31
240. B: wird akzeptiert. Und das ist das wesentliche, glaube ich. Also wenn. Die Akzeptanz muss da sein und alles andere hat bei uns im Unternehmen eh schon das Unternehmen geschaffen. 00:41:41
241. I: Und wie empfindest du jetzt die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? Ist die angenehm und bist du damit zufrieden oder sagst du, dass die Kommunikation nicht gut läuft? 00:41:52
242. B: Die Kommunikation läuft gut. Es gibt natürlich den einen oder anderen Kollegen, der vielleicht nicht immer erreichbar ist, aber das ist auch das Problem im Office, aber da habe ich natürlich den Vorteil, wenn er im Haus ist, wenn er nicht erreichbar ist, nicht abhebt, dann stehe ich auf und gehe zu ihm ins Büro. Meistens sitzt er am Platz, der nicht abhebt. Und das kann ich natürlich aus dem Homeoffice nicht machen. Das ist vielleicht ein kleiner Nachteil, aber nichts Relevantes. 00:42:21
243. I: Ok. Sonst ist die Kommunikation gut, aber das ist halt ein Nachteil, 00:42:25
244. B: (unv.) 00:42:25
245. I: der (unv.) verschlechtert. 00:42:26
246. B: Genau. Also diese, dieses persönliche dann Hingehen und sagen, du schau ich brauche da jetzt ganz etwas Dringendes bitte, ich weiß, du hast vielleicht auch viel zu tun, hebst gerade nicht ab, aber ich brauche das jetzt. Und genau das fehlt halt im Homeoffice, dieses jetzt brauche ich etwas. Da muss ich wen anderen bitten, der dann hingeht und sagt der Kollege braucht etwas. 00:42:46
247. I: Und was sind die Erfolgsfaktoren für eine gute Kommunikation im Homeoffice? 00:42:50
248. B: Ich glaube das einfach die, diese Offenheit zu kommunizieren den, den Kollegen, das sagt ok, wenn es etwas gibt, rufe an, aber auch bitte das Verständnis, wenn ich nicht erreichbar bin heißt das nicht ich arbeite nicht, aber bin halt gerade nicht erreichbar, kann ja auch am WC sein oder kann ja eine Pause machen. Aber halt diese Akzeptanz und dass man halt dann sagt ok ich rufe dann eh zurück, ich melde mich oder ich erledige das und, und gebe da kurz eine Nachricht. Ich glaube, dass das ganz gut funktioniert. Man muss sich halt nur ein bissi ausreden was erwarte ich von dem anderen und umgekehrt was erwartet der andere von mir. Also da, ich bin immer der derjenige, der sagt sage etwas, wenn nichts, wenn etwas nicht passt, dann reden wir darüber, wenn wir es verbessern können, selbstverständlich machen wir das. Und das macht halt natürlich dann das, das Klima, das verbessert natürlich das Klima. 00:43:51

249. I: Und weil du es so handhabst, würdest du sagen, dass die Kommunikation im Homeoffice, also dass da eigentlich nichts mehr besser gemacht werden könnte, dass das jetzt gut passt? 00:43:58
250. B: Ich glaube es passt ganz gut, es funktioniert ganz gut. Hängt natürlich jetzt immer davon ab mit wem ich jetzt, weil wir sind ja doch ein größeres Unternehmen, mit wem ich jetzt zu tun habe. Wie gesagt, es gibt halt Kollegen, die heben nicht immer gleich ab, ab, wenn sie, wenn du weißt der sitzt am PC, weil man sieht das ja, zumindest ist er online. Aber im Großen und Ganzen funktioniert es sehr gut. 00:44:21
251. I: Und wie verwendest du jetzt speziell, gibt es irgendetwas, das du speziell bei den Kommunikationstechnologien machst damit die Zusammenarbeit, also die Kommunikation und die Zusammenarbeit halt im Homeoffice angenehm und zufriedenstellend funktioniert oder gut funktioniert? Gibt es irgendetwas spezielles, dass du da bei den Kommunikationstechnologien machst? 00:44:37
252. B: Nein. Ich unterscheide nur womit ich gerade kommuniziere. Wie gesagt, wenn ich jetzt vielleicht eine schnelle kurze Antwort brauche, nehme ich einen Chat. 00:44:48
253. I: Ok. 00:44:49
254. B: Wenn ich jetzt sage ok, das ist im Laufe des Tages zu erledigen, schicke ich meistens eine E-Mail, auch wenn es nur ein Einzeiler ist. Und wenn ich irgendeine Information brauche, wo ich sage da, da muss ich zu lange erklären und will jetzt nicht einen ganzen Roman schreiben, dann rufe ich an. 00:45:04
255. I: Ok. 00:45:05
256. B: Also so unterscheide ich ungefähr mit was ich gerade kommuniziere. 00:45:09
257. I: Also du passt das Tool auf die, die Dringlichkeit an? 00:45:12
258. B: Auf die Dringlichkeit und auf den Umfang der Information, weil oft ist besser ich rufe an, bevor ich das jetzt in einem E-Mail lang und breit erkläre. 00:45:20
259. I: niederschreibst. Ok. 00:45:21
260. B: Genau. Weil es nicht notwendig ist, dass man es niederschreibt. Klar ist, gewisse Sachen gehören einfach geschrieben, da dann schreibe ich es auch natürlich, weil dann wird das archiviert und als Nachweis, dass ich es, das so gesagt habe oder dass das so ist oder dass das von mir so ein Auftrag war, um das zu erledigen, dann schreibe ich das so per E-Mail. 00:45:40
261. I: Und was ist für dich hilfreich für eine gut funktionierende und zufriedenstellende Kommunikation in der digitalen Zusammenarbeit, mit der du dich wohl fühlst? Gibt es da irgendetwas, das hilfreich ist, das du selbst tust, das du hast oder das dein Unternehmen oder deine Vorgesetzten tun? 00:45:57

262. B: Ich glaube hilfreich für mich sind einfach die drei Dinge, die ich jetzt erwähnt habe. 00:46:02
263. I: Ok. 00:46:02
264. B: Also diese Funktionen Chat, Mail und Telefon. Mehr brauche ich grundsätzlich nicht zum Kommunizieren. Was natürlich hilfreich ist, wenn der, der gegenüber ist oder im Büro sitzt natürlich dann entsprechend halt zeitnahe reagiert, wenn es dringend 00:46:18
265. I: Und dafür tut jetzt das Unternehmen oder die Vorgesetzten nichts? Das ist ja eigentlich abhängig von den Kollegen 00:46:24
266. B: Ja. 00:46:25
267. I: mit denen 00:46:25
268. B: Ich glaube das könnte man selbst organisieren. Das muss man natürlich dann auch selbst dann korrespondieren oder sich selbst dann ausreden. 00:46:32
269. I: Da würdest du dir jetzt nicht wünschen, dass da Unternehmen oder die Vorgesetzten etwas dafür tun, sondern du sagst es ist wirklich zwischen dir und den Kolleg:innen dann auszureden? 00:46:20
270. B: Ich bin der Mensch, der sagt ich rede das lieber einmal direkt aus, bin nicht derjenige, der das halt jetzt das Problem weiterträgt und sagt der Vorgesetzte soll es lösen. Das mache ich lieber selbst, weil meistens ist es dann, wenn es der Vorgesetzte lösen muss dann eh schon ein Problem im Hintergrund. Dann kann schon sein, dass sich die Situation vielleicht sogar verschlechtert als verbessert. Deshalb ist eher der dir, also bei, ich bin eher da auf dem direkten Weg unterwegs. 00:47:05
271. I: Und was sind für dich jetzt die größten Herausforderungen im Homeoffice? Jetzt bei der, bei der Zusammenarbeit im Homeoffice aber auch generell im Homeoffice, was sind da die größten Herausforderungen, die sich für dich ergeben? Jetzt auch bei der Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice. 00:47:21
272. B: Ja Herausforderungen ist sicher dann, wenn das System nicht funktioniert, weil dann wird es wirklich schwierig zu arbeiten. Umgekehrt vielleicht, ja, das ist eigentlich und, und auch das, was wir früher gesagt haben diese, für mich ist das einfach wichtig, diese Trennung von Privat und, und, und Beruflichen zu Hause. Ob das 00:47:46
273. I: Und wie du das jetzt 00:47:47
274. B: Ja. 00:47:47
275. I: meisterst, das mit wie du privat und beruflich meisterst hast du ja sehr gut erklärt, dass du einfach geschaut hast dir den extra Raum dafür zu nehmen. Und das mit den, mit den, mit den, wenn etwas jetzt nicht funktioniert, das meisterst du mit deinen Kollegen und Vorgesetzten mit der IT oder? 00:48:06

276. B: Genau. Da haben wir eben die Vorgesetzten über das Handy dann zu kontaktieren oder meistens funktioniert ja dann der Laptop oder das System an sich nicht, wo wir dann Probleme haben. Nur wenn halt der auch nichts machen kann, dann wird es schwierig, weil dann wird das Arbeiten einfach schwierig. 00:48:22
277. I: Ok. 00:48:23
278. B: Weil ohne Systeme dann natürlich, wir so geschlossene Systeme haben, wo ich dann nicht von meinem privaten PC dann Zugriff habe auf die Firmenprogramme natürlich, weil das einfach auf Grund des Bankgeheimnisses nicht erlaubt ist. Das heißt im Grunde genommen kann ich dann nur mehr noch schauen, dass ich ein paar Sachen telefonisch regle. Ich habe dann aber auch die Situation schon gehabt, dass ich zu Hause Stromausfall gehabt habe. Da habe ich gesagt ok. Ich habe angerufen und gesagt so ich habe kein Wlan mehr, es tut mir leid, es funktioniert nicht, ich gehe in die Freizeitphase. Ja ist so. 00:48:55
279. I: Also würdest du dir eigentlich 00:48:57
280. B: Dann habe ich halt 00:48:57
281. I: wünschen, dass dir dann das Wlan auch zur Verfügung gestellt wird, oder? Naja, beim Stromausfall kann 00:49:02
282. B: Wenn, wenn Stromausfall kann auch das Unternehmen schwer etwas machen. 00:49:05
283. I: kann da auch nicht helfen 00:49:04
284. B: Das, das, das ist 00:49:06
285. I: Ok. 00:49:06
286. B: Natürlich, wenn die Natur da nicht mitspielt und bei Schneebruch oder bei Schneelast, dann irgendwo ein Strommasten bricht, da kann man nichts machen, da ist man halt einfach nicht mehr erreichbar, da muss man noch Glück haben, wenn das, das Telefon jetzt noch aufrechterhalten ist, ein paar Stunden, dass man zumindest Bescheid geben kann. Aber ansonsten. 00:49:24
287. I: Und, und du bist mit der Handhabung und deinen Taktiken, die du jetzt eben berichtet hast, aber zufrieden. Das, das funktioniert so recht gut. 00:49:31
288. B: Genau. Ich glaube, dass ich das für mich so, das mir das Maß ganz gut gerichtet habe. Die, die, die, die Sachen, die wir besprochen haben und mir würde jetzt nichts oder nichts einfallen, wo ich sage ich müsste jetzt noch gravierend etwas ändern. Kleinigkeiten, vielleicht ok, die oder da, das kann man noch immer irgendwo, aber im Großen und Ganzen, glaube ich, dass ich jetzt die, die Situation so weit im Griff habe, dass es für mich passt. 00:50:00

289. I: Und im Homeoffice kann es eben gerade durch diese Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien dann, wenn sie jetzt zum Beispiel nicht funktioniert, wie du schon berichtet hast, zu tech, zu, zu stressigen Situationen kommen. Und nun möchte ich mit dir eben noch speziell über deinen Umgang mit solchen Situationen sprechen. Da spricht man nämlich dann vom digitalen Stress. Und also, wenn jetzt was, wenn jetzt durch die Kommunikationstechnologien eben Stress ausgelöst wird, das ist dann digitaler Stress. Was macht für dich eine aus der Kommunikationstechnologienutzung resultierende stressige Situation im Homeoffice aus. Was sind da so die Merkmale? 00:50:39
290. B: Die Ursachen meinst du jetzt, oder? Wie zum Beispiel, dass das System jetzt nicht funktioniert. 00:50:46
291. I: Ja. 00:50:46
292. B: Oder? 00:50:47
293. I: Was einfach Merkmale sind, was jetzt, wenn du eine, eine stressige Situation wegen den Kommunikationstechnologien hast, was sind da so die, die Merkmale davon? Es kann sein, dass, dass es nicht funktioniert oder dass zum Beispiel ganz viele Kontaktanfragen auf einmal hereinkommen über die Kommunikationstechnologien. 00:51:04
294. B: Ok. Naja dadurch, dass, ich sage einmal so sicher ein großer Stressfaktor oder ärgerlicher Faktor, oft ist es ja nicht Stress, aber ärgerlicher Faktor ist sicher, wenn das System grundsätzlich nicht funktioniert. Das war jetzt ganz selten, aber es kann vorkommen, ist gottseidank ganz, ganz selten vorgekommen bei uns, weil eben, wie gesagt, unser Haus recht gut aufgestellt ist was das anbelangt. Wenn ich jetzt das, ich würde jetzt sa, einmal so sagen aufgrund meiner Erfahrung und meiner langjährigen Tätigkeit jetzt in diesem Job würde ich jetzt das nicht als Stressfaktor empfinden, wenn ich jetzt relativ viel Arbeit habe, relativ viel an E-Mails bekomme, relativ viel Nachrichten bekomme, weil ich einfach der Meinung bin, man muss dann grundsätzlich einmal schauen was ist dringend, was ist nicht dringend. Man muss sich halt dann organisieren können. Können auch nicht alle recht so gut. Ich finde ich habe es für mich ganz gut im Griff und ich fange dann halt einfach an zum Sortieren. Ich sage das ist dringend, das ist nicht dringend, das kann ich morgen erledigen, das erledige ich gleich, das ist für später, für Nachmittag oder so. Muss halt sich den Tag einteilen und dann halt schauen. Das muss ich aber im Büro genauso. 00:52:12
295. I: Also ist für dich ein, eine aus den Technologien resultierende stressige Situation eigentlich immer damit verbunden, wenn die Technologien einfach nicht funktioniert, weil das ja nicht in deiner Macht ist. 00:52:21
296. B: Genau. Und alles andere hätte ich ja im Büro genauso ein Thema wie im, wie zu Hause, glaube ich. Also ob viele Anfragen kommen damit muss ich genauso im Büro umgehen können wie zu Hause. 00:52:32
297. I: Und meine Frage wäre jetzt als nächstes, wie du das bewältigst, aber das hast du ja vorher schon berichtet, dass wenn jetzt die Technologie nicht funktioniert, dann versuchst du über andere Kanäle zu fahren, über das, über das Handy zum Beispiel und

versuchst so mit den Leuten in der Kommunikation zu sein und versuchen die, die Sache so weit wie möglich da zu lösen und einfach zu warten bis der Strom wieder da ist. Also du versuchst Auswege zu finden und du kommunizierst auch, was das Problem ist. Das ist eigentlich dein Weg, oder? 00:53:01

298. B: Es ist. Genau. Also, wie gesagt, es ist auch schon vorgekommen, wo ich im Stromausfall war, da habe ich halt gesagt ok es macht keinen Sinn. Ich bin telefonisch erreichbar, aber ich arbeite nicht mehr, weil es, ich kann nicht arbeiten, es geht 00:53:12

299. I: Ok. 00:53:12

300. B: dann teilweise nicht. Und ansonsten, wenn jetzt irgendein technisches Gebrechen ist, also irgendein System nicht funktioniert, es kann ja sein, wir haben ja mehrere Systeme, dass vielleicht nur ein System nicht funktioniert und die anderen schon, dann bin ich halt eingeschränkt in der, in der Situation, dass ich sage, ich kann nur eingeschränkt arbeiten, aber es geht. Dann muss ich koordinieren, dass halt gewisse Sachen dann eventuell jemand im Büro machen muss. 00:53:41

301. I: Ok. 00:53:42

302. B: Oder oft ist ja auch so, wenn, wenn das System zu Hause nicht funktioniert, funktioniert es im Büro auch nicht, weil wir ja so lanmäßig, also wlanmä, also zumindest internetmäßig und programmmäßig ja zusammenhängen. Das heißt es kann auch schon vorkommen, dass am (...) ((Bild und Ton des Videos des Befragten stoppt)) 00:54:00

303. I: Oje. (...) 00:54:04

304. B: Jetzt waren wir kurz unterbrochen. Geht es wieder? 00:54:07

305. I: Ja es war kurz unterbrochen leider. Aber jetzt, jetzt geht wieder. 00:54:09

306. B: Ah ok. Geht wieder. Ok. Wie gesagt es kann ja auch einmal vorkommen, dass ein System firmenweit ausfällt oder im ganzen Unternehmen 00:54:17

307. I: Gar nicht funktioniert. 00:54:17

308. B: ausfällt, dann kann man einfach nichts machen, damit muss man leben können. 00:54:21

309. I: Ok. 00:54:21

310. B: Ich glaube da haben die stressigste Situation, sage ich immer, weil ich war selbst in der Situation, die Mitarbeiter, die am Schalter sind und wenn da das System ausfällt, das ist einfach schrecklich, weil da kommen die Kunden herein und du kannst nichts mehr machen. Du bekommst keine Kassa auf, du bekommst kein Geld heraus, du kannst keine Buchung machen, du kannst keine Einzahlung machen. Das ist schlimm. Das, das ist Stress. 00:54:39

311. I: Ok. (...) Ok. 00:54:41

312. B: Also da denke ich mir immer das ist ein, ok ich sitze im Homeoffice, irgendetwas geht nicht naja was soll es, dann, dann muss ich das halt später erledigen, aber das ist wirklich eine Stresssituation. (unv.) 00:54:51
313. I: Also sich selbst auch erinnern es könnte schlimmer sein. 00:54:52
314. B: Genau. Ich habe mich, ich weiß es, es kann immer schlimmer sein (lacht verlegen), nämlich die, ich wei, wenn ein bestimmtes Programm ausfällt, es ist das Programm, wo sie bei uns am Schalter zum Beispiel alle Behebungen, Buchungen machen und mit dem Programm arbeite ich auch. Ich, ich kann aber trotzdem weiterarbeiten, wenn das Programm nicht funktioniert die Kollegen am Schalter können, die können nur die Leute beruhigen und sagen leider geht momentan nicht. 00:55:16
315. I: Weil, weil du eben die Möglichkeit, weil du eben die Möglichkeit hast auf andere Programme zuzugreifen und mit denen zu arbeiten. 00:55:20
316. B: Genau. Ich mache dann halt einfach eine andere Arbeit momentan. Aber der am Schalter kann jetzt nicht sagen ok ich schreibe jetzt inzwischen drei E-Mails und mache dort noch ein paar Sachen da noch ein paar Sachen oder ich schreibe da noch etwas weiter. Der muss natürlich schauen, dass er die Kunden bedienen kann und das geht halt nicht, wenn das System nicht funktioniert. Da denke ich mir oft ok das sind Probleme, aber wenn für mich einmal etwas nicht funktioniert. 00:55:39
317. I: Also bei dir ist auch so eine spezielle Kommunikationstechnologieverwendung eigentlich das, dass du unterschiedliche Tools verwendest und somit eigentlich den digitalen Stress auch bewältigen oder sogar schon im Vorhinein verhindern kannst. 00:55:52
318. B: Genau. 00:55:53
319. I: Gibt es sonst noch etwas, das da unterstützend ist? 00:55:58
320. B: Fällt mir jetzt nichts ein. 00:56:01
321. I: Ok. Kannst du bitte von einer, davon hast du eigentlich schon berichtet. Ich wollte jetzt fragen, ob du eine Beispielsituation hast auf welche, in welcher du auf Grund von den Kommunikationstechnologien gestresst wurdest und wie du die bewältigt hast, aber das hast du ja vorher auch schon berichtet, dass dann eben Stromausfall war, du dann natürlich einen Stress deshalb verspürt hast und dass du dann versucht hast dich eigentlich damit abzufinden, dass du dir gesagt 00:56:28
322. B: Genau. 00:56:28
323. I: hast du kannst, du kannst nichts anderes machen. Du rufst an, wenn du noch den Empfang hast. Also so hast du das gemanagt. 00:56:33
324. B: Genau. Genau so. Ich habe angerufen, Bescheid gegeben ich habe keinen Strom und bin telefonisch erreichbar und fertig. 00:56:39
325. I: Ok. 00:56:40

326. B: Damit muss man dann halt einfach mit der Situation muss man sich dann halt einfach abfinden. 00:56:43
327. I: Und versuchst ein paar Sachen noch über das Handy, die halt gingen über das Handy zu machen, oder? 00:56:48
328. B: Ja. Da geht dann wirklich nicht mehr viel, weil im Grunde genommen, 00:56:50
329. I: Ok. 00:56:51
330. B: wenn man irgendwo am PC arbeitet, dann kann ich das nicht mit einem Handy ersetzen. 00:56:57
331. I: Ok. 00:56:57
332. B: Das geht dann nicht. 00:56:57
333. I: Und machst du auch schon etwas im Vorhinein damit der digitale Stress im Homeoffice gar nicht erst auftritt, dass? 00:57:05
334. B: Naja es ist so, we. Also ich, ich nutze jetzt das Homeoffice nicht mehr so viel. Früher, wie gesagt, ich war einmal acht Wochen durchgehend im Homeoffice. Das war eben der Corona-Beginn. Und wenn ich jetzt ins Homeoffice gehe, versuche ich mir so die Arbeiten für diesen Tag oder für diesen Nachmittag oder für diese Zeit so zu legen, dass ich sage ok ich weiß, ich weiß ich brauche die Unterlagen und kann das dann zu Hause erledigen. 00:57:36
335. I: Ok. 00:57:36
336. B: Also ich versuche mir dann ein bissi die Arbeit zurechtzulegen, was mache ich zu Hause im Homeoffice, weil ich. Es ist natürlich anders mit Mitarbeitern, die regelmäßig im Homeoffice sind. Die haben sich wahrscheinlich das zu Hause so, so hergerichtet, sie sagen sie haben vielleicht ein paar Unterlagen zu Hause oder was auch immer. Aber ich habe halt das meiste da im Büro. Ich habe meine Akte da im Büro und nehme vielleicht, wenn ich jetzt sage, ich, ich mache morgen einen Fall fertig oder ein Kund, ein, ein, etwas für einen Kunden fertig, dann nehme ich halt genau, speziell den Akt mit und bereite mich dann vor für das 00:58:09
337. I: Ok. 00:58:09
338. B: für die fünf Stunden oder für die acht Stunden, die ich zu Hause bin. 00:58:13
339. I: Also Vorbereitung. Bei den Kommunikationstechnologien machst du nichts Spezielles, aber du schaust, dass du einfach vor, im Vorhinein planst. 00:58:19
340. B: Ist nicht notwendig, weil es sowieso funktioniert. Genau weil ich, 00:58:21
341. I: Ok. 00:58:21

342. B: wie gesagt, ich nehme den Laptop mit nach Hause, ich stelle ihn in die Docking-Station und habe dann die Bildschirme vor mir und das funktioniert dann, wähle mich ein und mit Passwort und dann funktioniert alles. 00:58:32
343. I: Und gibt es etwas, dass dir, wenn du jetzt eben digitalen Stress im Homeoffice hast, weil eben etwas nicht funktioniert, das dir dann hilft das zu bewältigen außer jetzt von der IT? Du hast gesagt, dass du dich dann an die IT wendest und die dir helfen. Gibt es sonst noch etwas? Irgendeine Taktik von dir oder irgendetwas, das dir noch hilft, um den digitalen Stress zu bewältigen oder zumindest zu minimieren. 00:58:53
344. B: (...) Puh (...) Ich glaube jetzt das, das wir besprochen haben eigentlich. 00:59:02
345. I: Ok. 00:59:03
346. B: Mir fällt jetzt nichts Zusätzliches noch ein, wo ich sage, bin aber auch nicht so der Typ, der sich jetzt so stressen lässt, muss ich sagen. Also ich bin eher 00:59:11
347. I: Ok. 00:59:11
348. B: ich kann (unv.) gut umgehen damit, auch im Büro, wenn Druck da ist. Ich sage mir immer, wenn ich, gerade wenn ich richtig Druck habe, bin ich richtig leistungsfähig, weil da weiß ich da geht etwas weiter. 00:59:22
349. I: Ok. 00:59:23
350. B: Das ist so, passiert sehr viel. Das ist dann, man hat oft so Zeiten, da schiebt man Sachen von rechts nach links und sagt ok das mache ich später, das mache ich vielleicht morgen, aber wenn Druck da ist, dann, dann geht immer etwas weiter. Also ich bin auch nicht der Typ, der sagt ok Druck. Mir schadet Druck nicht, nein. 00:59:39
351. I: Ok. 00:59:39
352. B: Habe es nicht immer. Wenn ich Druck habe, dann kann ich ganz gut damit umgehen. Ob es jetzt. Druck ist nur dann, wenn ich etwas, also wenn ich etwas fertig machen muss und dann wäre Stress, wenn das System nicht funktioniert. 00:59:50
353. I: Ok. 00:59:50
354. B: Dann geht nichts. Das wäre der Stress. Das ist der einzige Stress. Das ist aber egal, ob ich zu Hause oder im Büro bin, weil wenn das System steht, geht nichts dann. Das ist 00:59:59
355. I: Also 01:00:00
356. B: Das wäre das Problem eigentlich. 01:00:02
357. I: Es hilft dir, wenn es einfach funktioniert, wenn die Technik, 01:00:05
358. B: Genau. 01:00:05

359. I: die, die Grundvoraussetzung funktioniert. 01:00:07
360. B: Das ist sehr hilfreich. Genau, wenn, wenn grundsätzlich alles funktioniert. Den, den beruflichen Druck oder Stress, mit dem kann ich umgehen. 01:00:15
361. I: Ok. 01:00:15
362. B: Also da das, das funktioniert. 01:00:17
363. I: Und was macht jetzt dein Unternehmen und deine Vorgesetzten zur Bekämpfung, Bewältigung oder zumindest Minimierung von deinem digitalen Stress im Homeoffice? Gibt es da irgendetwas, das sie tun? Vielleicht irgendwelche Schulungen oder irgendetwas, das sie halt machen, um den digitalen Stress im Homeoffice zu minimieren. Sie bieten die IT an, also diese Grund, und sie stellen die ganze Grundvoraussetzung mit guten Programmen da, hast du gesagt, aber machen sie sonst noch etwas? 01:00:43
364. B: Genau. Plus die Möglichkeit natürlich, dass man weiß, wenn es Probleme gibt, dass man einen Kollegen oder eine Kollegin anrufen kann. Das heißt es gibt auch dann noch die Spezialisten, die sich um Probleme lös, annehmen können und, und lösen können sofern es möglich, technisch möglich ist. Das ist wichtig. Aber ansonsten fällt mir jetzt da jetzt nichts ein. Also so explizite Schulungen kann ich mich nicht erinnern, dass wir da jetzt großartiges angeboten hätten. 01:01:14
365. I: Ok. 01:01:14
366. B: Aber ich habe mich dafür auch nie interessiert, ehrlich gesagt. 01.01:15
367. I: Ok. 01:01:16
368. B: (unv.) 01:01:17
369. I: Und die Hilfe im Notfall nimmst du ja auch in Anspruch und 01:01:21
370. B: Natürlich. Ja. 01:01:22
371. I: Das hilft dir bei, bei, bei der Bewahrung deines Wohlbefindens und deiner Arbeitszufriedenheit? 01:01:26
372. B: (ob es passt?) meinst du jetzt? 01:01:29
373. I: Dass, dass du dies, wenn es jetzt zu Problemen kommt und, und dass du dann halt die Angebote vom Unternehmen auch in Anspruch nimmst. Ist das. Das hilft dir schon auch? 01:01:40
374. B: Grundsatz 01:01:41
375. I: Dass du zufrieden auch bist. 01:01:43

376. B: Grundsätzlich ist es ja. Genau. Also ich habe, wie gesagt, nur die Situation erlebt, dass beim System irgendetwas nicht funktioniert. Zweite Situation war das mit Stromausfall, das, da kann aber niemand etwas dafür. Und die Situation, wenn ein System nicht funktioniert, dann haben wir halt, dann gibt es eh nur zwei Möglichkeiten. Entweder funktioniert es bei mir nur zu Hause im Homeoffice nicht, was eher unwahrscheinlich ist oder es funktioniert firmenweit nicht, dann hat eh jeder das gleiche Problem. Dann, dann geht es einfach nicht. Dann muss man sich halt so organisieren, dass man entweder etwas anderes macht oder wenn es dringend ist, muss man halt den Kunden informieren und sagen tut mir leid es dauert noch oder ich kann das erst morgen liefern, das naja, muss halt einfach dann, glaube ich, kreativ sein, flexibel sein und mit der Situation einfach umgehen. 01:02:32
377. I: Und wenn du dir jetzt etwas Spezielles wünschen könntest für die Bewältigung oder zumindest für die Minimierung von digitalem Stress im Homeoffice vom Unternehmen, was wäre das? 01:02:44
378. B: (...) Puh. (...) Ich glaube, dass wünschenswert wäre einfach, dass das System immer funktioniert, 01:02:53
379. I: Ok. 01:02:53
380. B: reibungslos läuft. Ich glaube das ist einfach das, ich denke einmal vielleicht bei anderen Firmen, wo es nicht so ist oder vielleicht nicht so ist, dass alles immer reibungslos läuft, ich glaube, das wäre dann der Stress, wenn du von zu Hause aus nicht die gleiche Qualität hast, wie im Büro. 01:03:10
381. I: Und 01:03:11
382. B: Das glaube ich 01:03:11
383. I: Was würdest du jetzt 01:03:13
384. B: Aber sonst 01:03:13
385. I: Oh. Entschuldigung. 01:03:14
386. B: Ja bitte. Aber ansonsten würde mich jetzt nichts einfallen, das das Unternehmen besser machen könnte oder mich unterstützen könnte um die Situation zu verbessern hinsichtlich Stress, weil ich glaube immer den Stress muss man selbst irgendwie organisieren oder, oder bewältigen können. Das. Stress macht man sich meistens eh nur selbst, sagt man so. 01:03:32
387. I: Und was würdest du resultierend aus deinen eigenen Erfahrungen anderen Mitarbeiter:innen empfehlen, um jetzt digitalen Stress im Homeoffice gut managen und bewältigen zu können? 01:03:43
388. B: Sagen wir so. Man sollte vielleicht, wenn, wenn es Probleme gibt, einfach offen kommunizieren, dass es die Probleme gibt, muss man den Kollegen informieren, das, alleine das ist ja schon ein bisschen eine Stressbewältigung, dass ich sage ok irgendetwas funktioniert nicht, ich kann das jetzt in der Situation nicht erledigen oder in der, in,

in der Stunde jetzt nicht machen, wo mein Kollege auf irgendetwas wartet. Dass man einfach sagt ok muss ich halt einfach zum Telefon greifen und sagen du höre zu ich habe gerade das Problem, mein System funktioniert nicht, ich kann dir das jetzt nicht liefern, ist zehnmal besser als zu Hause den Stress dann irgendwie mit der Stresssituation nicht umgehen zu können. 01:04:27

389. I: Ok. 01:04:28

390. B: Ich sage dann muss man sich halt dann immer situationsbedingt halt darum kümmern und, und wenn es nur eine Information ist gegenüber dem anderen, reicht ja oft auch schon. 01:04:38

391. I: Ok. Nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich dir aber jetzt noch die Möglichkeit geben bisher nicht Besprochenes zu erwähnen, das du aber noch wichtig findest und zur Thematik, wo du sagst das wäre jetzt noch wichtig zur Thematik zu erwähnen. Gibt es da irgendetwas? 01:04:55

392. B: Ich glaube wir haben relativ viel, so gut wie alles angesprochen. Was ich jetzt dazu sagen kann. Ich will nur abschließend vielleicht sagen, wie gesagt, ich bin nicht der so der, der, der Nutzer vom Homeoffice. Freund würde ich jetzt nicht sagen, weil es ist natürlich eine hilfreiche Sache, wenn man sich einmal von zu Hause aus, wenn man irgendetwas zu erledigen hat zu Hause oder wie gesagt Handwerker zu Hause, besser für die Kinder bei, bei, bei Familien mit oder bei Frauen, die Kinder zu Hause haben finde ich das total in Ordnung, dass die sagen ok vielleicht einmal einen Tag zu Hause zu arbeiten. Das finde ich super an diesen Systemen und nicht immer zu sagen oder das zu, vorauszusetzen, dass eh jemand zu Hause nicht arbeitet. Also das ist für mich einfach wichtig dieses Gefühl, dass derjenige, der zu Hause sitzt auch das Gefühl hat, dass man ihm vertraut, dass alles funktioniert und dass er das auch alles ordnungsgemäß abwickelt. 01:05:53

393. I: Ok. 01:05:54

394. B: Das ist für mich. Das ist so für mich das, das Fazit aus dem Homeoffice. Einerseits ich befürworte es. Das ist ganz klar. Ich empfehle es und diejenigen die es nutzen können, sollen es auch nutzen und ich, und ich hoffe, dass auch die Akzeptanz grundsätzlich von den Kolleginnen dann da ist für denjenigen, der im Homeoffice sitzt. Das ist wichtig. Das finde ich, das ist ganz wichtig. 01:06:20

395. I: Ok. Dann vielen Dank für deine Teilnahme am Interview. 01:06:24

396. B: Gerne. 01:06:24

397. I: Das hilft mir jetzt eben einfach Möglichkeiten zu erkennen, wie, wie Mitarbeiter das Homeoffice und vor allem die Kommunikationstechnologienutzung am besten für sich verwenden können für ihr Wohlbefinden 01:06:37

398. B: Ja. 01:06:37

399. I: und ihre Arbeitszufriedenheit. 01:06:38

7.8.8 Transkript Interview 8

1. I: Bevor wir uns direkt mit dem Thema Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen Kommunikationstechnologienutzung beschäftigen bitte ich Sie mir einen Eindruck Ihrer beruflichen Situation zu geben. Bitte beschreiben Sie einfach ganz kurz welche Position Sie in der Bank innehaben und wie lange Sie bereits im Unternehmen sind und welche Aufgaben eben mit der Position einhergehen. 00:00:29
2. B: Ok. Also ich bin in der Position einer <Berufsbezeichnung> im <Arbeitsbereich>. Ich bin seit <Jahreszahl des Einstiegs ins Unternehmen> in dem Unternehmen mit Unterbrechung und Fusion, sage ich einmal. Ich bin in Karenz gegangen und nach der Karenz dann in das fusionierte Unternehmen zurückgekommen. Und in der Position bin ich seit <Jahreszahl>. Mein Aufgabengebiet umfasst die <Tätigkeit>, sage ich jetzt einmal, die alle mit <Tätigkeitsbereich> und auch die <Tätigkeit>. 00:01:16
3. I: Ok. Zu Beginn wollen wir über Ihre Erreichbarkeit für Arbeitsbelange in Ihrer Freizeit sprechen und Ihre Handhabung von Informations- und Kommunikationstechnologien hierbei. 00:01:30
4. B: (unv.) 00:01:31
5. I: Sie können sich ganz sicher etwas unter Informations- und Kommunikationstechnologien vorstellen, aber das ist ja doch so ein sehr weiter Begriff und deshalb habe ich mir gedacht, um das ein bisschen greifbarer zu machen, dass ich eine Definition nenne. Und zwar verstehen wir unter Informations- und Kommunikationstechnologien alle technischen Medien, welche für die Information und die Kommunikation verwendet werden und diese auch unterstützen. Hierzu zählen jetzt Computer- und Netzwerkhardware sowie die dazugehörige Software. Falls Sie jetzt Ihre Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch in Ihrer und deren Freizeit kontaktieren, warum tun Sie dies? 00:02:09
6. B: Meistens dann nur privat (lacht verlegen) 00:02:14
7. I: Ok. 00:02:15
8. B: Wir haben ein sehr enges, persönliches Verhältnis mit den Kollegen und Unternehmen auch teilweise privat einfach Dinge miteinander. Also eigentlich, sage ich einmal, wenn wir uns in unserer Freizeit erreichen müssen, dann ist es zu 95 Prozent der Fälle, weil es einfach ein private, ein privater Termin oder irgendetwas ist. Es kommt ganz selten vor, wenn ich, weil eben vier Tage arbeite, dass einmal sein kann, dass am Freitag irgendwer anruft, weil er irgendeine Unterlagen braucht, aber das ist selten, sage ich einmal. Die Kollegen versuchen das zu vermeiden. 00:02:51
9. I: Und wenn Sie jetzt die Kollegen einmal in deren Freizeit kontaktieren, welche Erwartungen haben Sie dann an die Kollegen jetzt in Bezug auf Arbeitsbelange? 00:03:00

10. B: In Bezug auf Arbeitsbelange. Wir kontaktieren die Kollegen in der Freizeit nur im Notfall. Und ich meine wir haben viele Kollegen, die sagen ich bin zwar im Urlaub, aber ich bin telefonisch erreichbar, wenn irgendetwas ist. Wir versuchen aber es wirklich auf ein Minimum zu reduzieren, weil, ich meine, es ist halt immer noch die persönliche Freizeit. Und dann hoffen wir, dass wenn sie dann zurückrufen können, weil sie natürlich auch nicht immer gleich abheben können, dass wir kurz die Information bekommen, die wir benötigen, dass wir den Ablauf im Unternehmen weiter aufrechterhalten können. 00:03:39
11. I: Und 00:03:40
12. B: Also zum Beispiel, es klingt jetzt so abstrakt, aber zum Beispiel der Kunde ruft an und sagt er muss eine Überweisungen durchführen und es geht sich vom Kontostand nicht aus. Jetzt könnte es aber einmal sein, dass vielleicht irgendwer nicht weiß, ob wir das durchführen dürfen oder nicht und dann rufen wir halt den Kundenbetreuer an, warten bis der sich zurückmeldet, wenn er Zeit hat und sagen dürfen wir das machen ja, nein, er sagt ja es geht in Ordnung und dann war es das auch schon. 00:04:07
13. I: Ok. 00:04:07
14. B: Also wie beschrieben, wirklich auf 00:04:09
15. I: auf das Nötigste 00:04:11
16. B: das Kurze 00:04:11
17. I: und das Kürzeste 00:04:13
18. B: Wir versuchen es. 00:04:14
19. I: Und wie fühlen Sie sich dabei oder dadurch, wenn Sie jetzt jemanden in der Freizeit wegen Arbeitsbelangen kontaktieren? 00:04:22
20. B: Nein, meistens haben wir ein schlechtes Gewissen. 00:04:24
21. I: Ok. Also eher belastend. 00:04:26
22. B: Ja. Belastend ist ein vielleicht zu großes Wort, aber es ist etwas, das man ungern tut. 00:04:34
23. I: Ok. Und was empfinden Sie, wenn Ihre Kolleg:innen und Vorgesetzten jetzt nicht auf Ihre Kontaktanfragen reagieren? 00:04:40
24. B: (...) Den Fall hatten wir noch nicht. 00:04:44

25. I: Ok. Also können, könnten Sie da gar nicht sagen wie Sie sich dabei fühlen? 00:04:51
26. B: Es ka, es kann halt manchmal, wie man sich fühlt. Es wäre nicht schlimm, weil es ist ok, weil diese Person ist ja in der, im, ist in der Freizeit. Es erschwert vielleicht die Lösung für das Problem zu finden, wegen dem man den Kollegen kontaktiert. Aber das würde uns wahrscheinlich in weiterer Folge ein bissi stressen, sage ich einmal, wenn wir, bis wir eine Lösung haben. Ja aber es hät, wäre jetzt kein großes Problem. 00:05:19
27. I: Ok. Also es wird schon Stress auslösen, aber Sie würden einen anderen Weg suchen. 00:05:24
28. B: Wir würden einfach einen anderen Weg suchen. Irgendwie werden wir es schon hinbiegen. 00:05:27
29. I: Also das wäre dann auch Ihre Reaktion darauf, weil das wäre meine nächste Frage gewesen, dass man dann einfach andere Leute fragt oder halt zu sieht und sich versucht mit denen, die da sind, auszutauschen. 00:05:37
30. B: Ja. Wir ver. Das versuchen wir meistens schon bevor wir die Kollegen zum Beispiel im Urlaub anrufen, ob irgendjemand vielleicht etwas weiß, eine Information schon bekommen hat, die man selbst vielleicht nicht hat. Und wenn, wenn es keiner genau weiß, dann werden wir das halt nach unserem Ermessen möglichst lösen, wie auch immer. Kann halt einmal sein, dass es nicht die Lösung ist, die der Kundenbetreuer gerne gehabt hätte, aber irgendwie geht es dann. Ja. 00:06:07
31. I: Ok. 00:06:07
32. B: Muss, man muss halt, ich meine ich kann den Kunden auch nicht sagen, jetzt müssen Sie 14 Tage warten, weil zum Beispiel der Herr <Name> jetzt (lacht) (Urlaub?). Ja. Aber die Kol, ich meine man schickt halt das Mail, dann kommt die Rückmeldung meistens eh. Also 00:06:22
33. I: Ok. 00:06:22
34. B: Sie wissen, glaube ich, alle, dass wir sie nur im Notfall nerven und von daher melden sie sich dann auch nach ein paar Stunden meistens irgendwann einmal zurück. 00:06:30
35. I: Ok. Und falls jetzt Sie von Ihren Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten in Ihrer Freizeit kontaktiert werden, wie fühlen Sie sich dabei? 00:06:39
36. B: (...) Ist ok. 00:06:43
37. I: Also das stört Sie nicht? 00:06:47

38. B: Nachdem es so minimal ist, stört es mich nicht. Nein. 00:06:52

39. I: Das 00:06:53

40. B: Wenn sie jetzt ständig anrufen würden, dann wäre es vielleicht etwas anderes, aber wenn sie sich da, ich meine, ich habe es jetzt eben öfter, weil ich nur vier Tage drin bin und am Freitag die Kollegin, die alleine im Büro ist, die ist erst seit Januar da und die ist halt dann und manchmal auch unsicher. Aber es ist es kein, also es stresst mich jetzt nicht, wenn mich da wer anruft. Es. Ja. 00:07:14

41. I: Ok. Löst es sonst irgendetwas in Ihnen aus? 00:07:18

42. B: Nein. 00:07:19

43. I: Nein. Und. Also Sie haben gesagt es stört Sie nicht, aber befürworten Sie es? 00:07:25

44. B: (...) Nein. 00:07:29

45. I: Nein auch nicht. Also Sie finden sich eigentlich damit ab? 00:07:32

46. B: Es ist im Moment einfach so. 00:07:35

47. I: Ok. 00:07:35

48. B: Es liegt. Sie kann nichts dafür, weil sie einfach noch ganz neu ist und es aber nicht weiß und es einfach, manche Aufgaben halt leider sonst keiner weiß, wie sie zum Bearbeiten sind. Das ist ihre Aufgabe da hineinzuwachsen, aber es wird dauern und in dieser Phase ist es ok. Also. 00:07:54

49. I: Ok. Also wenn es begrenzt ist auf einen gewissen Zeitraum? 00:07:57

50. B: Genau. Ja. Und ich meine sie, auch da muss man sagen es ist ja auch so, sie tut es nur im Notfall. 00:08:03

51. I: Ok. 00:08:04

52. B: Meistens ist es eben die Kollegin, die dann einmal, einmal anruft. Aber für sie bin ich in der Einschulungsphase zuständig und von daher ist es ok. Also es stört mich nicht, sage ich einmal und mit, wissen Sie einmal, es ist ein begrenzter Zeitraum, wo man weiß es wird immer besser und es ist jetzt auch nicht in einer Häufigkeit, welche jetzt wirklich heftig wäre. Also es ist einmal, vielleicht einmal in der einen Woche ruft sie am Freitag einmal an oder zweimal, dann ruft sie einmal gar nicht an. Also 00:08:38

53. I: Ok. 00:08:39

54. B: es ist nicht so und es sind alles immer Themen, die in zwei Minuten erledigt sind.
00:08:43
55. I: Ok. 00:08:45
56. B: Also es ist irgendeine Frage mit weißt du die, ob die Unterlagen da sind, oder hast du das weggeschickt, muss ich da irgendetwas beachten? Das ist ein kurzes Telefonat von zwei, drei Minuten und dann kann ich mich meiner 00:08:58
57. I: (unv.) 00:08:58
58. B: Freizeit wieder widmen. Also. 00:09:00
59. I: Ok. 00:09:00
60. B: das hält sich wirklich im Rahmen. Darum ist es jetzt nicht so 00:09:06
61. I: Und meine nächste Frage ist wie reagieren Sie jetzt auf diese Kontaktanfragen von ihren Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich eben Arbeitsbelange in Ihrer Freizeit? Ich habe jetzt ein bissi herausgehört, sie versuchen einfach die Frage schnell zu beantworten und das ab, abhaken zu können und der Person halt zu helfen. Reagieren Sie sonst noch irgendwie auf Kontaktanfragen, wenn jetzt auch Vorgesetzte zum Beispiel in Ihrer Freizeit sich melden oder andere, also jetzt nicht nur diese Kollegin, die gerade hineinwächst? 00:09:31
62. B: Das ist sehr wen, das ist tatsächlich sehr wenig, aber ich versuche auch dann, wenn jetzt wirklich einmal der Fall sein sollte entweder hebe ich gleich ab oder ich rufe halt zurück wann es für mich passt. Also, ich meine, mit den Kindern ist es nicht immer möglich sofort sich zurückzumelden. Dann würde ich jetzt, also wenn jetzt mein Chef zum Beispiel anrufen würde und ich könnte nicht abheben, dann würde ich ihm halt kurz eine Whatsapp schicken ich rufe gleich zurück. Dann würden wir das Thema kurz besprechen, was auch immer er für eine Frage hat oder für ein Thema hat. Und es hat sich bisher wirklich immer einfach nur auf eine kurze Rückfrage zu etwas beschränkt. Es hat jetzt nie so ausgeartet, dass es dann wirklich noch etwas zum Erledigen gegeben hätte. 00:10:16
63. I: Ok. (...) Und das ist auch der Grund warum, warum Sie dann gleich darauf reagieren und das erledigen? 00:10:23
64. B: Ja. Weil, weil ich weiß es ist nichts, es, es, es ist eine Frage und dann ist es wieder erledigt und 00:10:30
65. I: Und wie fühlen Sie sich damit? 00:10:32

66. B: (...) Gute Frage. 00:10:39

67. I: Ist das für Sie in Ordnung, angenehm? Sind Sie damit zufrieden? 00:10:46

68. B: Naja angenehm ist es, ich glaube angenehm ist es nie, wenn man irgendwo im Wochenende oder im Urlaub ist und die Arbeit dann anruft. Ich würde es jetzt eher sagen ok, es, es ist relativ neutral. Es ist jetzt nicht angenehm. Ich muss es nicht unbedingt haben. Ich bin jetzt auch nicht der, der schreit bitte ruft mich am Wochenende an, weil ich will unbedingt eure Fragen beantworten, aber wenn es dann wirklich einfach so der Fall ist, dass irgendein Thema ist, rege ich mich auch nicht auf jetzt haben sie schon wieder angerufen, sondern es ist halt so. 00:11:21

69. I: Ok. Und sind Sie damit zufrieden, wie Sie das handeln? 00:11:26

70. B: (...) Ja. Ich glaube schon. 00:11:30

71. I: Warum? 00:11:31

72. B: Ich habe noch nie so groß darüber nachgedacht ehrlicherweise und darum ist das gar nicht so einfach zum Beantworten. 00:11:38

73. I: Also sind Sie einfach, einfach damit zufrieden und wissen eigentlich gar nicht warum genau. 00:11:42

74. B: Ich glaube es ist einfach, weil das eh so selten vorkommt, dass es nicht wirklich ein 00:11:50

75. I: Ok. 00:11:50

76. B: Störfaktor ist. 00:11:51

77. I: Ok. Weil es einfach begrenzt ist das, was Sie auch vorher schon 00:11:55

78. B: Genau. 00:11:55

79. I: bei der Kollegin hatten, dass das einfach generell der Fall ist. 00:11:57

80. B: Genau. Das, das ist so gering, dass man sagen kann ok, ja es ist passiert und 00:12:04

81. I: Es ist aber kein Problem. 00:12:05

82. B: Man denkt nicht groß darüber nach, weil es eben kein großer Aufwand ist, der dann ausgelöst wird und eben auch selten vorkommt. 00:12:12

83. I: Ok. Und denken Sie es könnte trotzdem noch etwas besser gemacht werden, also dass etwas besser ma, machen könnten, um sich noch wohler und zufriedener mit der Situation zu fühlen? 00:12:22
84. B: (...) Nein. 00:12:26
85. I: Ok. Welchen Umgang mit Kontaktanfragen von Kolleg:innen und Vorgesetzten in der Freizeit würden Sie jetzt anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern empfehlen damit sie sich wohl fühlen und mit ihrer Arbeit zufrieden sind? Welche Tipps haben Sie da? 00:12:42
86. B: Welche Tipps, um Gottes Willen. Ich glaube das kann man so pauschal nicht sagen, weil es einfach typabhängig ist. 00:12:51
87. I: Ok. 00:12:52
88. B: Ich glaube, es gibt genug Menschen, die sagen, ich möchte das überhaupt nicht, dass mich die Kollegen aus arbeitstechnischen Gründen in meiner Freizeit kontaktieren, weil sie einfach sagen, meine Freizeit ist meine Freizeit, meine Arbeit ist meine Arbeit. Andere Kollegen, da wissen wir, die, die können nie in diesen Freizeitmodus gehen, die sind eigentlich immer im Dienst, die tauchen dann auch im Urlaub im Büro auf. Der andere hat so diese Mischung, wo er sagt na gut ok, wenn sie nur zwei, drei Mal anrufen ist es mir egal, alles was darüber hinaus ist, nervt mich. Ich glaube es ist einfach wichtig, wenn man sich daran stört, dann muss man es auch aussprechen. 00:13:29
89. I: Ok. 00:13:30
90. B: Also wenn, bevor man sich darüber ärgert, sollte man dann einfach zu den Kollegen gehen und sagen hey du weißt ich helfe, in einem offenen Gespräch sagen ich helfe euch gerne, aber ich möchte das nicht in meiner Freizeit haben oder keine Ahnung. (unv.) 00:13:45
91. I: Also es zu kommunizieren 00:13:46
92. B: Ja ganz wichtig. 00:13:47
93. I: Ok. 00:13:49
94. B: Weil nur wenn der andere weiß, dass etwas nicht passt, kann er es ändern und da hilft nur reden. 00:13:54
95. I: Was hilft Ihnen bei einem für Sie angenehmen Umgang mit Ihrer Kommunikations, mit ihrer aus der Kommunikationstechnologie resultierender Erreichbarkeit für Arbeitsbelange in der Freizeit? Gibt es da irgendetwas, das Ihnen hilft? Vielleicht irgendwelche

Einstellungen am, am Arbeitshandy oder irgendetwas, das Sie tun, irgendeine Verhaltensweise? 00:14:16

96. B: (...) Also mein Arbeitshandy ist in meiner Freizeit aus. 00:14:22

97. I: Ok. 00:14:23

98. B: Das, beziehungsweise auch an den Freitagen, an denen ich nicht arbeite, ist das Arbeitshandy ausgeschaltet. Da gehen auch Anrufe, die auf dem Arbeitshandy landen würden, gehen an meine Kolleginnen. Das heißt ich bin wirklich dann nur am Privathandy erreichbar. Diese Nummer haben natürlich dann auch nicht alle Kollegen, sondern nur die wirklich immer im direkten Umfeld. Das reduziert die Hemmschwelle schon einmal ganz ordentlich, wenn man wirklich auf dem Privathandy vom Kollegen anrufen muss. 00:14:54

99. I: Das reduziert die Hemmschwelle oder erhöht sie? 00:14:58

100. B: Es erhöht sie. Entschuldigung. 00:15:00

101. I: Ok. 00:15:00

102. B: Es erhöht die Hemmschwelle. Habe ich gesagt? 00:15:02

103. I: Ja ich habe noch einmal nachgefragt deshalb. 00:15:05

104. B: Ja danke (lacht verlegen). Nein es erhöht sich, es, es 00:15:07

105. I: erhöht sie 00:15:07

106. B: erhöht die Hemmschwelle, wenn man die private Nummer anrufen muss. (...) Ja. 00:15:14

107. I: Ok. Wie fühlen Sie sich, wenn Sie jetzt einmal nicht für Arbeitsbelange erreichbar sind, also weil Sie zum Beispiel im Urlaub sind und das Han, das Arbeitshandy zu Hause liegen haben lassen und, oder wenn Sie keinen Empfang haben? Wie fühlen Sie sich dann? 00:15:32

108. B: (...) Es ist so 00:15:42

109. I: Ist das für Sie angenehm oder eher unangenehm? 00:15:45

110. B: An, an, an, es ist schon eher unangenehm, aber es ist 00:15:48

111. I: Ok. 00:15:48

112. B: glaube ich immer so, wenn man merkt irgendwer hat angerufen ganz egal ob es jetzt privater Kontakt ist oder ein Firmenkontakt, ich würde wahrscheinlich genauso damit umgehen wie bei Privatkontakten ja auch, dass ich halt zurückrufe und sage es tut mir leid mein Handy war nicht online oder es war, hatte keinen Empfang hat sich euer Problem mittlerweile gelöst oder kann ich euch noch mit irgendetwas helfen? 00:16:10
113. I: Und wenn Sie jetzt in der Situation sind und halt das Handy einfach nicht funktioniert und Sie keine Möglichkeit haben eben das jetzt wieder zu reparieren und eben erreichbar zu sein, löst das da Stress in Ihnen aus? 00:16:20
114. B: Aber da wüsste ich ja gar nicht, dass jemand angerufen hat. 00:16:25
115. I: Ja. Aber Sie wissen halt falls wer anruft, sind Sie nicht erreichbar. 00:16:29
116. B: Nein. Das ist mir egal. 00:16:31
117. I: Ok. 00:16:32
118. B: Also, wenn ich meine Kinder bei mir habe, sage ich einmal und mein Mann ist, ist auch mit, dann gehen wir einmal von einer Urlaubssituation aus, wir sind alle gemeinsam im Urlaub, dann sind die wichtigsten Menschen da und alles andere muss dann warten. Das. 00:16:45
119. I: Ok. Also 00:16:47
120. B: stresst mich nicht. 00:16:47
121. I: Also die, die Begründung dafür ist, dass, dass eben wirklich schlimme Notfälle eher private Notfälle wären und der, die sind eh 00:16:55
122. B: Genau. 00:16:55
123. I: im Umfeld und berufliches muss einfach warten in der Situation 00:17:00
124. B: Genau. 00:17:00
125. I: und ist nicht so belastend und nicht 00:17:02
126. B: Nein. 00:17:03
127. I: für das Privatleben von so einem, so einem großen Punkt. 00:17:06
128. B: Nein überhaupt nicht. Überhaupt nicht. 00:17:08

129. I: Ok. Und welche Taktiken haben Sie 00:17:11
130. B: Sie können das viel schöner formulieren wie ich (lacht verlegen) 00:17:13
131. I: (lacht verlegen) Ich habe mich eingelesen in das Ganze. Ich habe mich ja vorbereitet. Ich finde Sie formulieren es auch sehr gut. 00:17:21
132. B: Ja danke. 00:17:23
133. I: Welche Taktiken haben Sie um Kommunikationstechnologien Ihrer, in Ihrer Freizeit nutzen zu können ohne dass arbeitsbezogene Kontaktanfragen, welche Sie dadurch eben in der Freizeit erreichen können, Sie stressen und Ihr Wohlbefinden einschränken oder Sie irgendwie verärgern? 00:17:39
134. B: (...) Ich lasse den Firmen-PC ausgeschaltet, also zum Beispiel. Ich habe ihn zwar immer mit zu Hause, wenn ich am Donnerstag das Büro verlasse, falls wirklich einmal ein Notfall sein sollte auf einem Freitag. Eben ein. (unv.) Das muss ich sogar, weil wir in der Firma gewisse Arbeitskräfte definiert haben, die immer ihren PC mit nach Hause nehmen müssen. 00:18:05
135. I: Ok. 00:18:06
136. B: Das sind diese Notfallkräfte, die falls irgendein Blackout oder irgendetwas sein sollte quasi den Notbetrieb in der Bank aufrecht erhalten müssen. So muss ich ihn immer mit nach Hause nehmen, aber er bleibt aus. 00:18:19
137. I: Ok. 00:18:19
138. B: Also den, den schalte ich zum Beispiel aus Prinzip, ich könnte ihn ja jetzt hochfahren und so schauen sind eigentlich irgendwelche E-Mails gekommen, war irgendetwas, aber den, das würde mich aber stressen zum Beispiel, wenn ich jetzt wüsste da sind schon zwa, oh Gott da sind schon zwanzig E-Mails gekommen und darum schalte ich ihn einfach grundsätzlich gar nicht ein. 00:18:38
139. I: Ok. 00:18:39
140. B: Außer jetzt wirklich zum Beispiel mein Vorgesetzter ruft am Privathandy an und sagt ma höre zu ich finde die Datei nicht, kannst du sie mir schicken? 00:18:48
141. I: Ok. 00:18:49
142. B: Und sollte das jetzt beispielsweise einmal der Fall sein, dann mache ich aber auch nur genau das. 00:18:55

143. I: Und nicht mehr. 00:18:57
144. B: Ich fahre den Rechner hoch, ich schicke diese E-Mail weg und ich schaue die dreißig anderen E-Mails, die gekommen sind, überhaupt nicht an. 00:19:02
145. I: Ok. 00:19:03
146. B: Und dann wird der Rechner wieder heruntergefahren und ich packe ihn wieder weg. 00:19:07
147. I: Ok. Also, dass Sie sich gut abgrenzen? 00:19:10
148. B: Weil ich glaube einfach. Ja einfach wirklich ganz bewusst abgrenzen und sagen ja ok es gibt ein Problem, das löse ich, aber auch nur das. 00:19:16
149. I: Ok. Das sind 00:19:19
150. B: Weil sonst brauche ich nicht den Tag frei nehmen, dann könnte ich gleich ins Büro gehen. 00:19:22
151. I: Das sind also zwei so Kerntaktiken. Einmal ausgeschalten lassen und wenn dann doch etwas ist und so wichtig ist, dass Sie am Privathandy kontaktiert werden, dass Sie dann auch wirklich 00:19:32
152. B: Genau. 00:19:32
153. I: nur das machen, weil nur das von dieser hohen Priorität ist. 00:19:35
154. B: Genau. 00:19:36
155. I: Ok. 00:19:37
156. B: Weil sonst werden wir nicht fertig. 00:19:38
157. I: Als nächstes werden wir basierend auf Ihren Erfahrungen auf die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice eingehen. Welche Informations- und Kommunikationstechnologien verwenden Sie im Homeoffice? Dazu gehört jetzt die Hardware, aber auch die Software und Apps, alles, das Sie da halt verwenden. 00:19:57
158. B: Also den, den Firmenlaptop und das Firmenhandy, wobei das Firmenhandy jetzt nicht wirklich eine Apps darauf hat. Also das ist wirklich nur zum Telefonieren und zum SMS-Schreiben. 00:20:11
159. I: Ok. 00:20:12

160. B: (...) Im Homeoffice rufen dann auch wirklich alle ganz brav immer auf dem Firmenhandy an außer jemand verwählt sich. Von daher beschränkt es sich wirklich darauf, auf Telefonate am, was das Handy anbelangt. PC ist eben das ganz normal das E-Mail-Programm, über das dann Anfragen hereinkommen. Wir haben auch eine Chatfunktion, die wir eher für zwischenmenschliche Kommunikation nutzen als für Arbeitsinhalte, weil es einfach sonst die Gefahr ist, dass irgendetwas untergeht. Was für Programme haben wir denn sonst noch? Die normalen Bankprogramme eben zum Abwickeln von diversen Prozessen und da kann man auch so Aufgaben erstellen und die hin- und herschieben. So gehört das vielleicht auch noch ein bissi dazu. Ja. Aber sonst 00:21:04
161. I: Ok. Und 00:21:06
162. B: würde mir jetzt nichts einfallen. Aber wahrscheinlich gibt es noch irgendetwas, auf das ich jetzt gar nicht denke. 00:21:09
163. I: Und wie zufrieden sind Sie mit dieser, mit diesen Informations- und Kommunikationstechnologien für jetzt die Arbeit im Homeoffice? 00:21:17
164. B: Das funktioniert eigentlich sehr gut. 00:21:20
165. I: Ok. Wie verwenden Sie die Informations- und Kommunikationstechnologien im Homeoffice? Also wie sieht da Ihre Nutzungsweise aus? Verwenden Sie es den ganzen Tag durch, auch zum Beispiel in Pausen? Nutzen Sie es eher für die Arbeit allein oder für die Arbeit gemeinsam? Gibt es irgendwelche speziellen Softwareanwendungen oder Apps, die Sie nutzen? Wie sieht einfach die Nutzungsweise der Kommunikationstechnologien im Homeoffice aus? 00:21:44
166. B: Also wenn ich Mittagspause mache, dann versuche ich das auch konsequent im Homeoffice so zu handhaben, dass ich sage ich bin jetzt Mittag. Ich selektiere dann schon ein bissi, wenn ich jetzt zum Beispiel sehe es ruft jemand an und blödes Beispiel, wenn es der Vorstand ist, dann hebe ich trotzdem ab, auch wenn Mittagspause ist. 00:22:08
167. I: Ok. 00:22:09
168. B: Das würde ich aber im Büro auch machen, wenn ich meine Mittagspause an meinem Arbeitsplatz verbringen würde. Wenn ich jetzt aber zum Beispiel, blöd gesagt, im Garten draußen meinen Kaffee trinke und das Handy liegt am Tisch und ich höre es nicht, hätte ich damit auch keinen Stress und würde ihn danach einfach zurückrufen und sagen es tut mir leid ich war gerade Mittag. 00:22:28
169. I: Ok. 00:22:29

170. B: Also ich mache es einfach, weil es mich, ich mir denke ok gut der hat ein relativ enges Zeitkontingent und ist vielleicht nicht so einfach zum Erreichen und es ist vielleicht wirklich etwas Wichtiges, weil der ruft mich nicht so oft an. Bei Kollegen, wo ich weiß ok die sind sowieso ganz normal am Nachmit oder in eine halben Stunde auch noch erreichbar, da lasse ich es ehrlicher Weise läuten und da rufe ich einfach zurück. 00:22:53
171. I: Ok. 00:22:54
172. B: Weil ich mir denke die gehen genauso ihre Mittagspause, da ist es mir dann egal. Also da ziehe ich für mich einfach ein bissi so eine Priorisierung wird das jetzt wirklich wichtig sein oder ist es etwas, das ich in einer halben Stunde auch noch lösen kann. Und ich mache es halt manchmal ein bissi hierarchie, also wirklich hierarchieabhängig, auch weil ich mir denke ok gut, wenn er dann anruft dann ist wirklich irgendetwas 00:23:17
173. I: wichtiges 00:23:18
174. B: sonst (unv.). Aber wenn ich es nicht höre, dann habe ich es nicht gehört. Und wenn ich draußen im Garten Mittagessen bin mit den Kindern, dann ist es halt so. 00:23:28
175. I: Ok. 00:23:30
176. B: Und da weiß ich auch das nimmt mir auch keiner übel, also da haben wir tolle Kollegen, wo ich weiß das ist auch kein Problem. 00:23:35
177. I: Und Sie nutzen es auch durchgehend, also das, die ganze Zeit im Homeoffice und schalten es erst aus, wenn, wenn die Arbeit vor, die Arbeitszeit vorbei ist. 00:23:44
178. B: (unv.) quasi ist, dann wird es abgeschalten. Ja. Genau. 00:23:47
179. I: Und nutzen Sie es eher für die Arbeit alleine oder Arbeit gemeinsam? 00:23:52
180. B: Das Handy eigentlich auch für die Arbeit gemeinsam, weil man oft dann, wenn man nicht weiß oder irgendeine Sachen besprechen muss, tun wir das am Telefon nebenbei besprechen während wir gemeinsam arbeiten. Wir haben die Funktionalität, dass man die Bildschirme freigeben kann und dann besprechen wir halt eben über das Handy was wir, den nächsten Arbeitsschritt und der andere kann zusehen was gerade gemacht wird. Wobei das technisch nicht immer einwandfrei funktioniert im Homeoffice. Dann haben wir die Möglichkeit jetzt mit Teams und vorher gab es die <Bank>Cloud, dass man auch so eine Videokonferenz macht, wo man gewisse Sachen einfach kurz besprechen kann. Da funktioniert das Teilen vom Bildschirm ein bissi

stabiler wie über die, die Telefonapp und darum machen wir das gelegentlich auch so.
00:24:44

181. I: Und 00:24:45

182. B: (schaut auf ihr Telefon/Handy) Entschuldigung. 00:24:46

183. I: Und wie empfinden Sie Ihre 00:24:48

184. B: Das war ein Kind. 00:24:48

185. I: Nutzungsweise von den Kommunikationstechnologien im Homeoffice? Also wann und wie Sie es nutzen. Also dieses Ganze, worüber wir jetzt gesprochen haben.
00:24:56

186. B: An, angenehm eigentlich. 00:24:57

187. I: Ok. Also Sie sind damit zufrieden und fühlen sich damit wohl? 00:25:01

188. B: Ja. 00:25:02

189. I: Ok. Welche Taktiken für eine angenehme und für den Arbeitskontext zufriedenstellende Informations- und Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice haben Sie? 00:25:13

190. B: (...) Ok. Taktiken. Boah (...) Jetzt muss ich selbst überlegen, kurz überlegen, dass ich die Frage richtig verstehe. (lacht verlegen) Entschuldigung. 00:25:23

191. I: Ob Sie 00:25:41

192. B: (unv.). 00:25:25

193. I: Ob Sie Taktiken haben, die Ihnen einfach dabei helfen die Kommunikationstechnologien, also ein Computer und das Handy, im Homeoffice so zu nutzen, dass Sie sich damit wohl fühlen und zufrieden sind? 00:25:36

194. B: (...) (schnauft) Also ich war ja während Corona relativ lange im Homeoffice. Da war es wirklich so, dass ich gesagt habe, ich werde, habe mir bewusst einen, einen richtigen Arbeitsplatz eingerichtet mit einem eigenen Schreibtisch, mit einem zusätzlichen Monitor, wo die Kinder auch genau gewusst haben ok, wenn die Türe zu ist, ist die Türe zu und wir haben Pech gehabt. Ich muss aber dazusagen, ich war da eine, ein halbes Jahr durchgängig im Homeoffice. Mache ich nie wieder. 00:26:07

195. I: Ok. 00:26:08

196. B: Es war wahnsinnig rücksichtsvoll von den Chefs. Es hat uns wahnsinnig viel geholfen bei der Betreuung von den Kindern, bei der, bei der Unterstützung in der Pflege für die Schwiegermutter. Es war wirklich total nett von ihnen. Aber ich war so froh. Das klingt jetzt so blöd, aber ich war echt froh, als ich nach dieser Zeit wieder mit erwachsenen Menschen außerhalb meines Familienverbundes sprechen habe können, konnte, weil das das Telefon nicht ersetzt. 00:26:38
197. I: Ok. 00:26:39
198. B: Natürlich. Wenn man jetzt im Büro ist, du erzählst dir Sachen nebenher, irgendeine Scherze, irgendeine, sogar fachliche Dinge über die Kunden, die fehlen dir einfach. Darum, wenn ich jetzt sage, wenn ich Homeoffice jetzt nutze, ich meine ein, zwei Tage, ja, aber ich würde es nie mehr oder ich muss es hoffentlich nie mehr in dieser komprimierten Form nutzen. 00:27:09
199. I: Also ist Ihre Taktik auch eine, eigentlich eine Kombination aus Präsenz und Online und eine reduzierte 00:27:16
200. B: Ja. 00:27:16
201. I: Nutzung vom Homeoffice. 00:27:17
202. B: Genau. Genau. 00:27:19
203. I: Ok. 00:27:19
204. B: Ich meine es ist vielleicht damals auch einfach extrem gewesen, weil das mit diesem Lockdown auch noch war, wo man ja sonst die sozialen Kontakte auch nicht wirklich hatte. Da war es schon schlimm, ehrlich auch. Wie das klingt (lacht verlegen). 00:27:31
205. I: Ja. 00:27:31
206. B: Ich meine das war wirklich zäh (lacht). Heute ist es anders, weil dann gehst du halt danach irgendwo etwas trinken und dann ist es auch ok, weil man, wir haben einfach festgestellt du bekommst so viel nicht mit von dem, wenn die anderen Kollegen in Präsenz arbeiten von dem, was man halt so einfach zwischen Türe und Angel ein bissi redet oder wo dann der Kollege erzählt warum der Kunde jetzt zum Beispiel diesen Kredit braucht. Im Homeoffice bekomme ich das immer ich brauche eine Finanzierung, keine Ahnung, Betriebsmittellinie Ausstattungskredit so und so, das sind die Parameter, danke. Wenn ich im Büro bin, dann erzählt mir der Kollege aber total gerne was, wie cool die Firma von seinem Kunden ist und was der Kunde mit dem Geld machen will. 00:28:16

207. I: Ok. 00:28:16
208. B: Und das, ich sage einmal, bereichert das Arbeiten dann doch, weil man nicht nur so stupide die Dinge in den Computer hineintippen muss, sondern halt einfach ein bissi einen Bezug dazu hat und ein bissi das anders sortieren kann. Darum meint halt die (unv.) nicht wirklich zum Sagen eine Kombination ja, tageweise, einmal, wenn man sich nicht so gut fühlt und sagt man ist irgendwie angeschlagen und man möchte jetzt niemanden anstecken und sich vielleicht auch nicht noch zusätzlich irgendetwas anderes einfangen, einmal eine Woche ist auch ok, aber nicht mehr als Dauerlösung. 00:28:54
209. I: Ok. 00:28:55
210. B: Ok. 00:28:56
211. I: Und was für Dinge, jetzt Technik aber auch Verhaltensweisen, also alles mögliche, was, was auch bei Ihnen sein kann, unterstützt eine für Sie angenehme und zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice? Ich habe herausgehört eben die Kombination jetzt aus Präsenz und Online. 00:29:12
212. B: (unv.) 00:29:13
213. I: Gibt es sonst noch etwas, das eine gute und angenehme, zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice unterstützt? 00:29:18
214. B: Wirklich einen Arbeitsplatz, wo man sich in Ruhe hinsetzen kann und arbeiten kann. Das ist vor allem mit den Kindern (lacht) wichtig, weil ich hatte den Kontrast jetzt auch schon. Wenn man sich, blöd gesagt, an den Küchentisch setzt und die, kommt, es kommt ständig irgendwer gerannt kannst du dies, kannst du jenes, ich finde das nicht, ich brauche Hilfe bei den Hausaufgaben oder Lieblingssatz ich habe Hunger. Man kann das ganz gut aussteuern, wenn man wirklich sagen kann ok so, wenn ich in dem Zimmer bin und am Schreibtisch sitze und arbeite, dann arbeite ich. 00:29:54
215. I: Ok. 00:29:55
216. B: Und dann kann man, dann können es auch, dann kann es die Familie auch leichter abgrenzen. 00:30:01
217. I: Ok. 00:30:02
218. B: Weil, Sie kennen das wahrscheinlich selbst auch, ob Sie jetzt, blöd gesagt, für die Uni irgendeine Sachen schreiben an Ihrem Laptop oder ob Sie privat recherchieren über die nächste Urlaubsreise oder keine Ahnung, ist jetzt wahrscheinlich für Ihre Familie im ersten Moment nicht ersichtlich, wenn Sie im Wohnzimmer mit dem Laptop

sitzen. Also es kommt ständig irgendwer und will irgendetwas zumindest, wenn die Ki, wenn man kleine Kinder hat (lacht). 00:30:28

219. I: Ja. 00:30:28

220. B: Es bessert sich, wenn man wirklich sagt ok das ist der Arbeitsplatz für die Arbeit, wenn ich mich dahinsetze und die Türe zu ist, dann bin ich in der Arbeit und bitte stört mich nur im Notfall. Das 00:30:41

221. I: Und 00:30:42

222. B: muss man dann auch. Es ist auch die Kommunikation dann zu Hause einfach ganz wichtig. 00:30:46

223. I: Ok. Also wenn, wenn jetzt als nächste Frage hätte ich nämlich, was Sie jetzt Kolleginnen und Kollegen empfehlen würden, um die Kommunikationstechnologien im Homeoffice so zu nutzen, dass sie sich damit wohl fühlen und mit der Arbeit zufrieden sind. Dann wäre es eben auch das, dass man direkt kommuniziert zur Familie, wenn man jetzt Familie zu Hause hat. Das wäre 00:31:08

224. B: Genau. 00:31:08

225. I: so Empfehlungen und sich eben auch abzugrenzen räumlich und ersichtlich. Also das wirklich eindeutig klarzumachen, nicht nur verbal, sondern auch physisch. 00:31:16

226. B: Ja. Wir, wir hatten, ich meine, da hatten, wir hatten in Corona jetzt eben einige Erfahrungen im Homeoffice. Das war dann immer ganz lustig. Wir hatten teilweise Plakate an der Türe 00:31:28

227. I: Ok. 00:31:29

228. B: mit Ampelsystem. Und wenn ich in einer Videokonferenz musste, habe ich halt den roten Zettel hinauf gepickt, oder bitte nicht stören aufgehängt. Ich meine sie sind schon so groß gewesen, sie, sie konnten alle, nein die Kleine noch gar nicht, aber sie hat auch verstanden, wenn das da ist, dann kann ich jetzt nicht hineingehen. 00:31:47

229. I: Ok. 00:31:48

230. B: Und das geht dann. Und sie, man entwickelt dann so eine Routine, aber es ist halt echt wichtig, dass man darüber spricht, die Kommunikation und einen guten Weg finden, wie man signalisieren kann, wann man wirklich nicht gestört werden 00:32:01

231. I: kann. 00:32:02

232. B: sollte, kann. Ja. 00:32:04
233. I: Und was, also was sind jetzt so diese Kernerfolgskriterien von der Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und der, der Arbeit im Homeoffice, welche das zufriedenstellt. Also dies, das, die Kommunikation, die Abgrenzung mit dem eigenen Raum, sonst noch etwas? 00:32:22
234. B: Funktionierendes Internet (lacht) 00:32:23
235. I: Funktionierendes Internet. Ok. 00:32:25
236. B: (...) Es klingt jetzt blöd, aber es kann auch zu sehr viel Frust führen, wenn man das nicht erbringt. Es hängt natürlich mit der technischen Ausstattung auch einfach immer zusammen. Ja. Und ein bisschen Selbstorganisation, glaube ich. 00:32:45
237. I: Ok. 00:32:45
238. B: Und Selbst, Selbstdisziplin, weil wenn ich, das kommt natürlich auf, ein bisschen auch auf die Tätigkeit darauf an, sage ich einmal. Ich muss mich schon, dann die Disziplin auch haben, dass ich sage ich setze mich jetzt hin und ich bleibe da bei meiner Arbeit sitzen und ich gehe nicht im fünf Minuten einmal frühstücken und in zehn Minuten schalte ich die Waschmaschine ein und in einer Viertelstunde gehe ich kochen, sondern wir hatten, haben das alle schon gehört von auch, von Leuten, die sich damit wahnsinnig schwer tun. 00:33:15
239. I: Ok. 00:33:15
240. B: Denen fällt dann alles möglich ein das sie noch dringend machen müssen außer arbeiten. Darum ist es dann teilweise auch immer ein bisschen so, so sind, dass manche Führungskräfte das, ein bisschen das so naja im Homeoffice tun die Leute eh nichts sehen. Ich glaube man braucht wirklich diese Selbstorganisation und diese Selbstdisziplin, dass man sagt ok ich bin zu Hause, aber ich habe trotzdem meine acht Stunden, die ich wirklich Arbeit bringen muss. Und meine Aufgaben in der Zeit zum Erledigen. Wenn man das fokussiert macht, dann haben wir festgestellt, ist man im Homeoffice meistens schneller als im Büro. 00:33:54
241. I: Ok. Und was tut jetzt Ihr Unternehmen und Ihre Vorgesetzten damit Ihre arbeitsbezogene Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice und Ihr Homeoffice generell gut gelingt. 00:34:05
242. B: (...) Boah. (...) Sie stellen auf jeden Fall die erforderliche Hardware und Software zur Verfügung. Also das wird alles von der Firma gestellt. Wir haben Förderprogramme über den Betriebsrat, wo die Anschaffung von Möbeln für das Homeoffice gefördert worden ist, damit dann quasi alle auch ergonomische Bürostühle haben oder

für den Schreibtisch einen Zuschuss bekommen haben, damit einfach da dann nicht irgendeine gesundheitlichen Nachteile entstehen. Was sonst noch? (lacht leicht) (...) Ja. Das Ko, ich sage einmal, das, das Kommunikationsverhalten für die, die Aufgabenteilungen hat sich ein bissi geändert oder ändert sich logischerweise, wenn jemand im Homeoffice ist, dass man dann sagt ok man schreibt die Sachen ordentlich in eine E-Mail hinein. Wenn man technisch irgendetwas braucht, ist es eigentlich nie ein Problem, wir brauchen es nur sagen und dann kümmert sich unser Futtergeist <Name> darum und dann sind die Sachen alle da. 00:35:20

243. I: Ok. 00:35:21

244. B: Ob es jetzt, ob es jetzt ein technisches Gerät ist oder blöd gesagt die Laptoptaschen, um die Sachen hin- und herzutragen, da haben wir eigentlich nie eine Diskussionen. Genauso mit 00:35:33

245. I: Also das wird alles organisiert. 00:35:33

246. B: Das wird alles organisiert. 00:35:35

247. I: Und 00:35:36

248. B: Oder man kann sie auch selbst organisieren, wenn man sagt man möchte jetzt etwas Bestimmtes haben und dann bekommt man die Erstattung dafür. 00:35:42

249. I: Ok. Dann haben Sie die nächste Frage eh schon beantwortet, inwiefern Sie Unterstützung erhalten. Und würden Sie sich aber noch etwas weiteres hier vom Unternehmen als Unterstützung bei Ihrer Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice wünschen? 00:35:57

250. B: Was toll wäre, das ist jetzt ein bissi schwierig. Wir lehnen das ab, obwohl es das offiziell nicht gibt. Offiziell von der Personalabteilung vorgeschrieben ist, dass Homeoffice nur an ganzen Tagen möglich ist. 00:36:12

251. I: Ok. 00:36:13

252. B: In der Praxis und darüber reden wir halt dann einfach nicht. Wenn ich jetzt, blöd gesagt, die Schule ruft mich um 11 Uhr an. Mein Kind ist krank. Ich muss es abholen. Das kleine ist in der Stadt in der Schule. Dann fahre ich jetzt nicht die Kleine holen, führe sie heim und fahre wieder in die Stadt zurück herein. 00:36:32

253. I: Ok. 00:36:33

254. B: Dann ist in der Realität wirklich so, dass du sagst ich gehe das Kind holen, ich bin Homeoffice. Ja passt, ist in Ordnung. Ich kann es halt nicht eintragen, weil offiziell kann ich nur einen ganzen Tag Homeoffice gehen, aber ja das ist 00:36:46
255. I: Dass da einfach so diese Grundvoraussetzungen besser geschaffen werden. Und 00:36:51
256. B: Ja. Also diese rechtliche, rechtliche Vorgabe gibt. 00:36:54
257. I: rechtliche Basis 00:36:54
258. B: Diese Unternehmensvorgabe vielleicht noch einmal ein bisschen durchdacht wird. Das wäre vielleicht. 00:36:58
259. I: Und bei der Kommunikationstechnologienutzung speziell, jetzt also wirklich bei den Technologien würden Sie sich da auch etwas wünschen? 00:37:05
260. B: Bei den Technologien. (...) Nein eigentlich funktioniert das soweit alles ganz gut. 00:37:16
261. I: Ok. Und wenn es jetzt zu Problemen kommt, zu technischen Problemen bei den Kommunikationstechnologien, wie werden Sie da von Vorgesetzten und dem Unternehmen unterstützt? 00:37:26
262. B: (...) I. Ja wenn jetzt irgendetwas aus, sage ich einmal, vom Vorgesetzten dahingehend, wenn jetzt irgendetwas defekt ist und aus, neu ausgestattet werden muss, muss der Vorgesetzte die Neuanschaffung bewilligen. Das funktioniert auch immer problemlos. Wenn es jetzt nur eine Funktionalität ist, die nicht wirklich funktioniert oder Anmeldungen nicht möglich sind oder, weil wir auch schon gehabt haben, dass man in der Früh einfach nicht auf den Rechner hinaufkommt, dann haben wir da ganz tolle Kollegen in der Technik, die ruft man dann an und die machen das dann schon. 00:38:01
263. I: Und ist das für Sie hilfreich? 00:38:03
264. B: Ja definitiv, weil das oft einmal einfach ein, vom System selbst dann einfach irgendeine, eine Themen sind und wir sind alle keine Techniker und wenn der sich dann bei der Installation irgendwo aufgehängt hat und sie irgendetwas resettet müssen im Hintergrund, die, erstens habe ich die Zugriffsmöglichkeiten gar nicht und ich würde auch nicht wissen wie es geht. 00:38:27
265. I: Ok. 00:38:28
266. B: Sagen wir einmal so. 00:38:29

267. I: Und würden Sie sich hier noch andere Unterstützung vom Unternehmen oder, oder den Vorgesetzten also weitere Unterstützungen oder andere, zusätzlich eben wünschen oder ist das sehr gut abgedeckt so. 00:38:41
268. B: Nein das ist gut abgedeckt. 00:38:42
269. I: Ok. 00:38:43
270. B: Der Kollege könnte manchmal eine halbe Stunde früher anfangen, aber ansonsten (lacht). 00:38:48
271. I: Ok. 00:38:48
272. B: Der arbeitet immer erst ab acht und wir haben aber andere Kollegen, die fangen um sieben schon an. Das heißt, wenn man sich um sieben einloggen will und es geht nicht im Homeoffice, dann muss man warten, bis der Kollege um acht erreichbar ist, weil halt nur er das macht. 00:39:02
273. I: Ok. Also dass das ein bissi besser koordiniert wird. 00:39:06
274. B: Genau oder, oder es wird noch, ja vielleicht eine zusätzliche Person, die das mitabdeckt, wäre schön. So. 00:39:11
275. I: Ok. 00:39:11
276. B: Das wäre noch toll. 00:39:13
277. I: Nun kommen wir zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice und zwar die Zusammenarbeit im Homeoffice. Wie kommunizieren und arbeiten Sie mit Ihren Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice zusammen. Da hatten wir vorher schon über das Telefon. 00:39:27
278. B: Genau. Über die Videokonferenzen, 00:39:31
279. I: Ok. 00:39:32
280. B: die Chatfunktion, (...). Ja. 00:39:39
281. I: Ok. 00:39:40
282. B: Das ist, glaube ich (unv.) 00:39:41

283. I: Das sind so die Kommunikationstechnologien, die Sie dafür nutzen und E-Mail vielleicht auch noch? Das haben Sie auch erwähnt. 00:39:47
284. B: Ja. Natürlich. Entschuldigung. 00:39:48
285. I: Ok. Und wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Homeoffice? Ist das für Sie angenehm und sind Sie damit zufrieden oder ist es eher unangenehm? Und Sie 00:39:59
286. B: Nein es pa, (...) Es passt gut. 00:40:02
287. I: Ok. Warum? 00:40:04
288. B: (...) Weil es relativ unkompliziert funktioniert. 00:40:11
289. I: Ok. 00:40:13
290. B: Also, ich glaube es, das ist vielleicht wirklich so ein positiver Nebeneffekt, wo, von dieser ganzen Coronasache, wo man sehr viele Erfahrungen im Homeoffice gesammelt hat, wir haben festgestellt einfach, wie soll ich denn sagen, wir transportiere ich meine Informationen am sinnvollsten. Also, dass ich jetzt nicht jemanden zwei Stunden am Telefon alles erzähle und er muss es sich mitschreiben, sondern, (unv.) gesagt, ich fa, fasse es in einer E-Mail zusammen, schicke das rüber und sage, willst du es noch einmal besprechen oder kennst du dich aus. Wir wissen auch mittlerweile, dass wenn irgendwer jetzt technisch nicht weiterkommt, das mit dem Bildschirmteilen, dass man sich das Problem einfach dann so gemeinsam anschaut. Das ist teilweise sogar im Präsenztalltag erhalten geblieben, dass man jetzt nicht mehr 00:41:02
291. I: Ok. 00:41:02
292. B: über drei Stockwerke spaziert, sondern wenn der Kollege sich nicht so recht vorstellen kann was man da für ein Thema jetzt hat, dann ist immer der Standardsatz warte ich zeige dir meinen Bildschirm und 00:41:15
293. I: Also die die Erfahrung ist eigentlich 00:41:17
294. B: das 00:41:17
295. I: hier so der Grund, dass, dass man dazugelernt hat und deshalb 00:41:20
296. B: Ja. 00:41:20
297. I: funktioniert es immer. 00:41:21
298. B: Ich glaube auch. 00:41:21

299. I: Ok. 00:41:22
300. B: Ich meine wir sind ja da ziemlich hineingeschupst worden, weil wir hatten ja vor Corona kein Homeoffice. 00:41:26
301. I: Ok. 00:41:27
302. B: Also das war wirklich so mit, wie der Lockdown gekommen ist, auf einmal hat es geheißen wir müssen alle ins Homeoffice. Wir haben noch nicht einmal einen Laptop gehabt. 00:41:36
303. I: Oh. Ok. (...) Kling herausfordernd 00:41:41
304. B: Ich bin. Ja. War super. Ja. Ich habe dann nur zu meinem Chef gesagt ich habe die Kinder zu Hause, die Schule ist zu. Ja dann bleibe daheim. Dann sage ich ja ihr seid witzig ich kann nicht mehr arbeiten. Nein du bekommst einen Laptop. 00:41:53
305. I: Ok. 00:41:54
306. B: Und sage ich ja wann. Ja wissen wir nicht, ist gerade nicht lieferbar. Dann war, gab es ja damals diese Pflegefreistellungen für die Kinder. Dann war ich die erste Woche dann zu Hause und am Donnerstag haben sie mich angerufen du ab nächster Woche könntest du arbeiten dein Laptop ist da. Und dann war auch noch so, dass wir am Freitag in die Arbeit, bin ich in die Arbeit gefahren, um den Laptop zu holen, weil wir ja nicht gewusst haben, ob wir am Montag überhaupt noch ins Gebäude kommen. 00:42:20
307. I: Ok. 00:42:20
308. B: Also wir haben da eine ziemliche Lernkurve hingelegt, sage ich einmal, und wir haben dann einfach müssen. 00:42:29
309. I: Und 00:42:30
310. B: Weil ich sage 00:42:30
311. I: es hat sich ja jetzt dadurch sehr gut entwickelt. Gibt es trotzdem noch etwas, das verbessert werden könnte bei der Zusammenarbeit im Homeoffice? 00:42:37
312. B: Bei der Zusammenarbeit jetzt gar nicht unbedingt, aber bei manchen Kollegen hapert es noch ein bissi, obwohl wir so viel Erfahrung damit haben und das so gut funktioniert hat, mit der Akzeptanz. 00:42:49
313. I: Ok. 00:42:51

314. B: Wir haben trotzdem ein paar Führungskräfte, die manchmal glauben, die Leute im Homeoffice tun nichts. (...) Von denen man dann aber auch von anderen Kollegen hört, dass man sie tagsüber beim Joggen gesehen hat. Also das ist immer so ein bissi wer im Glashaus sitzt, sollte nicht mit Steinen werfen (lacht). 00:43:07
315. I: Ja. 00:43:07
316. B: Es hat sich gebessert. Also wir haben auch damals der, der Geschäftsbetrieb ist, obwohl das so eine Hop, Hoplahopaktion war, man hat eigentlich kaum gemerkt, dass keiner in der Bank ist. 00:43:22
317. I: Ok. Das klingt gut. 00:43:26
318. B: Das hat, hat super funktioniert, weil es hat halt müssen. Also wir haben ja wirklich keine Wahl gehabt. Es ist glaube ich vielleicht anders wie, wenn jetzt jemand neu anfängt arbeiten und da langsam hineinwachsen darf. Wir haben halt in dem Moment wirklich müssen, weil es nicht anders geht. Ja. Und aber, wie gesagt, bei ein paar hapert es mit der Akzeptanz trotzdem noch. Es sind wenige 00:43:48
319. I: Das 00:43:48
320. B: aber 00:43:48
321. I: Das heißt bei der Zusammenarbeit im Homeoffice sind so Erfolgsfaktoren einfach die Akzeptanz des Homeoffice und auch dass man jetzt nicht dem anderen unterstellt, dass er nicht wirklich arbeitet, weil Sie haben ja vorher auch gesagt, dass Sie sogar produktiver waren oft im Homeoffice oder gewisse Personen eben produktiver waren bei gewissen Tätigkeiten. 00:44:06
322. B: Ja. Das ist so. 00:44:08
323. I: Sonst noch ein Erfolgsfaktor? 00:44:10
324. B: Das kommt einfach. (...) Ich weiß nicht, ob es ein Erfolgsfaktor ist. Man fühlt sich halt gut, wenn man sehr schnell sehr viel Arbeit weiterbekommt. Das ist vielleicht so eine persönliche (unv.) 00:44:22
325. I: Auch, auch bei der Zusammenarbeit? Also ich bräuchte jetzt so die Erfolgsfaktoren für die Zusammenarbeit im Homeoffice. 00:44:28
326. B: Zusammen. Nein ich glaube da macht es nicht wirklich einen Unterschied. 00:44:30

327. I: Kein, kein Unterschied zur Präsenzarbeit und Onlinearbeit in der Zusammen-
arbeit? 00:44:35
328. B: (...) Lustiger ist es in der Präsenzarbeit. 00:44:39
329. I: Ok. 00:44:40
330. B: Weil halt dieses auch dieses Zwischenmenschliche dann trotzdem halt ein
bissi auf der Strecke bleibt im Homeoffice. Weil Sie sind ja auch deshalb dann produk-
tiver, weil eben nicht ständig irgendwer vorbeikommt um mit Ihnen einen Kaffee zu
trinken oder weil ich sage im Büro, wenn jemand eine Frage hat, der kommt fragen und
man quatscht halt meistens noch ein paar Minuten weiter und dann geht die Person
wieder. Am Telefon fällt das Quatschen immer ziemlich weg. 00:45:10
331. I: Ok. 00:45:11
332. B: Also meistens. Natürlich gibt es Kollegen mit denen kann man eine Stunde
auch telefonieren. Das ist wie mit, mit manchen Freunden. Mit manchen telefoniert man
das nötigste und wenn sie da sind, blöd gesagt, bekommen sie den Schnabel nicht zu.
Und manche telefonieren genau gleich viel, wie sie im wirklich direkten Kontakt eben
sprechen. Wir haben wirklich festgestellt das fällt dann alles eben weg, wenn man von
der Kaffeeküche kommt und in die Büros hineingrüßt und guten Morgen sagt und das
sind so Kleinigkeiten, die den zwischenmenschlichen Alltag bereichern, sage ich einmal
und man merkt das während der Arbeit gar nicht, dass irgendwie das auffällt. Wenn
man dann aber einen Tag im Homeoffice ist und wirklich nehmen wir die theoretische,
perfekte Voraussetzung es funktioniert alles ohne irgendeine Probleme und Sie können
wirklich produktiv arbeiten, weil es stört, also sind keine Kinder daheim, die irgendet-
was brauchen, dann sind Sie wahnsinnig schnell in Ihrer Abarbeitung, weil es kommt
keiner und will irgendetwas. Es kommt einmal eine Frage am Telefon. Ok. Aber dieses
schöne am Flur stehen bleiben und irgendwo mal schnell über irgendetwas reden
00:46:26
333. I: quatschen fällt weg. 00:46:26
334. B: Das fällt alles weg. Und dann merkt man eigentlich erst wie viel Zeit das
eigentlich über den Tag verteilt ist. 00:46:32
335. I: Ok. 00:46:33
336. B: Aber das fehlt dann auch. Irgendwann einmal. 00:46:36
337. I: Und 00:46:39

338. B: Darum würde ich das jetzt nicht unbedingt als Erfolgsfaktor sehen. Es ist ein Nebeneffekt, der sich auf die 00:46:43
339. I: Ok. 00:46:43
340. B: Effizienz auswirkt, aber es (unv.) 00:46:45
341. I: Für die Zusammenarbeit ist es, ist es eher schlechter, wenn ich das jetzt richtig verstehe. 00:46:49
342. B: Genau, weil das das Zwischenmenschliche eigentlich reduziert. 00:46:52
343. I: Ok. Also es ist eigentlich eher ein Risikofaktor für, für die Zusammenarbeit 00:46:57
344. B: Für die Zusammenarbeit ein dauer, also ein dauerhaftes Homeoffice für die Zusammenarbeit ja. 00:47:01
345. I: Ok. Und was tun jetzt Ihre Vorgesetzten für eine erfolgreiche digitale Zusammenarbeit von Ihnen und Ihren Kolleg:innen und Ihnen und Ihren Vorgesetzten im Homeoffice? 00:47:12
346. B: (...) Also wir haben, das gehört da vielleicht hinein, wir haben sowieso so, dass wir kein dauerhaftes Homeoffice mehr haben. Also wir haben nur noch diese Mischform, dass man es in Anspruch nehmen kann. Vollzeitarbeitskräfte zwei Tage die Woche. Teilzeit normalerweise offiziell einen Tag die Woche, wenn es aus privaten Gründen aber notwendig ist, dann gibt es immer Sonderlösungen, sage ich einmal. Ich glaube schon, dass sie vielleicht damit versuchen da eine gute Mischung zum Schaffen, dass man zwar die persönlichen Themen manchmal ein bisschen besser organisieren kann, weil, klassisches Beispiel, der Handwerker kommt irgendwann zwischen acht und zwölf. Das macht Homeoffice wirklich sinnvoll, weil man wartet eh nur bis der zuwege kommt und früher musste man halt dafür immer extra Urlaub oder Zeitausgleich nehmen und heute sagst du halt ich gehe ins Homeoffice, weil irgendwann kommt der Elektriker oder Heizungsableser sind so prädestiniert für diese 00:48:18
347. I: Und bei, bei der Zusammenarbeit jetzt direkt, machen sie da auch etwas, das hilft? (...) Dass sie das irgendwie unterstützen, dass die Zu, digitale Zusammenarbeit gut funktioniert. 00:48:27
348. B: (...) Wäre mir jetzt nicht bewusst. Wahrscheinlich machen sie schon irgendetwas, weil sie werden wahrscheinlich über die technischen Möglichkeiten diskutieren und die bereitstellen und 00:48:39
349. I: Ok 00:48:40

350. B: neue aussuchen, aber das ist jetzt nichts, das einem so präsent irgendwie
00:48:44
351. I: Und würden Sie sich etwas wünschen, dass sie irgendetwas machen, dass die
Zusammenarbeit gut funktioniert? Die digitale Zusammenarbeit im Homeoffice.
00:48:52
352. B: Nachdem ich jetzt nicht wirklich ein großes Verbesserungsthema hätte,
glaube ich nicht im Moment. Nein. 00:49:02
353. I: Ok. 00:49:02
354. B: Fällt mir nichts ein. 00:49:03
355. I: Und wie empfinden Sie die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetz-
ten im Homeoffice? Ist die Kommunikation angenehm und sind Sie damit zufrieden
oder eher nicht? 00:49:12
356. B: (...) Es ist angenehm. Es funktioniert schon, aber, wie gesagt, mit diesem,
was wir eh schon geredet haben, dass es sich halt wirklich auf die fachlichen Themen
reduziert und das zwischenmenschliche halt einfach im Laufe der Zeit 00:49:27
357. I: verloren geht 00:49:29
358. B: auf der Strecke. Genau. 00:49:30
359. I: Ok. 00:49:30
360. B: Aber ansonsten, also sage ich einmal, es ist nicht unangenehm, es funktioniert
gut. 00:49:36
361. I: Und 00:49:36
362. B: Wir haben halt da gute Abstimmungsmöglichkeiten. Das ist kein Problem.
00:49:41
363. I: Was sind da die Erfolgsfaktoren? Dass man sich gut abstimmen kann, oder?
00:49:47
364. B: Ich glaube die gleichen wie in Präsenz. 00:49:50
365. I: Und die wären? 00:49:51

366. B: Das einfach, dass man einen guten Umgang miteinander hat und gut miteinander reden kann und dann ist es eigentlich, wenn das funktioniert und man gut, allgemein gut zusammenarbeiten kann, weil man halt eine Basis hat, auf der man sich, wie soll ich sagen, wie soll ich das jetzt gut ausdrücken, eine Basis (teilt?) (lacht), auf der man sich begegnet, sage ich mal und, und einen guten, gute Unternehmenskultur hat, wo man sagt ok man kann sich Sachen einfach auch über verschiedene Ebenen hinweg einfach ausreden ohne, dass man jetzt befürchten muss, blöd gesagt, dass man hinten nach 00:50:28
367. I: irgendwelche schlechten Reden hat oder Probleme 00:50:30
368. B: dann schlechte Reden nach irgendetwas. Ich glaube, wenn das passt, dann ist egal, ob man jetzt im Büro ist oder ob man das dann im Homeoffice ausredet. 00:50:40
369. I: Und 00:50:42
370. B: Das funktionieren 00:50:43
371. I: könnte jetzt noch etwas bei der Kommunikation im Homeoffice besser gemacht werden, bei der digitalen Zusammenarbeit? 00:50:50
372. B: Würde mir jetzt nichts einfallen im Moment. 00:50:59
373. I: Ok. Wie beziehungsweise was verwenden Sie bei den Kommunikationstechnologien damit die Zusammenarbeit im Homeoffice für Sie angenehm, zufriedenstellend und gut funktioniert? Gibt es da irgendwelche speziellen Tools, zum Beispiel auf Ihrem Arbeitscomputer oder haben Sie sich selbst Verhaltensweisen angeeignet, die jetzt eben nützlich für die Kommunikation im Homeoffice sind? 00:51:19
374. B: Was ich mir angewöhnt habe, ist dass ich dann Kopfhörer bereithalte für längere Telefonate oder vor allem für Telefonate, bei denen man nebenher am PC arbeitet, weil das ist eigentlich jemanden vom Hörer auf die Dauer doch ein bisschen unangenehm ist. Wir haben die Funktionalität, dass wir für das Telefonieren den PC verwenden können. Ich mache es nur nie. Also ganz, 00:51:46
375. I: Ok. 00:51:46
376. B: ganz selten eigentlich. Das ist jetzt aber, glaube ich, einfach nur eine persönliche Präferenz. Also ich bin einfach so der, ich muss das eintippen können ins Handy, also. Aber theoretisch ist es auch möglich, dass man sagt man schließt ein Headset direkt an den PC an und telefoniert dann direkt über den PC. Das geht auch. Ja was wir uns eben angewöhnt haben bei so Firmen wie muss ich was erfassen, dass man wirklich dann diesen Bildschirm freigibt damit man dann mitschauen kann. Das geht dann zu-

mindest ein bissi in die Richtung, dass man, wie wenn man beieinander steht und gemeinsam am PC schaut wie das eine geht. Mit dem haben wir uns ein bissi angefreundet. Das ist recht praktisch. (...) Und ja. Nein das sind eigentlich so diese zwei, zwei Dinge, die für mich sehr hilfreich waren. 00:52:38

377. I: Gibt es sonst noch etwas, das hilfreich für eine funktionierende und zufriedenstellende Kommunikation bei der digitalen Zusammenarbeit ist, mit der Sie sich wohl fühlen? Es müssen nicht nur technische Dinge sein. (...) Oder ist es damit gut abgedeckt? 00:52:53

378. B: Nein. Ich glaube es ist ganz gut abgedeckt. 00:52:56

379. I: Ok. Und tut, tuen Ihre Vorgesetzten und Ihr Unternehmen irgendetwas das, was hierbei, bei der Kommunikation bei der digitalen Zusammenarbeit hilft? 00:53:08

380. B: (...) Ja das, dass sie eben die, die Softwaremöglichkeiten immer wieder einmal evaluieren. 00:53:22

381. I: zur Verfügung stellen. Ok. 00:53:23

382. B: Wir haben jetzt zum Beispiel auf Teams umgestellt, wir haben das ja jetzt bisher noch nicht gehabt. Wir haben jetzt Office und Teams dazubekommen. Da ist natürlich jetzt auch ein bissi besser wie diese Clou, Online-Cloud-Geschichte, die wir vorher gehabt haben. Die war auch etwas instabil. Mit dem Teams funktioniert es 00:53:37

383. I: Ok. 00:53:37

384. B: glaube ich ganz gut. Dann ist jetzt auch eben dieses übergreifende Arbeiten mit dem Sharepoint dann irgendwie dann, glaube ich, ein bissi leichter wie über die Laufwerke alles hin- und herzunehmen. Man müsste einmal schauen, ob das fun, schon funktioniert, dass man dann gemeinsam auf den Dateien arbeitet, wenn jetzt irgendein Formular oder irgendetwas wäre, weil dann könnten wir natürlich auch leichter 00:54:02

385. I: zusammenarbeiten und kommunizieren 00:54:04

386. B: zusammenarbeiten. Ja. Wenn ich jetzt zum Beispiel einer sage kannst du mir über ein Dokument drüber schauen, ob, habe ich da einen Fehler gemacht? Man kann es dann gleich ändern und muss nicht den Kollegen dann lotzen und sagen nein, nein nicht das dort, das da drei Zeilen weiter oben ganz links außen. 00:54:18

387. I: Ok. Komplizierter 00:54:19

388. B: Das ist sicher. Das ist, dann kommt. Genau. Also das ist. Ich glaube es ist in Arbeit und wenn nicht, dann hoffe ich, dass es noch kommt, weil das wäre schon ganz hilfreich für die, die Werkdokumente. 00:54:30
389. I: Ok. Weil das wäre jetzt meine nächste Frage, ob Sie sich noch etwas wünschen von den Vorgesetzten und vom Unternehmen für eine bessere Kommunikation und digitale Zusammenarbeit. Und das wäre genau das, dass man eben gemeinsam auf, auf Dokumenten arbeiten kann. 00:54:43
390. B: Ja genau. Das wird 00:54:45
391. I: Und was sind für Sie die größten Herausforderungen bei der Homeoffice-Arbeit allgemein und eben auch der Zusammenarbeit im Homeoffice anhand von eben Kommunikationstechnologien, welche Ihre Arbeitszufriedenheit und Ihr Wohlbefinden beeinträchtigen oder einschränken? 00:54:59
392. B: (...) Ja. (...) Überlegen. (...) Ja was, was man schon manchmal, was ein bissi beeinträchtigt hat, ist jetzt gerade in so Besprechungen und so, dass vielleicht manche Kollegen dann nicht so gute Internetverbindung gehabt haben. Das ist halt, kann man auch nicht immer beeinflussen. Aber wenn dann der, der irgendetwas vorträgt oder irgendetwas sagen will die ganze Zeit abgehakt ist, dann ist das halt immer ein wenig 00:55:44
393. I: schwierig 00:55:41
394. B: unpraktisch, sage ich einmal. Was waren denn noch für Schwierigkeiten? Ich überlege nur gerade, was wir denn so für Themen gehabt haben, wo wir einfach ein bissi angestanden sind. (...) Aber es hat meistens ganz gut funktioniert. Ich meine, was manchmal einfach ein wenig ein Thema ist im Homeoffice ist, dass wir die Sachen nicht ausdrucken können, nicht ausdrucken sollen und bin ja doch schon ein bissi älter (lacht) (unv.) auch meinen, ganz gern meine Zettel und so habe oder manchmal einfach auch je nachdem, was wir halt einfach für Aufgaben haben, es ist leichter, wenn man es liegen hat und darauf arbeiten kann. Ich meine natürlich wäre es wahrscheinlich technisch zu lösen indem man sagt jeder Mitarbeiter hat ein Tablet, das man sich noch hinlegen kann oder theoretisch hat man ja noch einen anderen Monitor. Aber so mit markieren, rumstreichen, am Monitor schwierig. Ich weiß es ist technisch möglich, aber 00:56:48
395. I: Es ist nicht das gleiche wie bei einem Papier. 00:56:50
396. B: (unv.) Ja genau. Es wäre vielleicht an einem Tablet oder so, ginge es wahrscheinlich noch oder bei einem Monitor, den man genauso als Touchpet verwenden kann, aber so luxuriös ist unsere Ausstattung dann so technisch dann auch nicht. 00:57:05

397. I: Also da wäre eigentlich eine bessere technische Ausstattung dann hilfreich. 00:57:07
398. B: Genau. Aber das ist schon sehr Luxusdenken, sage ich jetzt einmal. 00:57:13
399. I: Ok. 00:57:13
400. B: Das ist wenn man, wenn man sagen würde ok was wäre super, dann wäre das schon etwas, wo man sagt ok gut das am besten noch 00:57:21
401. I: das wäre hilfreich 00:57:20
402. B: noch zusätzliche technische Ausstattung für so etwas wäre toll. Aber 00:57:24
403. I: Und wie, wie meistern jetzt Sie und Ihre Vorgesetzten und Kolleg:innen diese Herausforderungen, die sich halt dabei ergeben? Dass, dass wenn man immer, wenn einer jetzt schlechte, schlechte Internetverbindung hat und man ihn nicht gut versteht und auch das man halt oft einfach Sachen greifbar braucht und man zu Hause nicht ausdrucken darf, wie meistern Sie solche Herausforderungen? Welche Taktiken? 00:57:46
404. B: Also wenn es. (...) (unv.) Wir haben dann gerade bei diesem Abgehakt-Sein von den Kollegen. Wir haben es dann teilweise probiert über die Hotspots der Firmenhandys. 00:57:57
405. I: Ok. 00:57:58
406. B: Das hat dann manchmal besser funktioniert als über die private Internetleitung. Die war eben auch während Corona teilweise nicht immer die beste. Das war so bissi so ein Hilfsmittel, wenn das ausgefallen ist oder wenn sie daheim einen Stromausfall haben, ist ja das gleiche. Dann arbeiten wir wirklich über den Hotspot vom Firmenhandy solange es halt möglich ist. Und wenn dann der Akku vom PC aus ist und es ist immer noch kein Strom, gut das ist dann bissi höhere Gewalt. Dann kann man wirklich auch nichts machen. Dann wenn ich jetzt weiß ich bin, gehe morgen Homeoffice dann nehme ich an Papieren schon mit von dem ich weiß, dass ich es brauchen könnte. 00:58:42
407. I: Ok. 00:58:42
408. B: Also wenn ich jetzt zum Beispiel weiß ich muss für einen <Berufsbezeichnung> einen relativ großen Fall bearbeiten und er hat zum Beispiel eine Mappe, wo er diverse Unterlagen drin hat, dann frage ich ihn in der Regel wirst du morgen an diesem Fall schon deine Stellungnahme schreiben, wirst du das schon bearbeiten und er sagt nein, warum. Dann sagen wir dann nehme ich die Mappe mit, weil dann habe ich von

Bilanzkennzahlen über Lagepläne schon einmal alles physisch ausgedruckt, was ich brauchen könnte. Ich fange jetzt aber nicht an auf Verdacht irgendwelche Sachen auszudrucken, weil das ist mir dann doch zu Schade um das Papier, ehrlicher Weise. Aber wenn ich jetzt schon sehe auf meinem Tisch da liegt etwas, das könnte ich vielleicht brauchen oder es ist an dem Arbeitstag hereingekommen und ich muss es am nächsten Tag bearbeiten, dann habe ich mir einfach angewöhnt, dass ich mir meine Mappe organisiere, da kommt das alles hinein. Das passt in die Laptoptasche mit dazu und wenn ich wieder ins Büro gehe, trage ich es wieder zurück. 00:59:39

409. I: Ok. Und sind Sie zufrieden mit dieser Handhabung? 00:59:43

410. B: Für mich funktioniert es. 00:59:45

411. I: Ok. 00:59:46

412. B: Wahrscheinlich nicht für jeden, aber für mich funktioniert es. 00:59:48

413. I: Und helfen auch Ihr Unternehmen und Ihre Vorgesetzten hierbei in irgendeiner Form? Also bei, bei diesen Internetproblemen eben, dass sie einen guten, ein gutes Internet auf das Firmenhandy geben, dass dann der Hotspot wenigstens funktioniert. 01:00:01

414. B: Genau. Ja es 01:00:04

415. I: Und bei der Druckerthematik? 01:00:04

416. B: Der Drucker ist kein The. Also wir haben auch eine Kollegin, die hat wirklich einen Druck, die druckt wirklich daheim. Das Problem liegt eher im Datenschutz. 01:00:15

417. I: Ok. 01:00:16

418. B: Weil. Also (...) Ich glaube, ich weiß auch nicht, ob es geht, dass man, ich glaube es geht schon, dass man es direkt irgendwie auch druckt, dass, ich glaube, die ein Kollegin hat das irgendwie mit der Technik dann hinbekommt, weil sie aber sagt sie muss. Sie muss das dann auch alles ablegen hintennach. Sie braucht die Unterlagen und sie kommt in ihrem Arbeitsprozess nicht weiter, wenn sie das nicht ausdrucken kann. 01:00:38

419. I: Also da i 01:00:41

420. B: Sie hat aber 01:00:42

421. I: Da lässt das Unternehmen das dann schon zu, wenn es wirklich dringend nötig ist, dann geben sie 01:00:46
422. B: Genau. 01:00:46
423. I: die Freigaben, aber jetzt nicht jedem Mitarbeiter wegen den Datenschutzthematiken. 01:00:51
424. B: Ja. Sie hat genau, sie hat sogar das Papier bekommen 01:00:54
425. I: Oh. Ok. 01:00:54
426. B: für den Drucker. Also sie wird Papier auch absch, abschreiben. Hat sie eine (unv.) bekommen, weil sie eine gebraucht hat. 01:01:00
427. I: Ok. Könnte 01:01:02
428. B: Aber es ist auch so, wenn ihr 01:01:03
429. I: Oh. Entschuldigung. Ich wollte Sie nicht unterbrechen. 01:01:05
430. B: Wenn, wenn ich jetzt zum Beispiel handschriftliche Notizen mache von irgendetwas, weil ein Kunde angerufen hat. Ich muss sie wieder mitnehmen und vernichten. 01:01:15
431. I: Oh. Schrädern. Ok. 01:01:17
432. B: Ich meine mittlerweile habe ich daheim einen Schrader. Also kann ich sie daheim auch durch den Schrader lassen. Aber ich kann ja nicht einfach die Kontodaten von irgendwelchen Kunden bei mir daheim in Alt, in die Altpapiertonne schmeißen. 01:01:26
433. I: Ok. 01:01:28
434. B: Und ich sage einmal je mehr Mitarbeiter jetzt einfach anfangen daheim Zettel auszudrucken, umso höher ist natürlich das Risiko, dass irgendwann einmal ein Zettel irgendwo landet, wo er nicht hingehört. 01:01:40
435. I: Und was könnte dann das Unternehmen sonst tun, um hier irgendwie zu helfen? Hätten, hätten Sie da eine, eine andere Idee oder die Vorgesetzten bei der Thematik? Eigentlich nicht, weil, wegen Datenschutzthematiken, oder? 01:01:52
436. B: Ja. Das ist wirklich einfach eine Datenschutzthematik. 01:01:55

437. I: Ok. Also da kann man 01:01:56
438. B: Also wir dürf 01:01:56
439. I: gar nichts machen. 01:01:56
440. B: Nein. Wir dürfen ja nicht einmal in, oder wir sollen, ja eigentlich dürfen wir nicht. Zettel, auf denen Kontodaten stehen, dürfen bei uns im Büro auch nicht in den normalen Papierkorb. 01:02:08
441. I: Ok. 01:02:08
442. B: Da gibt es eine extra Tonne dafür. Da müssen die hinein. 01:02:11
443. I: Ok. 01:02:12
444. B: Und dann werden die abgeholt und möglichst versperrt und dann werden sie abgeholt und das wird geschreddert. 01:02:16
445. I: Ok. 01:02:16
446. B: Meistens ist die Putzfrau sogar noch so, dass sie trotzdem noch schaut, wenn irgendetwas mit Zahlen oder Buchstaben im Altpapier ist, dann schmeißt sie es einfach auch noch in die Schreddertonne. 01:02:27
447. I: in die Tonne 01:02:27
448. B: Aber nur zur Sicherheit. 01:02:28
449. I: Ok. Und im Homeoffice kann es ja jetzt gerade durch diese Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien zu stressigen Situationen kommen. Dann spricht man vom digitalen Stress. Nun möchte ich mit Ihnen noch darüber sprechen wie Sie solche Situationen handhaben und mit digitalem Stress umgehen. Was macht für Sie eine aus den Kommi, aus der Kommunikationstechnologienutzung resultierende stressige Situation im Homeoffice aus? Was sind die Merkmale von so einer Situation? 01:02:56
450. B: (...) Ja meistens dann, wenn irgendetwas nicht funktioniert. 01:03:02
451. I: Ok. 01:03:03

452. B: Also (...) Eigentlich ist es ein, hauptsächlich eine Kombination also, blöd gesagt, wenn irgendwer anruft und dringend etwas braucht und dann das Internet abstürzt, das ist ein, oder der PC, die Software nicht funktioniert oder was auch immer. 01:03:18
453. I: Ok. 01:03:18
454. B: Das ist so ein Faktor, der dann wirklich Stress auslöst und das passiert immer dann, wenn irgendetwas dringendes ist, dass vielleicht auch mit der Bankensoftware durch die ganzen Schutzmechanismen, die da natürlich sind, vielleicht auch ein bisschen störanfälliger dann. Ich weiß es nicht. 01:03:37
455. I: Ok. 01:03:38
456. B: Weil das natürlich alles auch Sicherheit ist und wenn da jetzt das Internet so starke Schwankungen hat zum Beispiel, dann kann es schon einmal sein, dass die Software einen hinausschmeißt, weil sie einfach 01:03:49
457. I: Und das ist dann natürlich eine Stresssituation, weil man weiterarbeiten muss. 01:03:52
458. B: Genau. 01:03:53
459. I: Und wie bewältigen Sie dann diese, diese Situation, also diesen digitalen Stress im Homeoffice? 01:03:57
460. B: (...) Ich schimpfe fünf Minuten wie ein Rohrspatz, mache mir einen Kaffee und dann geht es meistens wieder. (lacht) 01:04:05
461. I: Ok. Also Abstand gewinnen, das ist so die Taktik. 01:04:08
462. B: Abstand ge, nein es geht ja nicht anders. Sie können es ja in dem Moment nicht ändern. Wenn Sie einen Kunden am Telefon haben, dann müssen Sie sagen es tut mir leid ich rufe Sie dann, es geht gerade gar nichts, ich rufe Sie gleich zurück. 01:04:19
463. I: Ok. 01:04:19
464. B: Naja eh ohne den, ohne den Laptop und das können wir nicht arbeiten, wir kommen auf keine Daten, wir haben keine Ausweichmöglichkeit. Das ist eigentlich bis dann wieder alles 01:04:32
465. I: Also das ist die Taktik. Genau. 01:04:33

466. B: Und es ist eigentlich wieder egal, ob sie (schaut auf ihr Handy). Entschuldigung (...) ((Störung durch KI)) 01:04:36
467. B: Die Alexa spricht. Entschuldigung. 01:04:41
468. I: Kein Problem. 01:04:42
469. B: Es ((Störung durch KI)) (lacht) Ok. Da ist bei unserem Berufsbild, glaube ich, wieder egal, ob Sie im Homeoffice sind oder Präsenz arbeiten, weil wenn diese Kommunikationsmittel nicht funktionieren, dann können Sie nicht weiterarbeiten. 01:05:03
470. I: Und dann ist der, die Taktiken, die Sie halt genannt haben, dass Sie Abstand gewinnen, einmal durchatmen 01:05:11
471. B: ruhig bleiben 01:05:12
472. I: Und 01:05:12
473. B: Und warten 01:05:13
474. I: Und abwarten. Ok. 01:05:14
475. B: und abwarten. 01:05:16
476. I: Und falls es jetzt eine spezielle Kommunikationstechnologieverwendung gibt, welche Ihnen bei der Bekämpfung oder Bewältigung von eben digitalem Stress hilft, welche ist das? (...) Vielleicht irgendeine spezielle App oder irgendetwas? Gibt es da etwas? 01:05:32
477. B: (...) Mmhh (schüttelt Kopf) 01:05:34
478. I: Nein? Ok. Und 01:05:36
479. B: Da gibt es höchstens die Kummernummer zum Techniker, weil den man anrufen kann und sagen kann Bernd bitte tue. 01:05:42
480. I: Ok. Und gibt es sonst noch etwas, 01:05:46
481. B: (unv.) 01:05:46
482. I: das hilft? Also der Abstand gewinnen und im Notfall Nachfragen bei anderen Kollegen, was man machen kann. 01:05:53
483. B: Fachliche Unterst, fachliche Unterstützung holen je nachdem, was 01:05:55

484. I: Genau. 01:05:55
485. B: für ein Problem ist. Wenn es, was wir auch schon hatten, ein flächendeckendes Problem ist, dann hilft wirklich gar nichts mehr. Also 01:06:03
486. I: Nur noch Abstand gewinnen und durchatmen. 01:06:06
487. B: Warten 01:06:07
488. I: Ok. 01:06:08
489. B: Also wir hatten das in Präsenz auch schon. Da ist irgendetwas ausgefallen und dann haben wir halt mal eineinhalb Stunden gewartet. 01:06:17
490. I: Oh. Ok. Und 01:06:20
491. B: Nein ich glaube es war, ich glaube, nur eine Stunde. Nein oder einhalb, einer-viertel waren es, glaube ich. 01:06:23
492. I: Also das wäre jetzt so eine Beispielsituation, wo Sie dann eben digitalen Stress verspürt haben, weil Sie mussten Ihre Arbeit erledigen und es ging aber nicht und dann haben Sie das so bewältigt, dass Sie sich hingesezt haben und gewartet haben und wie, wie sind Sie dann damit umgegangen, dass, dass Ihnen auch ging? 01:06:40
493. B: Also (lacht) weil es ist wirklich passiert. Von daher ist es ja fast lustig, aber das war wirklich so, dass dann der erste Schr, der erste Weg der ganzen Abteilung war in die Kaffeeküche und alle haben sich erst einmal einen Kaffee geholt. Dann haben alle festgestellt oh bei dir geht auch nicht, nein bei uns geht auch nicht. Dann fängt man halt 01:07:02
494. I: Und im Homeoffice jetzt? Das war jetzt im, im Büro, höre ich da zu 01:07:05
495. B: Ja genau in Präsenz. Genau. 01:07:05
496. I: Und 01:07:06
497. B: Und im Homeoffice würde man halt erst einmal neustarten, dann würde man sich ärgern, dann würde man einmal die Kollegen anrufen und sagen ist es nur mein Computer oder geht gar nichts mehr? 01:07:18
498. I: Ok. War das auch schon einmal der Fall? 01:07:20
499. B: Wenn (...) Hatten wir schon einmal, dass sie gesagt haben es ist ein generelles Problem bei den Homeofficekräften an diesem Tag. 01:07:30

500. I: Und wie haben Sie das bewältigt? Dass Sie den anderen angerufen haben und gefragt haben, wie er es macht, oder? 01:07:36
501. B: Nein. Ich habe dann die Auskunft bekommen, dass der Kollege von der IT bereits darüber informiert ist und an einer Lösung des Problems arbeitet. Dann haben wir im Grund zwei Optionen. Entweder Sie entschließen sich an diesem Tag dann doch kein Homeoffice zu machen und fahren ins Büro. Und wir haben aber auch sehr tolle Vorgesetzte, die dann wirklich auch so lieb sind und sagen mache dir jetzt keinen Stress gehe einmal frühstücken und dann wird es schon funktionieren. 01:08:08
502. I: Ok. Also das wird dann. Also so haben Sie das dann gemeistert, dass Sie das auch einfach mit Ruhe angegangen sind und gewartet haben 01:08:16
503. B: Ja. 01:08:16
504. I: und dann 01:08:17
505. B: Es ist, es ist wirklich, ich meine es kommt wahrscheinlich wirklich auf das Unternehmen an. Unsere sind da sehr, sehr human. Die auch sagen du kannst ja jetzt nichts dafür du hast dir das auch nicht ausgesucht. Warte einmal ab und dann. Meistens ist es dann eh so, dass jemand von den Kollegen vor Ort dann die Info bekommt, wie man das Problem beheben kann und dann halt Bescheid gibt, sagt ok jetzt sollte es funktionieren, melde dich einmal an. 01:08:44
506. I: Und gibt es auch etwas, dass Sie schon im Vorhinein tun, um digitalen Stress im Homeoffice generell im Vorhinein schon vermeiden, also dass er gar nicht erst auftritt? Auch vielleicht etwas mit den Kommunikationstechnologien, was Sie da tun? 01:08:57
507. B: Naja, wenn ich schon weiß oder die E-Mail zum Beispiel bekomme, dass ein großes Update in der Nacht ansteht, dann gehe ich am nächsten Tag grundsätzlich nicht ins Homeoffice. 01:09:07
508. I: Ok. 01:09:08
509. B: Wenn ich nicht muss. Wenn ich muss, dann hilft es mir sowieso nichts, aber wenn ich schon weiß, ok es ist irgendeine riesen Umstellung sind wir schon soweit sensibilisiert, dass wir sagen ok dann muss vielleicht der nächste Tag nicht unbedingt ein Homeofficetag sein, weil wir einfach wissen ok es wird zu 95 Prozent erst einmal fünfmal zum Neustarten sein, weil er irgendeine Updates noch verarbeiten muss. 01:09:31
510. I: Ok. 01:09:35
511. B: Ja. 01:09:35

512. I: Und irgendetwas sonst noch? Vielleicht wie Sie Kommunikationstechnologien nutzen, um digitalen Stress zu vermeiden im Vorhinein schon? 01:09:43
513. B: Im Vorhinein schon. Jetzt (...) Homeoff, nur Homeoffice, oder auch? 01:09:52
514. I: Im Homeoffice. Genau. Nur im Homeoffice. (...) Nein? Ok. 01:10:05
515. B: Ich glaube nicht 01:10:06
516. I: Und was sind 01:10:08
517. B: Oder so unbewusst, dass es mir jetzt nicht einfällt. Keine Ahnung. 01:10:10
518. I: Und was hilft Ihnen bei einem für Sie angenehmen und zufriedenstellenden Umgang mit Stress, welcher eben durch die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice verursacht wird. 01:10:20
519. B: (...) Ein bissi, wenn ich, wenn ich schon vorher organisiert bin, einfach wenn ich schon weiß, ok (unv.) (lachend gesagt), da sind meine Kabel, da sind meine Ladegeräte, meine Maus habe ich auch schon gefunden. Dann habe ich 01:10:35
520. I: Ok. 01:10:35
521. B: Bei drei Kindern ist immer die Gefahr, dass irgendwer sich irgendetwas unter den Nagel reist, was ihm nicht gehört und 01:10:43
522. I: Und wenn dann noch etwas bei der 01:10:44
523. B: wenn sie nicht wirklich 01:10:44
524. I: Technik nicht funktioniert und dann sind nicht einmal die Sachen da, das ist natürlich noch stressiger. Also das 01:10:48
525. B: Ja. Da hängst am Telefon mit fünf Prozent Restakku, der Laptop ist auch schon kurz vor dem Sprung schon vor dem Ausgehen 01:10:54
526. I: Ok. 01:10:54
527. B: und dann kannst du Kabel suchen. Ich glaube das ist ein Stressfaktor, den man sich gut selber aussteuern kann, indem man halt schaut, dass man seine Sachen, die man für das Homeoffice braucht, auch beieinander hat. 01:11:04

528. I: Ok. Und was macht Ihr Unternehmen beziehungsweise Ihre Vorgesetzten zur Bekämpfung, Bewältigung oder zumindest Minimierung von Ihrem digitalen Stress im Homeoffice? Gibt es da irgendetwas? (...) Vielleicht also irgendetwas, das sie im Vorhinein oder im Nachhinein? Vielleicht irgendwelche Schulungen oder irgendetwas? 01:11:27
529. B: Ja. Ja voll. Ja. Sie haben jetzt diese Floor-Worker-Geschichte zum Beispiel bei der Systemumstellung auf oder Systemumstellung ist übertrieben, aber auf dieser Umstellung auf Office und die ganzen Sharepointgeschichten. Da gibt es Kollegen, die extra Schulungen besuchen, dass, wenn man dann eine Frage hat, ganz egal, ob im Homeoffice oder in Präsenz, dass man einfach jemanden hat, den man anrufen kann. Da gibt es immer pro Ab 01:11:55
530. I: Ok. 01:11:55
531. B: Bereich zwei bis drei Personen, die da spezielle Schulungen besuchen, um dann die Kollegen zu unterstützen. 01:12:01
532. I: Und nehmen Sie das auch in Anspruch? 01:12:02
533. B: Wohl, wenn wir irgendeine Einstellungen nicht finden, dann nehmen wir das in Anspruch. 01:12:08
534. I: Und hilft es Ihnen dann auch bei der Bewahrung Ihres Wohlbefindens und Ihrer Arbeitszufriedenheit? 01:12:13
535. B: (...) Ja. Aber ich glaube, wenn man eine Lösung für ein Problem findet, dann, dann hilft es einem immer. 01:12:20
536. I: Ok. Und wenn Sie sich jetzt noch etwas Spezielles, Weiters zur Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice von Ihrem Unternehmen oder Ihren Vorgesetzten wünschen könnten, um sich eben mit Ihrer Arbeit auch wohler zu fühlen und zufriedener, was wäre das? 01:12:33
537. B: Ja dann wäre das, dass dieses zusätzliche Tablet damit wie Papier schreiben könnte. (lacht) 01:12:38
538. I: Ok. Und was würden Sie jetzt resultierend aus Ihren eigenen Erfahrungen anderen Mitarbeiter:innen empfehlen um digitalen Stress in Bezug auf ihr Wohlbefinden und ihre Arbeitszufriedenheit zu managen oder zu bekämpfen? 01:12:52
539. B: (...) Gute Frage. (...) Ich weiß es nicht. 01:13:12
540. I: Ok. 01:13:13

541. B: Ist das eine schlechte Antwort? 01:13:14
542. I: Nein ist kein Problem. Wenn, wenn Sie irgendwelche Tipps haben für andere, wie sie digitalen Stress besser bewältigen können, dann könnten Sie sie jetzt nennen und wenn Sie sagen nein, aber Sie sind mit Ihrer Handhabung zufrieden, also und Sie hätten jetzt keine Tipps für andere ist das auch ok. 01:13:31
543. B: Also auch nur das, das wir vorher auch schon geredet haben, dass man halt sich seine Sachen irgendwie organisiert, beieinander hält damit man sie dann greifbar hat, wenn man sie benötigt. 01:13:39
544. I: Wenn der Akku zum Beispiel ausgeht. Also das wäre eigentlich so 01:13:42
545. B: (der Akku?) 01:13:42
546. I: ein Tipp für andere Mitarbeiter. Ok. 01:13:44
547. B: Wenn es doch ein längeres Telefonat ist und vielleicht Kopfhörer angenehm sind, dass man umschalten kann, dass man sie nicht erst suchen gehen muss. Aber sonst glaube ich. 01:13:53
548. I: Ok. Ja das sind eh gute Tipps. Nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich Ihnen aber noch die Möglichkeit geben nicht bisher Besprochenes, was Sie aber sagen würden, dass es für die Thematik wichtig ist und sie noch gerne erwähnen würden, das könnten Sie jetzt anbringen. 01:14:10
549. B: (...) Habe ich, glaube ich nichts. 01:14:13
550. I: Ok. Dann noch einmal vielen Dank für Ihre Teilnahme für das Interview. 01:14:17
551. B: Gerne. 01:14:18
552. I: Das hilft mir jetzt einfach Möglichkeiten für Mitarbeiter:innen zu erkennen wie sie ihr Wohlbefinden und ihr, ihre Arbeitszufriedenheit bei der Kommunikationstechnologienutzung priorisieren können. 01:14:28

7.8.9 Transkript Interview 9

1. I: Bevor wir uns direkt mit dem Thema Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden bei der arbeitsbezogenen Kommunikationstechnologienutzung beschäftigen bitte ich Sie mir einen Eindruck Ihrer beruflichen Situation zu geben. Also bitte beschreiben Sie einfach ganz kurz welche Position Sie in der Bank innehaben, welche Aufgaben damit einhergehen und wie lange Sie bereits für das Unternehmen tätig sind. 00:00:31

2. B: Ok. Ich fange einmal umgekehrt an. Ich bin jetzt am ersten März 24 bin ich jetzt genau <Länge Unternehmenszugehörigkeit> bei <Bank>. Also ich war im Prinzip meine ganze berufliche Karriere bei <Bank> und war ja, also bei uns war das so, ich bin ja, die, die, die <Bank 1> hat vor ein paar Jahren mit der <Bank 2> fusioniert. Und ich stamme jetzt nicht direkt von der <Bank 2>, sondern von der <Bank 1> und seit Fusion eben ja für die <Bank 2>, war im Prinzip meine, grundsätzlich meine ganze Karriere im <Arbeitsbereich> tätig. Also ich war jetzt nie <Arbeitsbereich> oder irgendwo oder habe sonst irgendwo oder im <Arbeitsbereich>. Ich war immer im <Arbeitsbereich>, habe da diverse Tätigkeiten ausgeübt (unv.), dass zum Beispiel <Tätigkeit>, dann <Tätigkeit>. Also ich habe Betriebe geprüft und immer solche Spezialsachen gemacht und bin dann hineingewachsen in die <Arbeitsbereich>, dann wollte mich die Firma in der <Arbeitsbereich> haben, und mache jetzt ja seit <Länge dieser Tätigkeit im Unternehmen>, ja oder <Länge dieser Tätigkeit im Unternehmen>, wirklich <Arbeitsbereich>. Also da, ich bin im <Abteilung>. Wir haben da eben ja, jeder von unserem Team ca. <Anzahl> Kunden, die wir betreuen und ja. Angefangen, ich meine das Wichtigste sind dann einmal die, die <Tätigkeit> und eben auch ja andere Themen wie <Tätigkeit>, <Tätigkeit> und so und eben auch <Tätigkeit> fällt darunter, also alles, das halt im <Arbeitsbereich> so anfällt, <Tätigkeit>, alles halt, das, das halt der Firmenkunde benötigt. 00:02:40
3. I: Ok. 00:02:40
4. B: Das ist einmal grundsätzlich mein, mein Thema, aber in erster Linie müssen wir trotzdem schauen, dass wir <Tätigkeit> und <Tätigkeit> machst du über <Tätigkeit>. 00:02:50
5. I: Ok. 00:02:51
6. B: Das ist eigentlich unsere Kernkompetenz, unsere Kernaufgabe. 00:02:56
7. I: Ok. Zu Beginn wollen wir über Ihre Erreichbarkeit für Arbeitsbelange und somit den arbeitsbezogenen Kontakt in Ihrer Freizeit sprechen sowie Ihre Handhabung von eben Informations- und Kommunikationstechnologien hierbei. Also Sie können sich ganz sicher etwas unter Informations- und Kommunikationstechnologien vorstellen, aber es ist ja doch ein sehr breiter Begriff, weshalb ich so eine Definition, um das ein bisschen greifbarer zu machen herausgesucht habe. Und zwar versteht man unter den Informations- und Kommunikationstechnologien alle technischen Medien, die für die Übermittlung von Informationen und für die Kommunikation verwendet werden. Dazu gehört jetzt jegliche Computer- und Netzwerkhardware sowie die dazugehörige Software. Falls Sie Ihre Arbeit 00:03:43
8. B: Ok. 00:03:43
9. I: Entschuldigung. 00:03:44
10. B: Ja. Ja. Passt. Ja habe ich verstanden. 00:03:47
11. I: Ok. Falls Sie Ihre Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch in Ihrer und deren Freizeit kontaktieren, warum tun Sie das? 00:03:57

12. B: (...) Also das war jetzt schon eine Frage, oder? 00:04:01
13. I: Genau. 00:04:02
14. B: Ja. Ok. Grundsätzlich, grundsätzlich. Wenn ich kontaktiert werde, meinerseits? 00:04:08
15. I: Wenn Sie jetzt die Arbeitskollegen 00:04:11
16. B: Wenn der Vorgesetzte mich kontaktiert? 00:04:11
17. I: Nein. Sie kontaktieren die Arbeitskollegen und Vorgesetz oder Vorgesetzte in der Freizeit. Warum tun Sie das? 00:04:17
18. B: In der Freizeit. Ja wenn ich den Arbeitskollegen in der Freizeit. Ja generell ist es so. Bei uns schaut das so aus. Entweder kontaktiere ich unseren Abteilungsleiter oder die Person, die ich vertrete, weil wir haben ein System. Wir sind vier <Berufsbezeichnung> und das sind immer zwei Teams. Ja. Zwei und zwei sind da zusammengespannt und wenn der eine Urlaub hat, dann vertritt die andere Person diejenige, die Urlaub hat. Ich spreche jetzt Urlaub Freizeit. Ist für mich jetzt Freizeit, oder? 00:04:58
19. I: Ja genau. 00:04:59
20. B: Oder ist da jetzt, ist da jetzt nach der Arbeit gemeint? Am Abend. 00:05:03
21. I: Es ist jetzt, es ist jetzt Urlaub, einfach die Freizeit gemeint, auch nach der Arbeit, aber in dem Fall wäre jetzt Urlaub genauso dahineinpassend oder auch Wochenende. 00:05:13
22. B: Ja ok. Ok. 0:05:13
23. I: Also was halt alles unter Freizeit fällt. 00:05:15
24. B: Also grundsätzlich, grundsätzlich ist ja so, dass wir dann die Kollegen in der Freizeit nicht kontaktieren. Ja. 00:05:24
25. I: Ok. 00:05:25
26. B: Außer wenn es wirklich einen dringenden Fall gibt, den ich selbst nicht abdecken kann, wo es zum Beispiel um einen, um einen Kunden von meiner Kollegin geht oder um einen Kunden von meinem Chef. Wenn da, das muss aber schon ein Notfall sein, weil generell können wir das so abwickeln, dass wir in der Freizeit niemanden kontaktieren außer, ja ok. 00:05:49
27. I: Also 00:05:49
28. B: Außer es handelt sich um private Angelegenheiten, weil wir uns ja doch sehr gut verstehen alle untereinander in unserem Team. Aber grundsätzlich arbeitsmäßig ist es so, dass wir das versuchen zu vermeiden. 00:06:01

29. I: Also nur im Notfall. 00:06:03
30. B: Das ist in, nur im Notfall. Also 00:06:05
31. I: Ok. 00:06:05
32. B: grundsätzlich ist es so aufgebaut. Wenn jetzt meine Kollegin oder, oder mein, mein Abteilungsleiter in Urlaub geht, dass er uns dann das so aufbereitet, dass wir, ja, dass eben keine Kommunikation notwendig sein sollte. 00:06:21
33. I: Ok. 00:06:23
34. B: Außer es poppt im Urlaub oder es poppt irgendetwas auf, das wirklich dringend ist. 00:06:28
35. I: Eben ein Notfall. 00:06:29
36. B: Aber. Genau. Aber kontaktiert wird dann auch eben nur dann, wenn ja, wenn ich zum Beispiel weiß, dass die, dass meine Kollegin im Inland ist oder dass sie eh zu Hause ist oder da ist, weil das letzte Mal war sie zum Beispiel in Ägypten. Da rufe ich sie dann nicht an. 00:06:45
37. I: Ok. 00:06:46
38. B: Auch wenn irgendetwas dringend ist. Eher bei Kurzurlauben, wenn sie ein, zwei Tage eh zu Hause ist und, und wo wir wissen, dass sie da ist und sie auch sagt kannst mich jederzeit anrufen, ist nämlich umgekehrt auch so. Wenn ich da bin, ist kein Problem, wenn mich jemand auch firmenmäßig in der Freizeit dann kurz anruft, wenn es wirklich irgendetwas dringendes ist, weil es geht ja immerhin dann auch um mein, meinen Kunden. Aber grundsätzlich versuchen wir das zu vermeiden und kommt auch nicht vor. Bei unserem Chef ist es erfahrungsgemäß umgekehrt, dass er uns im Urlaub kontaktiert, weil er dauernd seine E-Mails checkt. 00:07:27
39. I: Ok. Also er ist im Urlaub und kontaktiert dann Sie, 00:07:31
40. B: Richtig. 00:07:31
41. I: wo sie in der Arbeit sind. 00:07:32
42. B: Richtig. 00:07:32
43. I: Ok. 00:07:32
44. B: Kontaktiert er. Genau. Genau. Also eher umgekehrt. Oder auch, ist auch schon vorgekommen, dass meine Kollegin, die ich vertrete, dass sie bei irgendeinem Kunden abhebt und mich kontaktiert oder mir kurz ein E-Mail schreibt bitte erledige mir das, der Kunde hat mich gerade angerufen. 00:07:50
45. I: Ok. 00:07:50

46. B: Es hängt halt immer davon ab wie wichtig und wie groß der Kunde ist und ob ich jetzt wirklich mein Firmenhandy mit habe und ob ich das anschau oder nicht. Aber, wie gesagt, grundsätzlich im Notfall. 00:08:01
47. I: Und wenn Sie jetzt so einen Notfall haben und jetzt zum Beispiel die Kollegin, die Sie vertreten in ihren Urlaub kontaktieren, welche Erwartungen haben Sie dann an diese Kollegin oder an den Vorgesetzten, den Sie halt kontaktieren? 00:08:15
48. B: Welche Erwartungen. 00:08:18
49. I: Ja. 00:08:18
50. B: Ich meine ich habe jetzt generell nicht die Erwartung, dass, dass da eben abgehoben wird. Aber generell in unserem Team ist es so, dass dann wirklich zurückgerufen wird. Auch wenn jetzt 00:08:27
51. I: Ok. 00:08:27
52. B: jemand nicht erreichbar ist. Also das, das. Also die Erwartungshaltung haben wir untereinander schon, dass ich zum, zumindest ein kurzes Feedback bekomme. Ich schreibe dann auch meistens per E-Mail oder, oder per Whatsapp um was es geht, ganz kurz, und um welchen Kunden. Und ja generell funktioniert das gut, dass ich dann trotzdem auch einen Rückruf bekomme. Also das ist die Erwartungshaltung untereinander, dass wir schon 00:08:52
53. I: Ok. 00:08:52
54. B: das Gespräch oder beziehungsweise auch dann eine Antwort bekommen. 00:08:58
55. I: Und wie fühlen Sie sich dabei beziehungsweise dadurch, wenn Sie dann Ihre Kollegin jetzt im Urlaub kontaktieren? 00:09:05
56. B: Ja. Mache ich natürlich nicht gerne. 00:09:07
57. I: Also 00:09:08
58. B: Wie gesagt das ist mir 00:09:10
59. I: unangenehm 00:09:10
60. B: unangenehm. Ja das ist mir schon sehr unangenehm. 00:09:13
61. I: Ok. 00:09:13
62. B: Auch wenn meine Kollegen sagen ja ok du kannst mich jederzeit kontaktieren, ich bin eh zu Hause, ich mache meinen Garten jetzt zwei Tage zum Beispiel. Da ist es vielleicht trotzdem ein bisschen anders als, wenn so wie im Oktober meine Kollegin eine Woche am Tauchurlaub in Ägypten war. 00:09:31
63. I: Ok. 00:09:32

64. B: Weil da will ich sie nicht kontaktieren. Ich habe dann auch die Möglichkeit, wenn so ein Fall ist, wenn ich meine Kollegin nicht erreichen möchte, dass ich das dann auch eben mit meinem Chef dann abkläre. 00:09:43
65. I: Ok. 00:09:44
66. B: Das ist ja die zweite Variante. Ich kontaktiere gar nicht meine Kollegin, sondern wir entscheiden das mit meinem Abteilungsleiter. 00:09:50
67. I: Ok. Und was empfin, also wenn Sie jetzt Ihre Kollegin oder Vorgesetzten, wenn die nicht auf Ihre Kontaktanfragen reagieren, weil sie im Urlaub sind, was empfinden Sie dann? 00:10:03
68. B: (...) Verständnis. 00:10:07
69. I: Ok. 00:10:08
70. B: Nein. Das ist. Also weder, weder Ärger noch sonst irgendetwas. Ich meine das ist schon verständlich, dass jemand im Urlaub vielleicht gar nicht abhebt. Es ist ja auch so wir haben ja alle Firmenhandys und im Urlaub irgendwann ist das Firmenhandy aus und, und die haben es auch nicht dabei und wir versuchen da schon am Firmenhandy anzurufen und vielleicht nicht noch am Privathandy auch noch. Grundsätzlich Firmenhandy, aber wenn jemand nicht, sich nicht meldet, ist es auch vollkommen in Ordnung. Wir haben noch immer eine Lösung gefunden untereinander. 00:10:41
71. I: Und meine nächste Frage wäre gewesen, wie Sie darauf reagieren, wenn jetzt eben die Kollegin oder wenn es ein Vorgesetzter ist, den Sie halt dann kontaktieren, wenn der nicht reagiert, dann haben Sie gesagt, da suchen Sie eine andere Lösung. Dann gehen Sie zum Beispiel zum Abteilungsleiter und besprechen das mit dem. 00:10:56
72. B: Ja. Genau. Genau. 00:10:57
73. I: Und Sie kontaktieren sie nicht 00:10:58
74. B: bei meinen Kollegen 00:10:59
75. I weiter, sondern Sie 00:11:00
76. B: Nein. 00:11:00
77. I: versuchen eine Alternative zu finden. 00:11:02
78. B: Genau. Ich melde mich einmal, wenn ich dann jetzt keine Rückmeldung bekomme, dann warte ich ein bissi und dann, dann klären wir das, vieles lässt sich dann auch mit dem Abteilungsleiter oder mit der nächsten Instanz dann eben, wäre der <Name>, abklären. Das können wir untereinander schon abklären. Da brauche ich dann nicht zwingend den <Berufsbezeichnung>, 00:11:25
79. I: Diese eine Kollegin 00:11:25

80. B: also den <Berufsbezeichnung> beziehungsweise eben die Kollegin. Es hängt immer davon ab was. Wenn es jetzt um irgendeine Bewilligung geht dann, dann brauche ich, brauche ich die Kollegin eher nicht, dann reichen die Vorgesetzten. Da reicht der Abteilungsleiter. Wenn es jetzt um irgendeine Information geht damit ich für den Kunden etwas erledigen könnte, dann, dann eher dann den, die, die Kollegin, weil ja der Abteilungsleiter (unv.) 00:11:53
81. I: nicht den Kontakt hat. (...) Nicht die Information so 00:11:55
82. B: Das auch, das mir auch nicht beantworten kann. Da bräuchte ich für gewisse Fragen brauche ich dann trotzdem die Kollegin. Wie gesagt 00:12:01
83. I: Ok. 00:12:01
84. B: es hängt davon ab was es ist. Wenn es um eine reine, zum Beispiel, um eine Überziehung geht, um eine kurzfristige, die ich bewilligen muss, dann kläre ich das gleich mit dem Abteilungsleiter. Wenn ich irgendeine Information für einen Finanzierungsantrag benötige, die vielleicht dringend ist und noch zum Abklären ist und gerade in der Prüfung ist, dann, dann brauche ich dann eh den, also die Kollegin. 00:12:28
85. I: Ok. 00:12:29
86. B: Wir können das schon gut abschätzen. Wir kennen ja, untereinander kennen wir ja unsere Kunden. Das. Wir können das schon gut abschätzen ist der Kunde jetzt wichtig, ist der Kreditfall wichtig, hängt auch von der Größe ab, hängt vom Volumen ab. Fehlt jetzt wirklich nur noch eine, eine Kleinigkeit für eine große Entscheidung Bankenseits dann, dann würde ich sie schon kontaktieren und sie, wo ich sage gib mir bitte noch die Auskunft, dann ist dein Fall bewilligt, auf den du schon so lange wartest. Dann also ist das überhaupt gar kein Problem. 00:12:57
87. I: Ok. 00:12:58
88. B: Hängt immer davon ab was es, was es auch betrifft. Aber grundsätzlich schauen wir, dass wir dann im Urlaub niemanden kontaktieren müssen. 00:13:08
89. I: Und falls Sie jetzt von Ihren Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten in Ihrer Freizeit kontaktiert werden, wie fühlen Sie sich dabei? 00:13:15
90. B: (...) Habe ich wiederum auch Verständnis, weil es kann dann wirklich auch dann um etwas Dringendes gehen, weil wir ja so vorbereitet sind, dass das generell nicht notwendig ist und ich habe da schon Verständnis und möchte selbst das dann weiterbekommen und habe überhaupt kein Problem damit. Wenn ich jetzt natürlich 15 Anrufe am Tag bekomme, ist dann nicht lustig. Aber wenn es jetzt, ich meine das kommt vielleicht einmal vor in einer Woche, wenn du Urlaub bist. 00:13:46
91. I: Ok. 00:13:47
92. B: Das ist nicht öfters. 00:13:48
93. I: Ok. Also 00:13:50

94. B: Ansonsten la, also zu 95 Prozent kann man alles abdecken. 00:13:53
95. I: Also fühlen Sie sich eigentlich damit mit wohl und 00:13:56
96. B: Ich fühle mich nicht belästigt. 00:13:57
97. I: Ok. Also es ist eigentlich in Ordnung. Sie fühlen sich wohl. Sie sind damit nicht
00:14:02
98. B: Für mich 00:14:02
99. I: unzufrieden. 00:14:03
100. B: Nein, bin ich nicht. Hängt natürlich, wie gesagt, von der Menge ab. 00:14:09
101. I: Und 00:14:10
102. B: Wenn ich jetzt alle halben Stunden einen Anruf bekomme und das jeden Tag
im Urlaub, dann werde ich irgendwann dann das Handy auch abdrehen. Aber wenn das
jetzt wirklich ein, zwei Mal in der, in der Woche ist, weil die Kollegin eine Information
benötigt, oder ich schreibe ihr kurz per Whatsapp zurück. Das kann ich von einem
Strand aus auch machen. Das ist für mich jetzt kein Problem. Soll halt nicht zum Dau-
erzustand werden, haben wir aber ganz gut im Griff. 00:14:34
103. I: Und löst das etwas in Ihnen aus, wenn Sie dann in Ihrer Freizeit kontaktiert
werden? 00:14:38
104. B: (...) Nein. Bei mir eher nicht. Ich kann dann, wenn das Gespräch oder wenn
das E-Mail beantwortet ist oder wie auch immer oder wenn das Whatsapp beantwortet
ist, kann ich sehr schnell wieder umschalten und abschalten. 00:14:58
105. I: Ok. 00:14:58
106. B: Also das, das ist für mich jetzt kein Problem, löst auch so nichts Großartiges
aus. 00:15:06
107. I: Und stört es Sie oder befürworten Sie es? Also Sie haben ja eigentlich gesagt
Sie, dass sich, Sie empfinden Verständnis dafür. Das ist jetzt 00:15:16
108. B: Ja. 00:15:16
109. I: schwierig einzuordnen, ob, ob Sie sagen es stört Sie jetzt nicht oder vielleicht
doch zeitweise oder befürworten Sie es? 00:15:23
110. B: Ich. Nein. Sagen wir einmal so befürworten ist das, ist das, ist das Schlag-
wort. Das ist das richtige Wort. Befürworten würde ich es nicht. Ich würde es nicht
befürworten. Also das ist einmal ganz klar, weil Urlaub ist Urlaub und Freizeit ist Frei-
zeit und weil sonst brauche ich ja generell ja gar nicht auf Urlaub gehen. Befürworten
tue, tue ich es nicht. Aber, wenn es im Einzelfall vorkommt, stört es mich persönlich

nicht. Aus meiner Erfahrung haben die Frauen immer das größere Problem (lacht).
00:15:55

111. I: Ok. 00:15:55

112. B: Also die eigene. Wenn du dann abhebst, wenn die Firma anruft im Urlaub.
00:16:00

113. I: Achso. Ihre Frau jetzt. 00:16:00

114. B: Zum Beispiel 00:16:01

115. I: Ok. 00:16:02

116. B: Aber grundsätzlich also mich stört es nicht, soll halt nicht zur Gewohnheit werden. Aber befürworten tue ich es deshalb trotzdem nicht. Also 00:16:10

117. I: Und 00:16:10

118. B: keine Befürwortung. Das ist einmal eindeutig. 00:16:11

119. I: Und Ihre Frau hat das größere Problem oder Frauen, die jetzt auch Angestellte sind von der Bank, wenn sie kontaktiert werden? 00:16:18

120. B: Nein. Die eigene. 00:16:20

121. I: Aso. Ok, weil sie ist mit Ihnen auf Urlaub 00:16:22

122. B: Schon meine. 00:16:22

123. I: und sonst werden Sie abgelenkt. 00:16:24

124. B: Zum Beispiel. 00:16:24

125. I: Ok. 00:16:24

126. B: Ja genau. 00:16:24

127. I: Ok. 00:16:25

128. B: Und, und dann wird halt, ich meine, was will jetzt die Firma und, und ja genau. Und wir sind auf Urlaub, ist auch schon vorgekommen. 00:16:32

129. I: Ok. 00:16:32

130. B: Aber wirklich, grundsätzlich im Einzelfall stört es mich nicht, aber befürworten tue ich es auch nicht. 00:16:39

131. I: Ok. Und wie reagieren Sie auf Kontaktanfragen Ihrer Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich der Arbeitsbelange in Ihrer Freizeit? Sie haben gesagt Sie schreiben

dann, wenn es etwas Kurzes ist einfach eine Information oft über Whatsapp zurück. Wenn es etwas Größeres ist, wie reagieren Sie darauf? Würden Sie da anfangen das zu bearbeiten, oder? 00:17:02

132. B: Nein. Nein. Nein. Würde ich, würde, das würde ich definitiv nicht machen. 00:17:06

133. I: Und 00:17:07

134. B: Entweder muss es eben meine Vertretung dann, wenn es jetzt wirklich. Ein typisches Beispiel vor meinem Urlaub mache ich zum Beispiel <Tätigkeit>, der wird vorbereitet und dann muss ja ich <Tätigkeit> und wenn ich <Tätigkeit>, geht der Fall zur Prüfung in das Riskmanagement. So läuft bevor der, ein <Tätigkeit> oder bevor der <Tätigkeit> wird und es kann natürlich sein, dass bei der <Tätigkeit> irgendetwas nicht passt, dass den Riskmanagement irgendetwas nicht passt, dass dann irgendwo noch eine Unterlagen zum Einholen sind, dass die <Tätigkeit> abzuändern ist. Das sind so typische Beispiele. Also das mache ich definitiv nicht im Urlaub. 00:17:51

135. I: Das macht dann Ihre Vertretung. 00:17:53

136. B: Das würde ich nicht machen. Entweder die Vertretung oder der Fall bleibt halt liegen, bis ich zurück bin. Das müssen, aber das wird dann, das wird dann in der Bank entschieden vom Abteilungsleiter wie machen wir jetzt weiter. 00:18:02

137. I: Und was 00:18:05

138. B: Generell wird dem Kunden 00:18:05

139. I: Wie reagieren Sie 00:18:06

140. B: (unv.) 00:18:06

141. I: dann auf diese, also Sie bekommen diese Anfrage herein, wie reagieren Sie dann darauf? Sagen Sie, also kommunizieren Sie dann, das ist jetzt, das kann ich jetzt nicht machen, ich bin jetzt im Urlaub. 00:18:16

142. B: Richtig. 00:18:17

143. I: Bitte erledigt ihr das. Also 00:18:18

144. B: Genau. 00:18:18

145. I: zu denen, die halt die Anfrage, von denen die Anfrage kommt, oder? 00:18:22

146. B: Ich würde sagen, wenn es möglich ist, kannst du mir das erledigen oder kläre das bitte mit dem Abteilungsleiter ab 00:18:30

147. I: Ok. 00:18:30

148. B: wie wir da weiter vorgehen. Ich kann es jetzt nicht machen. 00:18:33

149. I: Ok. 00:18:34
150. B: Oder kommuniziere bitte mit dem Kunden, dass ich in einer Woche zurück bin und dass wir dann den Fall weitermachen, weil es das und, oder das Thema gibt. 00:18:43
151. I: Und warum reagieren Sie so? 00:18:45
152. B: (lacht) Das ist eine gute Frage, ja, weil ich, weil ich eben im Urlaub bin. Wie gesagt, ich habe mit einer kleinen Antwort oder mit einer kleinen Information kein Problem, aber Urlaub ist Urlaub und, und das würde ich dann doch schon so sehen, dass ich das dann nicht da in meinem Urlaub bearbeiten anfangen, einen Kreditfall zum Beispiel. 00:19:09
153. I: Und wie fühlen Sie sich mit dieser Handhabung? 00:19:11
154. B: Weil da ist mir der Urlaub wichtiger. Bitte? 00:19:12
155. I: Und wie fühlen Sie sich mit dieser Handhabung? 00:19:14
156. B: Gut. 00:19:16
157. I: Ja? 00:19:17
158. B: Also ich habe mit dieser Handhabung kein Problem. Also nach <Länge der Unternehmenszugehörigkeit> Bank und nachdem ich die Kunden ganz gut kenne, kann ich mir das, glaube ich schon, herausnehmen, dass ich dann im Urlaub keinen <Tätigkeit> oder keine größere Angelegenheit bearbeite. Fairerweise muss ich dazu sagen, ist aber auch noch nie vorgekommen. 00:19:37
159. I: Ok. 00:19:38
160. B: Also das haltet sich da wirklich in Grenzen aus meinem Erfahrungsbereich kommt so etwas auch nicht vor. 00:19:44
161. I: Also Sie sind mit Ihrer Handhabung zufrieden. Würden Sie sagen, dass Sie da jetzt noch irgendetwas besser machen könnten oder ist das optimal für, für Ihre Arbeitszufriedenheit und Ihr Wohlbefinden? 00:19:55
162. B: (...) Für mein Wohlbefinden ist es, aus meiner Sicht, in Ordnung. Vielleicht (...), wenn das die Zeit zulässt, könnten wir bevor wir Urlaub gehen die einzelnen Fälle noch besser aufbereiten beziehungsweise 00:20:17
163. I: Ok. 00:20:17
164. B: noch bessere Informationen der Kollegin, die die Vertretung macht, geben. Aber ansonsten, wie gesagt, es ist bis jetzt fast nie oder nie zu so einem Fall gekommen und ja. Das, das könnte wir noch vielleicht optimieren, dass man noch besser vorbereitet. Und es ist ein Unterschied. Ist jetzt ein Fall von mir schon vorbereitet und ist irgendwo, schwirrt irgendwo im System herum oder es kommt etwas Neues. Wenn jetzt,

wenn sich jetzt etwas Neues auftut, ist es ganz klar der Kunde muss warten bis der
<Berufsbezeichnung> wieder da ist. 00:20:57

165. I: Ok. 00:20:57
166. B: Da werden wir auch nicht kontaktiert mit einem Neugeschäft. 00:21:00
167. I: Ok. 00:21:01
168. B: Also das definitiv nicht. 00:21:02
169. I: Ok. 00:21:03
170. B: Also wirklich zu 99 Prozent sollte es vielleicht nur eine kurze Frage zu einem Fall geben, dann ist es kein Problem. Eine Änderung von einer, von einer Sicherstellung oder Anforderung von weiteren Unterlagen machen wir im Urlaub definitiv nicht. 00:21:18
171. I: Ok. 00:21:20
172. B: Ist auch nicht so vorgesehen. 00:21:20
173. I: Und welchen Umgang mit Kontaktanfragen von Kolleg:innen und Vorgesetzten in der eigenen Freizeit würden Sie jetzt anderen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen empfehlen damit sie sich eben wohl fühlen, also das für sie angenehm ist und sie auch mit ihrer Arbeit zufrieden sind? 00:21:18
174. B: Also, wenn jetzt die eine Kollegin den anderen Kollegen kontaktieren würde? 00:21:45
175. I: Ja genau oder auch Vorgesetzte 00:21:47
176. B: Also was da für ein Medium im, in der Freizeit? 00:21:48
177. I: Genau. 00:21:48
178. B: Ja, wie gesagt, ich meine grundsätzlich, grundsätzlich würde ich es einmal vermeiden und am Angenehmsten finde ich noch, wenn man irgendeine SMS oder WhatsApp-Nachricht bekommt. 00:21:58
179. I: Aber wenn man es jetzt 00:21:59
180. B: Über 00:21:59
181. I: selbst bekommt, dann kann man das ja nicht vermeiden, man bekommt es ja von dem anderen. Was haben Sie da für Tipps für diese Mitarbeiter, die eben kontaktiert werden, damit die sich wohl, noch immer wohl fühlen und zufrieden mit ihrer Arbeit sind? Wie könnten die am besten umgehen? Was würden Sie jetzt einem neuen Mitarbeiter zum Beispiel für einen Tipp dafür geben? 00:22:17

182. B: (...) Ja das ist gut. Das hängt jetzt von der Person ab. Das kann man so generell schwer sagen, weil es gibt natürlich schon Kolleginnen und Kollegen, die sagen ich meine du brauchst mich nicht, ich meine ist jetzt nicht meine Kollegin, aber ich bin doch schon lange in der Bank, es gibt schon Kollegen, da brauchst du mit denen gar nicht kommunizieren, weil die sagen ich hebe generell sicher nicht ab. 00:22:40
183. I: Ok. 00:22:42
184. B: Also das gibt es auch. Das gibt es auch. Wir untereinander am, am, am Markt, wo wir viele Kunden haben, viele größere Geschäfte haben, ist eher doch so, dass wir sagen weißt du was, wenn ja, dann, dann ich melde mich kurz bei Whatsapp, wenn, wenn es dir passt schreibe zurück, wenn nicht werden wir schon eine Lösung finden. Das ist noch das eheste Medium, dass wir da kommunizieren. Es hängt auch davon ab, hat jetzt die Kollegin, Kollege ein Firmenhandy oder nicht. Viele haben kein Firmenhandy, die haben nur ein privates. Da ist es eher unangenehm, dann auf das Private auch noch zu schreiben und wir versuchen das auf das Firmenhandy zu schreiben, die Nachricht und, und schauen dann ja, schaut er es an oder schaut er es nicht an. Aber wenn am angenehmsten, finde halt ich, ich würde halt, ja. Am. Der, der beste Tipp ist alles so aufzubereiten, dass keiner anrufen braucht. 00:23:38
185. I: Ok. 00:23:38
186. B: Also das ist schon einmal 00:23:41
187. I: Also es quasi schon 00:23:41
188. B: Also mein Tipp für ihr Wohl 00:23:42
189. I: möglichst vorzubeugen. 00:23:43
190. B: Ja genau. Also mein Tipp 00:23:45
191. I: Ok. 00:23:45
192. B: für eine wohlverdienten Urlaub und für eine entspannte Freizeit ist eben eine schlaue Kundenübergabe zu machen vor dem Urlaub. Da lässt sich dann quasi zu 90 Prozent in der Woche meistens, ok im Sommer ist es vielleicht zwei Wochen, generell sind es eh nur eine Woche oder ein paar Tage dann oder noch kürzer eben, dass man das mit einer, mit einer guten Kundenübergabe, mit einer gut aufbereiteten Kundenübergabe entspannt dann in die Freizeit gehen kann. Und dass man das, das, das kann ich den jungen Kolleginnen und Kollegen dann empfehlen, dass sie das halt so gut wie möglich aufbereiten und ja. 00:24:22
193. I: Ok. 00:24:22
194. B: Das wäre. Ich würde, ich würde auch vorher, ich würde auch vorher abklären hast du ein Problem damit sollte es einen Notfall 00:24:34
195. I: Ok. 00:24:34

196. B: geben, dass man dich kontaktiert. Wenn der Kunde sagt ja, ah wenn der Kunde sage ich schon, ich meine der Kollege 00:24:41
197. I: der Kollege 00:24:41
198. B: oder Kollegin sagt ja, dann lassen wir das definitiv und, und ja bei uns am Markt ist so, dass da damit trotzdem keiner ein Problem haben wird und aus meiner Erfahrung. Aber ich würde es vorher trotzdem ankündigen, falls es irgendetwas gibt, darf ich dich kontaktieren und bitte bereite mir das so gut wie möglich auf. Das sind eigentlich die zwei Punkte, die wesentlich sind für mich. Ich würde es vorher schon ankündigen oder abklären. 00:25:08
199. I: Und gibt es noch etwas, das Ihnen jetzt für einen angenehmen Umgang mit eben der aus der Kommunikationstechnologienutzung resultierender Erreichbarkeit für Arbeitsbelange in der Freizeit hilft? Gibt es irgend, irgendein Future zum Beispiel am, am, am Smartphone oder so, dass sie es zum Beispiel stumm schalten, wenn einmal eine gewisse Zeit erreicht ist, dass sie jetzt nicht erreicht werden in der Freizeit zum Beispiel oder Abends? Dass sie es oder ausschalten oder dass sie irgendetwas? 00:25:38
200. B: Naja klar bei mir, bei mir, bei mir, bei mir ist es so generell ich habe ja das, manche haben ja das Firmen- und das Privathandy zusammen. Das würde ich nie machen, weil das möchte ich strikt getrennt haben. Weil es ruft ja nicht nur ein Kollege an im Urlaub, sondern ich kann ja nicht <Anzahl> Kunden informieren, dass ich Urlaub bin, die wissen das ja oft nicht und dann würde ständig das Telefon klingeln. Wenn ich, ich habe zu Hause zum Beispiel im Haus ein eigenes Büro und da kommt dann das Firmenhandy dann hin. Deswegen stört es mich nicht, ob das jetzt an ist oder aus ist, ist, ist mir jetzt egal, aber generell kann man das natürlich dann auf stumm schalten. Ich bekomme auf das private Handy dann von Kunden keine Nachrichten und wenn es wirklich dringend ist, dann wird mich vielleicht die Kollegin auch am privaten dann kontaktieren, wenn ich am, am Firmenhandy nicht erreichbar bin. Generell ist es so, dass ich da noch am Firmenhandy, ja, im Urlaub habe ich es definitiv nicht mit. 00:26:39
201. I: Also hilft Ihnen eigentlich diese physische Trennung, dass Sie da zwei Geräte haben. Das ist eigentlich das, das 00:26:44
202. B: Genau. 00:26:44
203. I: Ihnen hilft. 00:26:45
204. B: Das hilft mir. Ja. Das ist für mich das entscheidende bei dem ganzen Wohlbefinden, dass, dass die Handys getrennt sind. Mein Chef, das weiß ich nämlich, mein Abteilungsleiter, der ist von gestern auf heute Vierbergelauf, der hat das, das Firmen- und Privathandy gemischt und mein Kollege, der ihn heute vertritt, hat schon, glaube ich drei E-Mails bekommen und drei Nachrichten. 00:27:07
205. I: Von ihm? 00:27:07
206. B: Find, ja von, von ihm. 00:27:09
207. I: Vom Chef. Ok. 00:27:10

208. B: Finde ich jetzt, finde ich jetzt zum Beispiel nicht brüllend. Deswegen ist für mich grundlegend, dass das Firmen- und Privathandy einmal getrennt ist. 00:27:16
209. I: Ok. 00:27:17
210. B: Das heißt dann, dann können dich einmal die Firmenkunden am, am, am Handy nicht erreichen. Und wenn es eine Kollegin ist oder wenn es meine Kollegin ist, dann weiß ich es ist wirklich dringend. 00:27:27
211. I: Ok. 00:27:28
212. B: Aber das, das ist eigentlich die größte Hilfe. 00:27:31
213. I: Und wie fühlen Sie sich, wenn Sie jetzt einmal in die Situation kommen, dass Sie weil Sie zum Beispiel im Urlaub sind und das Firmenhandy zu Hause vergessen haben oder und auch Ihr normales Handy oder einfach gar keinen Empfang haben, dass Sie überhaupt gar nicht erreichbar sind für Arbeitsbelange in der, in jetzt der Freizeit? Wie fühlen Sie sich da? 00:27:52
214. B: Nein da habe ich kein, da habe ich, da fühle ich mich gut, grundsätzlich. 00:27:54
215. I: Ok. 00:27:54
216. B: Da habe ich jetzt aber kein Problem. 00:27:56
217. I: Also es löst keinen Stress in Ihnen aus? 00:27:58
218. B: Nein das löst überhaupt gar keinen Stress aus. 00:28:01
219. I: Und warum? 00:28:03
220. B: (...) Weil es generell so ist, dass ich entweder versuche vor dem Urlaub so gut wie möglich alles abzuarbeiten beziehungsweise wiederum meine Kollegin so gebrieft ist, dass ich entspannt in Urlaub gehen kann und dass ich davon ausgehe, dass in der einen oder dass in den zwei Wochen nichts Gravierendes passiert. Also da, da bin ich schon entspannt, weil wir untereinander wirklich so gut vorbereitet sind, dass das in mir keinen Stress auslöst. 00:28:39
221. I: Und haben Sie auch noch Taktiken, um jetzt die Kommunikationstechnologien in Ihrer Freizeit nutzen zu können ohne dass arbeitsbezogene Kontaktforderungen, welche Sie dadurch eben in der Freizeit erreichen können, Sie stressen oder irgendwie ärgern oder eben Ihr Wohlbefinden einschränken? Ich meine als Taktik gilt eigentlich das, dass Sie sagen, dass Sie wirklich darauf achten, dass Sie jetzt zum Beispiel das Arbeitshandy und das Privathandy getrennt ist und dass Sie das Arbeitshandy dann zu Hause lassen, wenn Sie in den Urlaub fahren. Haben Sie sonst noch so 00:29:09
222. B: Genau. 00:29:09
223. I: irgendeine Taktik? 00:29:10

224. B: Ja. Ich habe auf meinem, meinem, ich meine ich schalte am, ich, ich habe den Laptop nehme ich einmal mit. Den nehme ich einmal generell mit nach Hause, 00:29:20
225. I: Ok. 00:29:21
226. B: weil ist schon öfters vorgekommen, dass dann vielleicht, ich meine jetzt nicht bei mir aber bei den Kolleginnen, du wirst unerwartet dann krank oder du fühlst dich nicht gut und musst noch ein, zwei Tage anhängen, aber du kannst trotzdem deine E-Mails checken, dann nehme ich einmal den Laptop mit, aber den lasse ich einmal ausgeschaltet. Bei mir Taktik ist auch noch folgende ich habe, ich habe am Firmenhandy meine, einen E-Mailaccount. Ich kann meine, ich könnte meine ganzen E-Mails checken. Aber taktisch gesehen mache ich es nicht, weil das würde bei mir dann schon ein bissi einen Stress auslösen, weil wir relativ viel E-Mails jeden Tag bekommen. 00:29:58
227. I: Ok. 00:29:59
228. B: Und wenn ich dann anfangen in meinem Urlaub E-Mails so übersichtsmäßig durchzuschauen, das könnte sein, dass das Stress auslöst. 00:30:06
229. I: Ok. 00:30:06
230. B: Also das ist die Taktik. Ich schaue generell dann mein Handy oder ich nehme es nicht in die Hand. 00:30:13
231. I: Ok. Also eigentlich auch wieder 00:30:16
232. B: Und wenn 00:30:16
233. I: von sich getrennt halten. 00:30:18
234. B: Also getrennt halten. Ja. Und wenn wirklich der Abteilungsleiter oder, oder keine Ahnung es hat, es kann ja auch sein, dass der, es hat der Vorstand auch schon einmal angerufen, weil er, weil er irgendetwas wissen wollte und hat gar nicht gewusst, dass er Urlaub, dass ich Urlaub bin, der hat aber Privatsache, meine Privathandynummer, dann hebe ich natürlich schon ab. 00:30:40
235. I: Ok. 00:30:40
236. B: Dann hebe ich ab, aber das löst dann, wenn ich etwas, wenn ich dann eine Nachricht auf mein privates Handy bekomme, das löst dann keinen Stress aus, aber ich möchte das trotzdem strikt getrennt halten und, und wenn ich dann anfangen, meine E-Mails aufzuarbeiten, dann, das würde schon Stress auslösen. Also das, das trenne ich dann schon ganz klar. 00:31:00
237. I: Ok. Als nächstes werden wir basierend auf Ihren Erfahrungen auf die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice eingehen. Welche Informations- und Kommunikationstechnologien verwenden Sie im Homeoffice? Dazu gehört jetzt die Hardware und die Software, also auch diverse Apps, ganz egal was Sie eben im Homeoffice alles verwenden. 00:31:21

238. B: Ja. Im Homeoffice verwende ich im Prinzip meinen Laptop, der daheim angeschlossen wird und ich habe ja da dieselben Programme, ich habe ja eins zu eins die Programme, die ich in der Firma habe. Also zu 90, was heißt zu 90, zu 100 Prozent den Laptop und das Firmenhandy. Also das sind die 00:31:38
239. I: Ok. 00:31:38
240. B: selben Kommunikationskanäle wie eben in der Firma. 00:31:42
241. I: Und welche, welche Programme sind so die Sie verwenden? Das, das Office-Paket oder was verwenden Sie da? 00:31:50
242. B: Ja. Zum Beispiel das Out, also bei uns das Outlook, wo ich eben die, die E-Mails, das ist eigentlich die, die Haupttätigkeit. Also es passiert ja schon sehr viel oder bei uns passiert ja extrem viel über E-Mails und, und bei, wir haben ja früher das Lotus Notes gehabt, jetzt haben wir das, das Outlook und, und da basiert eigentlich das meiste. Wir kommunizieren mit den, mit den Kolleginnen hauptsächlich über E-Mails beziehungsweise über den Chat. 00:32:18
243. I: Ok. 00:32:20
244. B: Es wird viel, also bevor wir telefonieren, wird viel über unseren internen Chat kommuniziert, weil du kannst da viel Kleinigkeiten abfedern. Wenn es jetzt, wenn, wenn zum Beispiel jetzt von Kunden irgendeine, eine Änderung ist oder wenn wir einen Kundenauftrag bekommen, dann machen wir das über E-Mail. Also dann machen wir das 00:32:40
245. I: Ok. 00:32:40
246. B: über das Outlook, über das E-Mail. Ich bekomme zum Beispiel eine Kundenanfrage herein von einem Kunden, bei uns ist es so wir sind <Anzahl> <Berufsbezeichnung> und <Anzahl> Assistentinnen und die Assistentinnen arbeiten alles ab, das rund um den <Tätigkeitsbereich> passiert. Und wenn ich jetzt eine Anfrage bekomme, zum Beispiel eine <Tätigkeit>, weil ein neuer <Tätigkeit> soll, dann schicken wir das mit einer Aufgabe in den Postkorb. Wir haben einen eigenen Postkorb. Und den Rest erledigt dann die Assistenz. Wenn jetzt zum Beispiel 00:33:14
247. I: Also 00:33:14
248. B: Ja. 00:33:16
249. I: nur, nur damit, damit ich das jetzt richtig zusammengefasst eigentlich habe. Sie verwenden das, das Outlook-Paket. Sie verwenden als Hardware den Computer und den Laptop. 00:33:27
250. B: Ja. 00:33:27
251. I: Also den Laptop und das 00:33:29
252. B: Ja genau. Also 00:33:29

253. I: Handy. So. 00:33:30
254. B: Genau. 00:33:30
255. I: Und 00:33:31
256. B: Also kom, also den Laptop und das Firmenhandy und über den Laptop, über den Laptop dann eben das Outlook, das früher da Lotus Notes war, wo wir 00:33:41
257. I: (unv.) 00:33:41
258. B: mittels E-Mail kommunizieren beziehungsweise für kleinere Abklärungen 00:33:50
259. I: Auch noch die Chat-Funktion 00:33:52
260. B: den internen Chat. Chat ist zum Beispiel ein Kunde ruft an, am, am Festnetz an, es war keiner erreichbar. Dann schreibt mir die Assistenz über den Chat soll ich den Kunden, er hat gerade angerufen, soll ich den Kunden zurückrufen oder rufst du ihn zurück. Also so, so ist das gemeint. Wenn ich aber jetzt einen <Tätigkeit> oder so, dann machen wir das über E-Mail, weil ich da ja Anhänge, alles das Anhänge betrifft, wo wir Anhänge dazu heften, 00:34:21
261. I: Weil man es da anhängen kann. 00:34:21
262. B: dann machen wir das über das, über das E-Mail und, und vieles über den Chat. Und sollte es ein technisches Problem geben, weil der Chat gerade nicht funktioniert oder so, dann telefonieren wir auch. 00:34:34
263. I: Ok. 00:34:35
264. B: Intern. 00:34:36
265. I: Und über das 00:34:37
266. B: Also 00:34:37
267. I: Über das Telefon einfach oder auch über einen Videochat? 00:34:40
268. B: Nein Videochat generell nicht. 00:34:45
269. I: Ok. 00:34:45
270. B: Also Videochat. Ich habe mich noch nie mit einer Assistentin über Videochat kommuniziert, wenn dann über das Firmenhandy. Vom Firmenhandy, ich rufe sie dann am Festnetz an in der Firma. 00:34:55
271. I: Und wie zufrieden sind Sie mit dieser, mit diesen Kommunikationstechnologien für Ihre Arbeit im Homeoffice? 00:35:01

272. B: Also ich persönlich generell einmal mit den, mit den Programmen, mit den Geräten und mit der Kommunikation generell bin ich schon sehr zufrieden, weil wir eben E-Mail, Telefon und Chat haben. Das größere Thema ist, dass wir oft dann Netzwerkschwierigkeiten haben. Das ist eigentlich das Thema, das mich mehr stört. 00:35:23
273. I: Ok. 00:35:24
274. B: Generell ist alles super aufgebaut. Wir können eins zu eins zu Hause arbeiten. Wir können alles nutzen, das wir in der Firma auch haben, nur wir haben öfters Verbindungsprobleme und, und 00:35:36
275. I: Ok. 00:35:36
276. B: Ja, Softwareprobleme eben. 00:35:38
277. I: Ok. 00:35:39
278. B: Und die Programme arbeiten auch langsamer. 00:35:41
279. I: Im Homeoffice als wie in der Firma? 00:35:44
280. B: Im Homeoffice. Ja. 00:35:44
281. I: Ok. 00:35:45
282. B: Über das Internet zu Hause. Ja. Wir haben so eine Docking-Station in der Firma, wo, wo der Com, also wo der Laptop dann hineinkommt, und das haben wir ja zu Hause nicht. Und da arbeiten die Programme, manche Programme einfach langsamer und wenn du das gewohnt bist, dass die Schnelligkeit in der Firma, dann ist es oft ein bissi mühsamer. Das ist das 00:36:08
283. I: Ok. 00:36:08
284. B: das ich, das mich stört. Ansonsten funktioniert alles gut außer du hast wirklich ein Internet- beziehungsweise Verbindungsproblem. 00:36:17
285. I: Ok. Also Sie würden sich eigentlich wünschen, dass, dass das, dass diese, dass das besser optimiert wird, dass es zu Hause auch 00:36:26
286. B: Ja. 00:36:26
287. I: gleich gut läuft wie 00:36:27
288. B: Genau. 00:36:27
289. I: in der Firma. 00:36:27
290. B: Richtig. Dass die Geschwindigkeit 00:36:31

291. I: ident ist 00:36:31
292. B: Ja. Wir haben oft mehr, wir haben oft drei, vier Programme gleichzeitig offen und switchen dann hin und her und dann ist es oft mühsam, wenn du auf ein Programm, bis das dann ladet und ladet und ladet bis dann das Dokument aufgemacht wird. Das ist meistens in der Dokumentenablage. Wir haben ein eigenes System, wo die ganzen Dokumente von allen Kunden abgelegt sind und wenn du dann ein Dokument aufmachst, dann arbeitet das oft viel länger, wenn du ein größeres Dokument aufmachst als in der Firma. Das mit dem Chat und mit dem, mit dem E-Mail ist, ist gleich. 00:37:09
293. I: Ok. 00:37:09
294. B: Da gibt es nicht viel Unterschied. Aber das, das Dokumente aber die benötigen wir halt relativ viel und oft. 00:37:16
295. I: Ok. 00:37:16
296. B: Wenn wir einen Kunden aufmachen es ist ja alles digital abgelegt und ich brauche auch oft verschiedenste Dokumente, die ich gleichzeitig öffne und das dauert oft so lange. Und das ist eigentlich zeitraubend und behinderlich für die Arbeit. 00:37:21
297. I: Ok. 00:37:31
298. B: Wie gesagt, zusammenfassend, wir haben alle Systeme eins zu eins, funktioniert super nur von der, vom Zeitlichen und von den Netzwerkproblemen, die wir hin und wieder haben. 00:37:41
299. I: Und wie verwenden Sie jetzt die Kommunikationstechnologien im Home-office? Also wie sieht Ihre Nutzungsweise aus? Verwenden Sie es den ganzen Tag über? Verwenden Sie es auch in Pausen? Verwenden Sie es eher für die Arbeit alleine oder für die Zusammenarbeit? Welche, also gibt es irgendwelche speziellen Softwareanwendungen oder Apps, die Sie noch zusätzlich dazu verwenden jetzt zu denen, die Sie eh von der Firma her schon am, am Computer, also am Laptop oben haben? 00:38:10
300. B: Ja. 00:38:10
301. I: Ob Sie vielleicht noch irgendetwas zusätzliches vielleicht auf, auf Ihrem Handy verwenden? Einen Timer oder irgendetwas? Wie verwenden 00:38:16
302. B: Nein. 00:38:16
303. I: Sie die Kommunikationstechnologien generell? 00:38:18
304. B: Nein. Ich finde, also, also am, am Firmenhandy da ich benötige da keine zusätzlichen Apps. Das brauche ich, das brauche ich generell überhaupt nicht. Ich kann alles, ich kann, ich kann zum Beispiel, eine E-Mail kann ich auch über das Firmenhandy schreiben. Ich kann Nachrichten über das Firmenhandy schreiben. Ich kann auch, ich habe auch den Terminkalender am, am Firmenhandy, weil im Homeoffice ist es ja oft so ich bin ja nicht nur im Homeoffice, sondern ich mache ganz gerne auch einmal unter dem Tag einen Termin aus bei einem Firmenkunden, wo ich dann 00:38:52

305. I: Ok. 00:38:52
306. B: hinfahre. Das ist dann ganz praktisch, weil da fahre ich dann nicht im Anzug, sondern da kannst du ruhig einmal in der Jean auch hinfahren oder so oder mit einem Polo im Sommer. Das ist dann ganz angenehm. Das stört den Kunden nicht, ganz im Gegenteil. Das ist, und wenn ich dann einen Anruf bekomme oder einen Termin vereinbare, weil ich gerade unterwegs bin, dann mache ich das zum, über das, über, über einen App im, im Handy. Das ist aber schon so das einzige, das ich dann zusätzlich am Handy mache, ansonsten wird alles über den Laptop gemacht und der wird eigentlich, ja, am meisten oder grundsätzlich am meisten genutzt während dem 00:39:31
307. I: Und 00:39:31
308. B: ganzen Tag. 00:39:32
309. I: Sie nutzen es den ganzen Tag? Auch in Pausen im Homeoffice, oder? Also wie sieht die Nutzungsweise von den Kommunikationstechnologien sonst noch aus? 00:39:39
310. B: Ja, ich meine, offiziell, also die Nutzungsweise ist so, dass ich, dass ich da im Prinzip ja auch gleich in der Früh anfangen, so wie halt in der, in der Firma. Und Pausen im, als <Berufsbezeichnung> ist es oft schwierig. Das, das kann man jetzt nicht so mit einem anderen Betrieb vergleichen, wo du in einem Produktionsbetrieb in einer Schlosserei, wo du um halb 10 jausnen gehst und um halb 11 dann weitermachst, das ist da nicht so. Ich meine, ich für mich, habe jetzt keine offiziellen Pausen. Also ich habe da ein bisschen eine andere Handhabung. Es geht jeder anders mit dem Thema Pausen um. Zu Hause zum Beispiel habe ich, ja, noch weniger, oder mache noch weniger Pause im Prinzip als in der Firma, weil es einfach ganz eine andere Arbeitsweise ist. Ich fange vielleicht dann auch sogar noch viel früher an, höre dann aber auch früher auf zu Hause. Bei uns wir haben ja nicht so eine starren Arbeitszeiten in der <Arbeitsbereich>. Bei mir ist eher so ich fange lieber früher an, mache generell fast keine Pause und, und gehe aber dann ja um halb vier nach Hause zum Beispiel. Manche Arbeitskollegen, die kommen um acht, halb neun, die machen dann Mittagspause und sind halt bis fünf, halb sechs in der Bank. Bei mir ist es 00:40:55
311. I: Und im Homeoffice? Also wir sind ja jetzt in dieser Homeofficesituation. 00:40:58
312. B: Im, im Homeoffice ist es ähnlich. 00:40:58
313. I: Ok. 00:40:59
314. B: Da ist es ähnlich. Da fange ich auch also generell, sage ich, kommen die <Berufsbezeichnung> um acht. Ich fange meistens um drei viertel sieben, sieben an und, und mache auch generell ganz wenig Pausen. Ich gehe selten Mittagessen außer mit einem Kunden. Und ich habe mein Essen mit und, und ja das braucht jetzt nicht lange. 00:41:18
315. I: Und Sie, Sie nutzen dann auch die Kommunikationstechnologien eigentlich die ganze Zeit durch, weil Sie ja eh 00:41:22

316. B: Richtig. 00:41:22
317. I: die Pausen eigentlich nicht wirklich 00:41:24
318. B: Richtig. 00:41:24
319. I: Ok. 00:41:25
320. B: Richtig, weil ich nicht wirk, also ich nutze die, die Kommunikationstechniken, ja kann man sagen generell durch bis ich eben aufhöre. Ja. 00:41:32
321. I: Und eher für die Arbeit alleine im Homeoffice oder für die Arbeit zu, zusammen, also für jetzt die Zusammenarbeit mit Kollegen im Homeoffice jetzt? 00:41:39
322. B: Grundsätzlich. Also ich würde sagen zweidrittel alleine, weil es ja hauptsächlich darum 00:41:45
323. I: Ok. 00:41:45
324. B: geht, einleitend habe ich ja gesagt wir sollen ja hauptsächlich die <Tätigkeit> machen, oder das, das sind ja <Tätigkeiten> und die <Tätigkeiten> da musst du dann oft die <Tätigkeiten> und die sind oft sehr umfangreich und brauchen sehr viel 00:42:00
325. I: Ok. 00:42:00
326. B: Zeit. Und das ist eigentlich das, wo ich dann im Word oder wo ich dann eben in dem System, wo wir die <Tätigkeiten>. Das ist grundsätzlich die Haupttätigkeit und dann im zweiten Schritt die Kommunikation mit den Kunden beziehungsweise mit den, mit den Kolleginnen. 00:42:22
327. I: Und, und das machen Sie dann auch, also das machen Sie schon auch in der, im Homeoffice, dass Sie mit Kollegen dann telefonieren zum Beispiel und darüber kommunizieren? 00:42:33
328. B: Ist ganz gleich. Eins, eins zu eins. 00:42:34
329. I: Ok. 00:42:35
330. B: Also für mich macht das jetzt keinen Unterschied, ob ich jetzt herinnen bin oder nicht. Ok. Wenn ich herinnen bin gehe ins Nachbarbüro und spreche persönlich mit meiner Assistentin und wenn wir zu Hause sind, dann rufe ich sie halt an. 00:42:49
331. I: Ok. 00:42:50
332. B: Und das kann schon vorkommen, dass wir mehrmals am Tag telefonieren, weil einfach 00:42:54
333. I: mehrere Sachen anfallen 00:42:56

334. B: Ein paar Kleinigkeiten. Entweder Chat oder telefonieren. Das machen wir dann schon. 00:43:00
335. I: Und 00:43:01
336. B: Natürlich haben wir auch viele Kundengespräche und das, es, es wird fast alles nur noch über das Firmenhandy ab 00:43:06
337. I: abgewickelt. 00:43:07
338. B: abgewickelt, weil die meisten Kunden wissen wir haben zum Beispiel das Festnetz, haben wir umgeleitet, weil sonst würden wir nur noch wegen irgendeinen Kleinigkeiten telefonieren mit dem Kunden. Vieles können die Assistentinnen abfedern, deswegen haben wir das Firmenkun, das, das, das Festnetz mit unserer Durchwahl auf die Firmenassistentenz, auf unsere Assistentinnen umgeleitet. Die federn dann ganz viele Kleinigkeiten ab. Und wenn dann ein Kunde mich anruft, dann am Firmenhandy. Also ich kommuniziere mit dem Kunden ganz, ganz viel über Firmenhandy, wenig über Teams, so wie wir das jetzt machen. Da gibt es eigentlich wenig Anlass. Entweder machen wir persönliche Termine vor Ort oder in der Bank beziehungsweise wir können ein Kreditgespräch am, am, am Telefon führen. Aber dass wir dann so ein Meeting ausmachen, ist eher selten. 00:44:03
339. I: Und wie empfinden Sie diese Nutzungsweise? Also alles, das Sie jetzt beschrieben haben von den Kommunikationstechnologien eben im Homeoffice. Sind Sie damit zufrieden? Ist das für Sie angenehm? 00:44:12
340. B: Ja. 00:44:12
341. I: Oder? 00:44:13
342. B: Ich bin, ich bin grundsätzlich, grundsätzlich bin ich zufrieden. Grundsätzlich ist es für mich angenehm und also aus meiner Erfahrung, gerade in dem Job, wo wir sind, wo wir so viele Kunden haben und wir haben ja, man darf ja eines nicht vergessen, wir haben ja in unserem Bereich, wir haben so viele Abteilungen und du bist am Markt, das wird der <Name> am besten bestätigen können, du bist am Markt für alles verantwortlich. Ob das jetzt eine <Tätigkeitsbereich> ist, ob das <Tätigkeitsbereich> ist, ob das jetzt irgendetwas den <Tätigkeitsbereich> betrifft, ob das das <Tätigkeitsbereich> betrifft, ob das der Chef ist, weil er irgendwo wieder eine neue Aktion ist, wo wir irgendetwas akquirieren müssen. Du bist am Markt mittendrin und es kommen ständig Leute zu dir. Es kommen von anderen Abteilungen, die kommen dann persönlich hin, sagen das brauche ich, das brauche ich, das brauche ich. Wenn du im Homeoffice bist, ist aus meiner Erfahrung so, dass du einfach viel mehr Ruhe hast zum Arbeiten, weil sich viele Sachen in der Bank von selbst erledigen. Man glaubt es kaum. 00:45:10
343. I: Und 00:45:11
344. B: Also deswegen arbeite ich für mich ganz gerne im Homeoffice. 00:45:15

345. I: Und welche Taktiken jetzt für eine angenehme und für den Arbeitskontext zufriedenstellende Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice haben Sie? 00:45:24
346. B: (...) Welche Taktik. 00:45:30
347. I: Welche Taktiken haben Sie da? (...) Also 00:45:33
348. B: Dass, dass, dass meine Arbeit zufrieden ist. Meine Taktik ist diese, wenn man das als Taktik bezeichnen kann, ich meine das ist eigentlich keine Taktik, aber ja weiß ich nicht, wir, wir versuchen vom Homeoffice relativ viel abzufedern und, und zu delegieren. 00:45:53
349. I: Ok. Also. 00:45:56
350. B: Also Delegation. Das ist, das ist eigentlich was uns dann selbst freischaufelt. Desto besser die Assistenz drauf ist und desto besser die Assistenz den Kunden kennt, kennt, desto leichter ist es für uns und desto angenehmer ist es für uns im, im Homeoffice zu arbeiten. 00:46:14
351. I: Und jetzt bezogen auf die 00:46:16
352. B: Taktik ist einfach die, dass wir viel delegieren, dass wir viel entweder über den Chat, über E-Mail oder über Telefon delegieren. Rufe bitte den Kunden zurück. Kannst du das für mich bitte erledigen? Oder einfach über unseren Postkorb die Aufgabe stellen an unsere, an unsere Assistenz und das schaufelt mich dann frei für, für ja größere Sachen oder eben für <Tätigkeitsbereich>gespräche oder für eben <Tätigkeitsbereich>gespräche. 00:46:42
353. I: Und im 00:46:44
354. B: Wenn man das als Taktik bezeichnen kann. 00:46:45
355. I: Und in Bezug jetzt auf die Kommunikationstechnologienutzung, also wie Sie die Kommunikationstechnologien im Homeoffice nutzen, haben Sie da auch irgendwelche Taktiken, wie Sie das am besten umsetzen? Wenn jetzt zum Beispiel, weil Sie gesagt haben manchmal gibt es da von der Software Probleme her, das wissen Sie schon, dass das jetzt länger lädt. Haben Sie da irgendwie Taktiken, dass Sie, dass Sie eben dann trotzdem mit dem Laptop irgendwie besser umgehen können? Also dass Sie dem irgendwie 00:47:09
356. B: Das 00:47:09
357. I: entgegenwirken? 00:47:10
358. B: Für, für, für manche Themen sowie eben für dieses zeitliche Thema, da gibt es leider keine Taktik, da habe ich keine Taktik. Ich kann (...) Ja. Meine Taktik ist eben so, wenn ich jetzt einen, zu Hause einen, einen, einen größeren Fall bearbeite, ich weiß ja was ich alles für eine Unterlagen brauche. Entweder habe ich die Unterlagen vom Kunden schon per E-Mail erhalten. Dann ist es leichter, weil das E-Mail die Anhänge

macht schneller auf als aus unserem System, wo sie archiviert werden. Das ist vielleicht eine Taktik, 00:47:49

359. I: Ok. 00:47:49

360. B: dass ich, dass ich, dass ich die Unterlagen nicht gleich archiviere und dann eben die ganzen E-Mails lösche, sondern dass ich die ganzen Dokumente und Anhänge über das E-Mail aufmache und nicht über das System, das wir haben, weil das eben so lange dauert. Wenn man das als Taktik bezeichnen kann. 00:48:08

361. I: Ja das ist, das wäre eine Taktik. Genau. 00:48:09

362. B: Das ist, das ist eine Taktik und eine weitere Taktik ist auch, dass ich ganz einfach und von meiner Person her, ich bin eher, ich bin eher so gestrickt, dass ich ein Perfektionist bin, das ist aber nicht immer gut. Und wenn ich jetzt zum Beispiel in einem größeren Fall drin bin, war es bisher immer so, dass ich dann ja drei Telefongespräche, drei Telefongespräche geführt habe, dass ich dann zwei E-Mails beantwortet habe, dass ich über den Chat meinen Kolleginnen zurückgeschrieben habe und das versuche ich nicht mehr zu machen und eben ganz einfach Taktik ist eben die, dass ich mich auf eine größere Sache konzentriere, dass ich mich entscheiden muss, ist jetzt der, die Finanzierung mit einer Millionen Euro wichtiger oder ist wichtiger jetzt bei irgendeinem Kunden schnell einen Dauerauftrag zu ändern. Also da muss ich mich selbst zurücknehmen und sagen ok Taktik ist die, dass ich das Firmenhandy dann tatsächlich weglege, dass ich dazwischen kein anderes E-Mail anschau und dass ich auch den Chat nicht beantworte, dass ich mich auf die Sache konzentriere, die ich gerade mache und ja. Das ist meines Erachtens eine gute Taktik und des Weiteren auch wenn ein Kunde anruft und du rufst ihn nicht gleich zurück, ist es überhaupt gar kein Problem. Du rufst ihn ein paar Stunden später zurück. Der Kunde hat eine Freude, dass du ihn zurückrufst, aber es sind sicher mindestens 70 Prozent bis dahin erledigt. 00:49:32

363. I: Ok. Und 00:49:35

364. B: Weil der Kunde in der Bank anruft und weil die Assistenz das dann schon erledigt hat. 00:49:38

365. I: Und gibt es auch Dinge, welche, also jetzt das könnte Technik sein, aber auch generell irgendetwas, vielleicht Verhaltensweisen, welche für Sie eine angenehme und zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice also unterstützen? Ich habe jetzt herausgehört, dass eben zum Beispiel, dass Sie das Handy dann, wenn Sie eine gewisse Aufgabe zu erledigen haben, beiseite tun und sich jetzt nicht ablenken 00:50:02

366. B: Ja. 00:50:02

367. I: lassen, dass Sie auch auf 00:50:04

368. B: Genau. 00:50:04

369. I: die Hilfe von der Assistenz zurückgreifen. Also die Assistenz wäre zum Beispiel 00:50:08

370. B: Genau. 00:50:08
371. I: hier auch unterstützend. Habe ich das 00:50:11
372. B: Genau die Assistenz ist immer unterstützend auch in einem Fall, wo ich dann vielleicht kein Telefon abhebe, oder keinen Chat beantworte, kann sein, dass ich trotzdem die Assistenz brauche und ihr dann erkläre du ich bin jetzt gerade in einem großen Fall könntest du mir das und das vielleicht archivieren oder, oder zukommen lassen oder, oder nachschauen. Das ist schon auch eine Taktik, die ich dann zu Hilfe nehme. 00:50:36
373. I: Ok. 00:50:36
374. B: Dass ich unsere Assistenz in Anspruch nehme beziehungsweise eine 00:50:40
375. I: Ok. 00:50:40
376. B: Kollegin oder einen Kollegen, der eben vor Ort in der Bank ist, weil es kann zum Beispiel sein, ein Beispiel, das mir jetzt eingefallen ist, wir haben einen <Tätigkeit> und mein Kunde kontaktiert mich, maa kannst du mir den Entwurf schicken vom Kreditvertrag, damit er den durchschauen kann und der Kreditvertrag liegt aber auf meinem Schreibtisch. Dann komme ich gar nicht zu der Unterlage und dann muss ich natürlich irgendjemanden kontaktieren und, und 00:51:08
377. I: Der das dann macht. 00:51:09
378. B: um Hilfe bitten, der mir das dann archiviert, dem Kunden direkt zuschickt mit irgendeinem Kommentar oder mir schickt damit ich das dem Kunden dann schicken kann. Also da nehme ich die Assistenz dann schon sehr gerne zur Hilfe. 00:51:20
379. I: Und was würden Sie jetzt Kolleg:innen bei ihrer Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice empfehlen damit sie sich mit der Arbeit wohl und zufrieden fühlen? Also wie würden Sie ihnen sagen, dass sie die Kommunikationstechnologien ihr, ihr Smartphone, ihren Laptop am besten im Homeoffice nutzen damit ihre Arbeit für sie zufriedenstellend und angenehm ist? 00:51:40
380. B: (...) Naja da, das ist jetzt auch nicht so einfach, weil ja jeder trotzdem eine andere Arbeitsweise hat, aber ich, ich kann, ich kann aus meiner Erfahrung nur empfehlen, das ist halt das schnellste, um da etwas weiterzubringen, das Medium mit dem Chat ist ganz gut. Also dass man, dass man vielleicht vermehrt über den Chat arbeitet und, und wie gesagt, wenn man halt irgendwo konzentriert länger arbeiten muss, dass man sich eben auf das wesentliche konzentriert und, und nicht acht Sachen gleichzeitig macht sowie ich das immer gemacht habe. 00:52:17
381. I: Ok. 00:52:17
382. B: Ist vielleicht nicht so gut. 00:52:18
383. I: Ok. Also auch dass man dann das Handy weglegt während man eben am Kreditantrag 00:52:38

384. B: (unv.) 00:52:38
385. I: am Laptop arbeitet. 00:52:24
386. B: Zum Beispiel. Also das, das wäre schon meine Empfehlung, weil wenn man dann immer wieder herausgerissen wird, ist es also definitiv nicht förderlich. Ja. Man muss halt selbst abschätzen können, was ist jetzt wichtig und was nicht. Wenn jetzt, wenn ich jetzt in einem großen Fall drin bin und, und jetzt ruft zum Beispiel der <Name> an oder der Vorstand dann hebe ich dann trotzdem ab. 00:52:47
387. I: Ok. 00:52:47
388. B: Weil ich weiß ok das ist etwas wichtiges und weil gerade, weil ich das schon abschätzen kann, dass diese Personen auch in der Bank dann sehr schwer erreichbar sind, wenn man dann eine Stunde später zurückruft. 00:52:57
389. I: Ok. 00:52:58
390. B: Wenn es eine Kollegin ist, die erreiche ich dann auch. Das ist kein Problem. Aber bei, bei gewissen Positionen weißt du, die sind durch in Besprechungen oder nicht da und das ist dann schwierig und wenn dich dann einmal einer im Homeoffice anruft, dann muss es wirklich dringend sein. Aber generell kann ich halt eben nur empfehlen, dass man eben die Arbeit erledigt, die man macht und, und es wird kein Kunde generell grantig sein, wenn man ihn dann zwei Stunden später zurückruft. Man sollte halt nur zurückrufen. Unsere Regel ist so, man sollte zumindest am selben Tag zurückrufen 00:53:30
391. I: Ok. 00:53:30
392. B: den Kunden und nicht dann drei Tage später, weil das ist dann auch unhöflich. Aber am selben Tag und wenn es jetzt wirklich um 16:30 ist, wenn ein Kunde anruft, dann rufe ich nächsten Tag in der Früh zurück. Aber meine Empfehlung ist halt vielleicht auch die Kommunikationstools sowie eben den, den, den Chat mehr zu nützen und eben sich auf das konzentrieren, das man eben gerade macht. Das sind eigentlich so die wesentlichen Themen. Finde ich jetzt, weil funktionieren tut generell 00:53:58
393. I: Und würden Sie, würden Sie das jetzt 00:53:58
394. B: alles 00:53:59
395. I: Würden Sie das jetzt auch als Erfolgsfaktoren für das Homeoffice bezeichnen, dass man eben die, die Kommunikationstechnologien und die Möglichkeiten, die man von der Technik her hat 00:54:11
396. B: Ja. 00:54:11
397. I: optimal nutzt? Der Chat geht jetzt für die kürzeren Sachen zum Beispiel gut. 00:54:14
398. B: Genau. 00:54:15

399. I: Und 00:54:15
400. B: Das E-Mail bei den längeren und wenn es kompliziert ist, musst du halt dann trotzdem telefonieren. Wie haben, wir sind ausgestattet, wir haben alles. 00:54:21
401. I: Also das sind so Erfolgsfaktoren für Sie für die Homeofficearbeit? 00:54:26
402. B: Das sind schon Erfolgsfaktoren. Ja. Genau. Genau. 00:54:27
403. I: Ok. 00:54:27
404. B: Es haben auch unsere Assistentinnen ein Firmenhandy, weil die sind ja selbst im Homeoffice. Die sind ja teilweise selbst im Homeoffice und das, das, das klappt dann ganz gut. Dann, dann kommunizieren wir 00:54:40
405. I: Also auch, dass alle, dass alle ausgestattet sind mit der Technik. Das ist auch ein Erfolgsfaktor. 00:54:44
406. B: Ja das ist das. Ja ok das würde ich, das würde ich auch als großen Erfolgsfaktor sehen. 00:54:47
407. I: Ok. 00:54:47
408. B: Das auch, weil wie erreichst du sonst, ich kann nicht meine Kollegin am Privathandy anrufen daheim. Das mache ich nicht. Wenn sie im Homeoffice ist und Festnetz, ok funktioniert nicht. Also haben wir ein Firmenhandy und, und du kannst nicht alles über den Chat und über E-Mail abklären. Du musst oft dann über Telefonat das erledigen, weil es oft Verständigungsschwierigkeiten gibt und da ist das Handy halt wiederum super. 00:55:09
409. I: Ok. 00:55:10
410. B: Weil du kannst, du kannst nicht immer seitenweise schreiben damit du etwas erklärst. Oft ist besser du, du sprichst dann und das ist dann einfacher. Also ein Handy würde ich schon trotzdem als Erfolgsfaktor sehen. Ist schon, ist schon ganz wichtig. 00:55:24
411. I: Und was tut jetzt Ihr Unternehmen und Ihre Vorgesetzten damit Ihre arbeitsbezogene Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice gut gelingt und das Homeoffice allgemein gut gelingt? Gibt es da irgendetwas, das das Unternehmen und die Vorgesetzten tun, wie sie Sie dabei unterstützen? Also 00:55:40
412. B: Ja. Im Prinzip, im Prinzip, ich meine, grundsätzlich unterstützen Sie uns dadurch, dass wir alle Systeme, mit allen Systemen, die wir in der Firma haben, arbeiten können, dass alle Systeme, die in der Firma sind, auch freigeschaltet sind. Und bei mir war es sogar so, was für mich ganz wichtig war, ich habe, was die Firma und mich unterstützt hat, ich habe privat einen Drucker, der dann auch für das Fir, weil ist, fällt unter Datenschutz und das ist ja nicht einmal so einfach, dass auch der Drucker, den ich privat zu Hause habe, dass der für die Firmensysteme freigeschaltet ist. Das heißt ich kann auch 00:56:20

413. I: Ok. 00:56:20
414. B: ein Dokument auch zum Beispiel ausdrucken zu Hause, unterschreiben, einscannen und irgendwem schicken. Das haben jetzt nicht alle und das ist dann schon auch ein Erfolgsfaktor und das war schon auch eine Unterstützung, täte ich einmal sagen, neben den ganzen anderen Programmen und neben dem Firmenhandy. 00:56:36
415. I: Und würden Sie sich da noch irgendetwas wünschen von Ihrem Unternehmen oder Ihren Vorgesetzten für eine angenehme und zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice, also irgendeine weitere Unterstützung oder sind Sie da wunschlos? 00:56:47
416. B: Zum Beisp, ja, nein. Unterstützung. Ja da würde mir schon eine Kleinigkeit noch einfallen, ist aber bis jetzt nicht zustande gekommen. Ein zweiter Bildschirm auch für das Homeoffice. 00:56:55
417. I: Ok. Ok. 00:56:56
418. B: Weil der Laptop ist doch nicht so groß vom Bildschirm her und, und ein zweiter Bildschirm dann wäre es optimal, wo wir die Programme, wo wir das hin- und herschieben könnten. 00:57:08
419. I: Und wie werden Sie jetzt von Ihren Vorgesetzten beziehungsweise eben von Ihrem Unternehmen unterstützt, wenn es zu Problemen mit den Kommunikationstechnologien im Homeoffice kommt? Also zu, zu technischen Problemen zum Beispiel. 00:57:19
420. B: Ja. Wir haben, wir haben eine IT, die jederzeit erreichbar sein sollte, zumindest während den Arbeitszeiten halt. Und, und da haben wir schon zwei spezielle Personen, die für uns dann zuständig sind, die wir dann, wo wir die Handynummern haben und die dann direkt auf deinen Laptop oder auf deinen Homeofficeplatz einsteigen können und dir dann ja generell behilflich sind. Das funktioniert, falls sie erreichbar sind, weil oft ist so, die sind auch so eingespannt, dass man dann halt teilweise ein bissi warten muss. Aber es wird mir nicht langweilig, weil ich habe das Handy und, und wir haben immer genug Kunden zum Anrufen und genug Sachen zum Abklären. Also man kann andere Tätigkeiten auch machen, obwohl man dann natürlich grundsätzlich vom, vom Laptop und von den Programmen abhängig ist. Aber die IT, unser Rechenzentrum unterstützt uns dann diesbezüglich. 00:58:10
421. I: Und ist das für Sie hilfreich? Und 00:58:14
422. B: Ja das ist für mich schon hilfreich. 00:58:15
423. I: Ja. 00:58:16
424. B: Das ist für mich sehr hilfreich, weil ich technisch jetzt nicht so bewandt bin, dass ich da technisch alle möglichen Sachen lösen kann und da sind wir von der IT, von unseren, von den IT-Spezialisten definitiv abhängig. 00:58:28
425. I: Und würden Sie sich noch weitere Unterstützung hier bei technischen Problemen vom Unternehmen wünschen oder ist das wirklich damit gut abgedeckt? 00:58:36

426. B: Wenn, wenn die zwei Kollegen, wenn einer von den zwei Kollegen erreichbar ist, dann, dann ist es, ist es abgedeckt, weil es kann mir sonst, außer der IT kann mir ja keiner helfen. Das wäre vielleicht 00:58:48
427. I: Also hätten Sie 00:58:48
428. B: (unv.) 00:58:48
429. I: Sie hätten eigentlich gerne mehr zum Erreichen, nicht nur diese zwei, wenn ich das richtig 00:58:54
430. B: Zum Beispiel. 00:58:54
431. I: Ok. 00:58:54
432. B: Wenn da, wenn da jetzt da noch eine zusätzliche Person zuständig wäre, die dir da weiterhelfen kann, dann, dann wäre es vielleicht hilfreich. Weil ich weiß, dass die zwei trotzdem sehr viel eingespannt sind und, und dass es da sehr schwierig ist, oft. Wenn wir vielleicht noch eine Per, eine Person mehr hätten, wäre es ganz gut, aber ansonsten, wenn sie erreichbar ist, dann bin ich dankbar für die IT-Spezialisten, weil die können dir dann relativ rasch meistens weiterhelfen. 00:59:20
433. I: Ok. Nun kommen wir zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice und zwar die Zusammenarbeit im Homeoffice. Wie kommunizieren und arbeiten Sie mit Ihren Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice zusammen. Also das hatten wir jetzt eigentlich schon 00:59:36
434. B: Das hatten 00:59:37
435. I: Ganz viel über das, über das Telefon, haben Sie gesagt. Das ist was am einfachsten geht außer es sind Sachen die 00:59:42
436. B: Am ein 00:59:42
437. I: archiviert werden müssen, die machen Sie über die E-Mails. 00:59:45
438. B: Genau. 00:59:47
439. I: Weil das dann leichter ist. Und vieles machen Sie auch 00:59:49
440. B: Wenn. Ja. 00:59:50
441. I: über diesen Chat. 00:59:50
442. B: Also Chat sind ganz kurze Anfragen, also zum Beispiel Telefonate soll ich zurückrufen oder rufst du zurück? Es ist jetzt über den, über den Chat die Zusammenarbeit mit dem Kollegen oder Kollegin und, und Vorgesetzten. Dann eben über die E-Mails, wenn, wie gesagt, wenn Anhänge dabei sind beziehungsweise, wenn wir Kundene-mails bekommen, die ich dann weiterleite in unseren Postkorb zum Abarbeiten.

Das ist das Zweite und ansonsten, ja telefonieren wir des Öfteren. Genau. Das sind eigentlich die drei Medien, die wir ar, also über die wir arbeiten. 01:00:27

443. I: für die Zusammenarbeit nutzen. 01:00:28

444. B: Für die Zusammenarbeit. Das, das ist aber völlig ausreichend. Ich brauche da jetzt keine zusätzlichen Systeme, weil Chat, Telefon und E-Mail, das reicht. 01:00:34

445. I: Ok. Und wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Homeoffice? Sind, sind Sie damit zufrieden? Ist das für Sie angenehm oder eher nicht? 01:00:45

446. B: Wohl für mich ist das sehr angenehm. 01:00:47

447. I: Ok. Warum? 01:00:49

448. B: Das klappt gut. (...) Ja weil das relativ rasch, weil zu 90 Prozent, weil man relativ, über diese Systeme relativ rasch alles abwickeln kann. Weil es einfach ein Zeitfaktor ist und, und vor allem über den Chat und über das Telefon kann man relativ viel ab, viel in kurzer Zeit abarbeiten. 01:01:08

449. I: Ok. 01:01:08

450. B: Und das ist für mich relativ angenehm dann, ((kurzer Piep von einkommender E-Mail am Computer)) wenn man viele Sachen eben über diese, vor allem über diese zwei Medien dann ab, abwickeln, abklären kann. Bei E-Mails ist ein bissi schwieriger, weil, wenn die Assistenz ziemlich unter Druck ist und viel im Postkorb ist, dann wird das generell hinten angereiht außer man telefoniert nach und sagt ma bitte ziehe mir das vor, das ist echt extrem wichtig. 01:01:32

451. I: Ok. 01:01:33

452. B: Aber hauptsächlich Telefon und Chat ist gut. 01:01:36

453. I: Und könnte hier noch irgendetwas besser gemacht werden bei der Zusammenarbeit im Homeoffice? (...) Oder sind Sie wunschlos glücklich? 01:01:45

454. B: (...) Ich überlege gerade. (...) Ja, wie gesagt, wenn die, wenn für mich noch einmal grundsätzlich, für mich macht es jetzt keinen Unterschied, ob ich jetzt herinnen bin oder zu Hause bin. Der einzige Unterschied ist, dass der persönliche Kontakt zu den Assistentinnen und zu der Kollegin, mit der wir ja im selben Büro sitzen beziehungsweise das einzige, das verbesserungswürdig ist, ist die Geschwindigkeit. Also ich bin grundsätzlich mit den ganzen Systemen oder das, das wir zur Verfügung bekommen haben zufrieden, nur halt die Geschwindigkeit ist oft das Thema, wie schon einleitend einmal gesagt. 01:02:28

455. I: Also gar nichts bei der Zusammenarbeit eigentlich, sondern eben, dass das jetzt bei der Software an sich da geboten wird. 01:02:35

456. B: Eher softwaretechnisch. Zusammenarbeitstechnisch funktioniert das meines Erachtens sehr gut. 01:02:40
457. I: Und was sind die Erfolgsfaktoren dafür, dass die Zusammenarbeit im Homeoffice mit Kolleg:innen und Vorgesetzten so gut funktioniert? 01:02:48
458. B: Ja die, die Erfolgsfaktoren sind eben wiederum eben das Firmenhandy, dass jeder ein Firmenhandy hat und generell ja gut erreichbar ist, also die gute Erreichbarkeit, würde ich als, als 01:03:01
459. I: Ok. 01:03:02
460. B: Erfolgsfaktor sehen, die gute Erreichbarkeit über den Chat vor allem und über den, über, über das Handy oder über das Telefon. 01:03:09
461. I: Das auch jede Person immer auch wirklich darauf reagiert obwohl also ob sie jetzt auch im 01:03:12
462. B: Genau. 01:03:12
463. I: Homeoffice ist oder ob sie in der Firma ist, dass sie auch zeitnahe reagiert auf Ihre Anfrage. 01:03:16
464. B: Aus mein, auf meiner. Genau. Die zeitnahe, die zeitnahe Reaktion der Kolleginnen und Kollegen vor allem was den Chat anbelangt. Es wird ein Chat, der poppt immer gleich auf, und einen Chat schaut man wahrscheinlich viel schneller an als ein E-Mail, weil E-Mail kommen sehr viele herein. Chat hast du ja nicht 100 am Tag. Und wenn dann irgendetwas aufpoppt, das blinkt dann oder leuchtet oder steht eine Zahl dabei und dann, das schaut man sich dann generell, aus meiner Erfahrung, gleich an und, und es wird relativ, jetzt habe ich eh gerade einen bekommen (lacht), jetzt wird das relativ zeitnahe dann erledigt. Ja. 01:03:54
465. I: Also auch wieder die richtige Wahl des Kommunikationsmittels eigentlich. 01:03:58
466. B: Richtig. Die richtige Wah, ja, so kann man das auch bezeichnen. Die richtige Wahl des Kommunikationsmittels. Wenn ich jetzt. Also die Assistentinnen wissen zum Beispiel, wenn ich ihnen einen Chat schreibe oder wenn ich anrufe, ist es wahrscheinlich dringender, als wenn ich irgendetwas in den Postkorb stelle oder eine E-Mail schreibe. 01:04:16
467. I: Ok. 01:04:17
468. B: Das hat sich einfach so entwickelt. Da, da brauchst du nichts dazu sagen. Das entwickelt sich. Manche Sachen entwickeln sich einfach automatisch. 01:04:25
469. I: Und was tun Ihre Vorgesetzten für eine erfolgreiche Zusammenarbeit von Ihnen und Ihren Kolleg:innen und Ihnen und Ihren Vorgesetzten im Homeoffice? Tun sie da irgendetwas dafür? 01:04:36

470. B: (...) Unterstützend noch? 01:04:41
471. I: Ja. 01:04:42
472. B: (...) Ja sollt, ja eben untereinander die Kommunikation vielleicht fördern, wenn ich jetzt mein, also es, vielleicht kommt auch vor, dass ich, dass ich meinen Vorgesetzten anrufe, weil ich da wiederum eine Bewilligung brauche, dass da die Assistenz oder eben meine Kollegin gar nicht ausreicht. Dann unterstützen sie mich im Homeoffice dahingehend, dass auch der Abteilungsleiter das dann intern in der Firma bespricht oder gewisse Sachen weiterleitet oder abzeichnet und das dann weitergibt meiner Kollegin zur Weiterbearbeitung, weil, weil ich daheim vielleicht jetzt gerade das nicht einscannen kann oder irgendein Thema gibt. Dann unterstützen, unterstützt uns die Abteilungsleitung dann definitiv. Ja. Oder wenn, wenn ersucht wird bitte rufe du den Kunden zurück und, und ich bin jetzt gerade im Homeoffice und ich habe auch gewisse Unterlagen nicht da, dann wird man dann schon unterstützt. Ja. Sie übernehmen auch mitunter, wenn es dringend ist, einen, einen Kundentermin. 01:05:44
473. I: Ok. 01:05:46
474. B: Der Kunde kommt in die Bank. Das ist vielleicht ein, ein wesentlicher Punkt. Das kommt auch hin und wieder vor. Der Kunde kommt in eine, in die Bank ohne Termin und steht einfach da. Ja. Meine Kollegin ist nicht verfügbar, weil sie selbst einen Termin hat. Dann, dann unterst, dann wird man schon vom, vom Abteilungsleiter unterstützt, der vielleicht diesen 01:06:04
475. I: Weil Sie im Homeoffice sind und er übernimmt dann den. 01:06:06
476. B: Genau. Ich bin im 01:06:06
477. I: Ok. 01:06:06
478. B: Homeoffice, meine Kollegin kann nicht und mein, mein Kollege, also mein Vorgesetzter, der Abteilungsleiter übernimmt den Termin. 01:06:12
479. I: Ok. Ok. Das ist dann hilfreich für Sie, weil es Sie auch entlastet. 01:06:16
480. B: Es ist 01:06:16
481. I: mit der 01:06:17
482. B: Richtig. 01:06:17
483. I: das sie es kombinieren können 01:06:19
484. B: Da werde ich entlastet und das. Genau. Und das ist dann für mich sehr hilfreich. 01:06:22
485. I: Würden Sie sich noch etwas weiteres oder anderes hier noch von Ihren Vorgesetzten wünschen als Unterstützung für die Zusammenarbeit im Homeoffice? (...) Oder sind Sie damit zufrieden? Also reicht das voll aus? 01:06:35

486. B: Vielleicht noch hin und wieder eine bessere Erreichbarkeit. 01:06:40
487. I: Von den Vorgesetzten jetzt? 01:06:42
488. B: Ist aber auf der, ist auf der anderen Seite bessere Erreichbarkeit vom, vom, vom Vorgesetzten, aber das resultiert wieder daraus, dass sie halt oft dann Kundengespräche haben, längere Meetings haben, mit den, mit größeren Kunden beim Essen länger zusammensitzen, wo sie dann halt nicht gleich zurückrufen oder so. Also die, die Erreichbarkeit, das ist vielleicht noch irgendetwas, das sie dann, das vielleicht mitunter, ist nicht immer gleich, aber mitunter verbesserungswürdig wäre. 01:07:12
489. I: Und 01:07:13
490. B: Die Erreichbarkeit der Vorgesetzten im Homeoffice, also wenn ich im Homeoffice bin. 01:07:17
491. I: Ok. Und egal, ob die Vorgesetzten jetzt im Homeoffice oder vor Ort sind? Dass sie einfach gut erreichbar sind. 01:07:25
492. B: Ja genau. Die gute Erreichbarkeit. Ja. Genau. 01:07:28
493. I: Und wie empfinden Sie die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? Ist die für Sie angenehm und sind Sie damit zufrieden oder ist da etwas verbesserungswürdig? 01:07:37
494. B: (...) Grundsätzlich nachdem sich das schön aufteilt zwischen E-Mail, Chat und Telefonat bin ich grundsätzlich einmal schon zufrieden, obwohl mir ein persönliches Gespräch in der Firma unter vier Augen oder so oder Face to Face trotzdem lieber ist. 01:07:59
495. I: Ok. 01:08:00
496. B: Weil, ich meine, man kann, man redet da, ich meine, ist jetzt auch schwierig, weil ich nicht sichtbar bin. Aber es ist, es ist dann trotzdem angenehmer, finde ich, wenn man den, die Kolleginnen und Kollegen vor sich hat, nur geht es halt im Homeoffice nicht. Aber ich ich fi, für mich ist es trotzdem zufriedenstellend. 01:08:18
497. I: Ok. Und was sind hier die Erfolgsfaktoren bei der Kommunikation im Homeoffice, dass es für Sie zufriedenstellend ist? 01:08:27
498. B: (...) Ja, dass man grundsätzlich auch aus dem Homeoffice aus alle erreicht. 01:08:37
499. I: Also die Erreichbarkeit. 01:08:38
500. B: Dass die Erreichbarkeit trotzdem grundsätzlich sehr hoch ist über welches Medium auch immer, obwohl man im, im Homeoffice ist. Es ist nicht so, dass es vielleicht, keine Ahnung, du bist im Homeoffice und ja, ist eh egal, den brauchen wir nicht zurückrufen, weil der ist eh im Homeoffice. Also das ist ganz und gar nicht so (hustet).

Also das ist schon sehr positiv. Also die hohe Erreichbarkeit und je nach Medium. Ja.
01:09:02

501. I: Und könnte noch etwas besser gemacht werden jetzt bei der Kommunikation, oder? Im Homeoffice 01:09:10

502. B: Ja. Besser gemacht könnte vielleicht noch werden, wenn wir untereinander dann auch wissen würden, es kann ja jetzt sein, dass jemand einmal einen Amtsweg hat oder zwei Stunden bei Arzt ist oder so, dass da die Kommunikation noch ein bissi verbessert wird, wenn ich jetzt versuche, keine Ahnung, jemanden zu erreichen und gar nicht weiß, dass die Kollegin für zwei Stunden nicht da ist 01:09:37

503. I: Ok. Dass man das schon vorplant oder vermerkt. 01:09:41

504. B: und es ist irgendetwas dringend. Genau, dass man das vorplant, dass man eine Info bekommt du pass auf ich bin jetzt zwei Stunden nicht da oder ich bin jetzt in einem wichtigen Termin oder ich habe jetzt eine wichtige zu arbei, Arbeit zu tätigen und kann mich jetzt die nächsten drei Stunden nicht melden, weil eben die Kollegin einen großen Fall zum Vorbereiten hat zum Beispiel. 01:09:58

505. I: Und wie beziehungsweise was verwenden Sie jetzt bei den Kommunikationstechnologien damit die Zusammenarbeit im Homeoffice für Sie angenehm zufriedenstellend und einfach gut funktioniert? Gibt es irgendwelche speziellen Tools bei, also auf Ihrem Arbeitscomputer oder am Handy oder Verhaltensweisen, die Sie sich hier angeeignet haben? Also das habe ich jetzt eigentlich vorher schon herausgehört, dass Sie da einfach das anpassen auf das jeweilige Tool, dass Sie eben diesen Chat für die kurzen Sachen verwenden, dass Sie da 01:10:25

506. B: Genau. 01:10:25

507. I: das so. Das wären die Tools. Haben Sie 01:10:28

508. B: Genau. Das wären die Tools. Chat, E-Mail und Handy. 01:10:30

509. I: Ok. 01:10:31

510. B: Aber vor allem man kann, man kann über den Chat ganz, ganz viel abfedern.
01:10:35

511. I: Ok. Dass Sie einfach auch 01:10:37

512. B: Also das ist 01:10:37

513. I: da so den Fokus darauf legen. Das ist eigentlich 01:10:39

514. B: Ja. Genau. 01:10:39

515. I: so dieses, die, die Verwendung von der Kommunikationstechnologie.
01:10:43

516. B: Genau. Also ich würde da am ehesten, nachdem ich vieles dann trotzdem persönlich gerne ausspreche, also dann wieder über den Chat und dass wir dann auch noch nachtelefonieren. Über den Chat 01:10:53
517. I: Ok. 01:10:53
518. B: kündigst du dann, du, du kannst zum Beispiel über den Chat etwas ankündigen ma bitte rufe mich zurück, wenn du Zeit hast, meistens passiert das dann eh gleich, wir müssen das und das klären. Und dann klären wir es in weiterer Folge telefonisch. 01:11:04
519. I: Ok. Und was ist für Sie hilfreich für eine gut funktionierende und zufriedenstellende Kommunikation in der digitalen Zusammenarbeit, mit der Sie sich wohlfühlen? Gibt es da irgendetwas, das Ihnen dabei hilft? 01:11:15
520. B: (...) Zusätzlich zu dem Ganzen? 01:11:24
521. I: Mmh (nickender Kopf) 01:11:24
522. B: (...) Ja. Wir haben da, wie gesagt, wir haben da unsere eigenen Systeme wie, wie, wie wir arbeiten, wie wir erreichbar sind. Mir würde jetzt nicht einfallen, was mir zusätzlich noch (unv.) 01:11:35
523. I: Also, dass Sie, dass Sie auch schon eine Struktur haben nach der alle arbeiten eigentlich, das auch, dass alle diese, diese Tools mitverwenden? 01:11:43
524. B: Ja. Ok. Also diese Tool. Ja, dass eben. Ja. Ok. Dass eben diese Tools von allen angewendet werden. Ja klar. Das ist, das ist eigentlich das ausschlaggebende und, und für mich wirklich so ein Knackpunkt ist unser interner Chat noch einmal. Das ist, das ist ein Tool, den man wirklich raten sollte, da echt zu verwenden, weil du da eine kurze Information geben kannst. Du kannst vorankündigen du schickst jetzt ein E-Mail und es ist wichtig. Ich stelle etwas 01:12:11
525. I: Und 01:12:11
526. B: in den Postkorb, bitte gleich abarbeiten, das ist wichtig. Wenn ich das jetzt in den Postkorb stelle und das in das E-Mail hineinschreibe und sie das den ganzen Tag nicht anschaut dann hilft mir das nichts. Wenn ich jetzt aber über den 01:12:21
527. I: Und beim Chat sieht sie es gleich. 01:12:22
528. B: Beim Chat sieht sie das gleich. Bitte ich stelle dir jetzt von dem und den Kunden eine Kontoeröffnung hinein, bitte das wäre dringend, weil der möchte heute seine Firma eröffnen oder morgen oder wie auch immer, kannst du mir das bitte vorbereiten. Und, und das, das ist eigentlich so der Knackpunkt, finde ich, das ist 01:12:38
529. I: Und unterstützen, unterstützen das die Vorgesetzten auch? Kommunizieren sie das auch, dass man das viel nutzen soll, dass das sehr hilfreich ist, oder ist das eher etwas? 01:12:47

530. B: Ja ist schon unterstützt worden. 01:12:48
531. I: Ok. 01:12:48
532. B: Jetzt läuft es ja schon seit längerer Zeit, ist aber schon unterstützt worden, ist schon darauf hingewiesen worden, dass wir auch dieses Medium nutzen sollen. Das nutzt auch der Vorgesetzte. 01:12:58
533. I: Und 01:12:59
534. B: Wird die. Auch Vorgesetzte nutzen das untereinander und mit uns. 01:13:02
535. I: Ok. Und würden Sie sich dann von den Vorgesetzten oder vom Unternehmen noch etwas weiteres Zusätzliches wünschen als Unterstützung für eine gute Kommunikation? 01:13:11
536. B: Also für mich ist das ausreichend. Also 01:13:13
537. I: Gut abgedeckt. 01:13:14
538. B: Chat, E-Mail, Handy, wie gesagt, und den Laptop. Also ich wüsste jetzt nicht mehr. Für mich ist das ausreichend. 01:13:19
539. I: Und was sind für Sie die größten Herausforderungen bei der Homeoffice-Arbeit allgemein und der Zusammenarbeit im Homeoffice damit auch, welche Ihre Arbeitszufriedenheit und Ihr Wohlbefinden beeinträchtigen? 01:13:31
540. B: Ja eben die Erreichbarkeit. 01:13:34
541. I: Ok, dass Sie, dass Sie jemanden nicht erreichen, von dem Sie dringend etwas brauchen. 01:13:38
542. B: Ja. Ja genau. Genau. Die Erreichbarkeit. Das ist eigentlich, das dich dann am, am meisten hindert daran und wo du dann vielleicht ein bissi unrund wirst, wenn, du kannst hin und wieder kannst du, wenn du gewisse Informationen hast, nicht weitermachen. Dann steht, steht irgendeine Sache, steht irgendein Fall und, und man kann das ja 01:14:00
543. I: Und wie meistern Sie das dann? 01:14:01
544. B: Ja die Erreichbarkeit eben. Ja. 01:14:01
545. I: Also Sie und Ihre Kolleg:innen, wie meistern Sie das dann? Wenn Sie es 01:14:05
546. B: Ja, indem ich, indem ich eben auch vielleicht anrufe, wenn das anrufen nicht hilft, eine E-Mail schreibe oder über den Chat. Dass ich da halt versuche dann 01:14:14
547. I: über mehrere 01:14:16

548. B: die jeweilige Person über mehrere Kanäle dann zu erreichen. 01:14:19
549. I: Ok. Das ist dann Ihre Taktik. 01:14:21
550. B: Was ich natürlich nicht in, in derselben Minute gleichzeitig mache. Ich rufe nicht an, schreibe einen Chat und 01:14:24
551. I: Ja. 01:14:24
552. B: eine E-Mail. Also ich versuche, dann warte ich einmal und, und dann versuche ich vielleicht noch einmal anrufen oder schreibe es eben über den Chat oder so. 01:14:31
553. I: Und sind Sie mit Ihrer Handhabung davon zufrieden? 01:14:35
554. B: Also mit meiner eigenen? 01:14:37
555. I: Ja die, die Handhabung wie Sie, wenn dieses Problem auftritt, dass die Leute nicht erreichbar sind, wie Sie das versuchen zu lösen. Ist das für Sie zufriedenstellend 01:14:45
556. B: Ja. 01:14:45
557. I: eine zufriedenstellende Lösungsweise? 01:14:47
558. B: Ja. Ich. Zufriedenstellend, wenn ich dann diejenige Person dann erreiche, ist es schon zufriedenstellend. Wenn ich jetzt natürlich die Person nicht erreiche, ist es schwierig. Dann ist es eben nicht zufriedenstellend, aber ich habe aus dem Homeoffice heraus dann ja keine andere Möglichkeit. 01:15:04
559. I: Ok. 01:15:05
560. B: Außer ich fahre in die Firma. (lacht) Aber das wäre noch die Möglichkeit, aber da weiß ich auch nicht, ob die Kollegin oder 01:15:11
561. I: Also das könnte eigentlich nicht verbessert werden. 01:15:11
562. B: Ja. Genau. 01:15:11
563. I: Ok. 01:15:14
564. B: Aber dann weiß ich auch nicht, ob die Kollegin oder Kollege überhaupt da ist dann. 01:15:16
565. I: Und Sie haben ja gesagt das Unternehmen beziehungsweise die Vorgesetzten helfen in so einem Fall schon auch indem sie dann, wenn Sie den Vorgesetzten anschreiben, er das versucht zu lösen, wenn die Kollegin oder der Kollege nicht 01:15:27
566. B: Ja. Genau. Wenn ich die Kollegin nicht erreiche, dann, dann. Ja ok. Das wäre ein weiterer Schritt dann, wenn ich wirklich niemanden erreiche, dass ich dann den,

den, den Abteilungsleiter kontaktiere, der dann ganz bestimmt irgendetwas in die Wege leiten kann. 01:15:38

567. I: Ja, weil das haben Sie ja vorher angesprochen. 01:15:41

568. B: Ja genau. 01:15:42

569. I: Ok. Im Homeoffice kann es jetzt gerade durch die Nutzung von den Informations- und Kommunikationstechnologien auch zu stressigen Situationen kommen. In diesem Fall spricht man dann vom digitalen Stress. Nun möchte ich mit Ihrem Umgang mit eben digitalem Stress sprechen. Was macht für Sie jetzt eine durch die Kommunikationstechnologienutzung verursachte oder dadurch resultierende stressige Situation im Homeoffice aus? 01:16:11

570. B: Eine stressige Situation, die also eine der wesentlichen und grundlegenden stressigen Situationen ist, wenn sich vielleicht irgendein Programm aufhängt, was immer wieder passiert. Und ich muss dann nämlich, wenn ich jetzt, keine Ahnung, acht verschiedene Programme offen habe, ich muss dann jedes schließen, ich muss dann den Laptop komplett herunterfahren und das System neu starten beziehungsweise wir haben so viele verschiedene Büroprogramme und dadurch soviel Updates, Softwareupdates und du steigst zum Beispiel in der Früh in ein System ein oder generell in das System ein, das ja schon lange dauert bis das alles hochgefahren ist, bis die ganzen Programme automatisch starten und dann heißt es Neustart in 15 Minuten erforderlich, weil eben über Nacht eine Softwareinstallation erfolgt ist. Das sind eigentlich die Dinge, die mich dann schon relativ stark nerven. 01:17:04

571. I: Ok. 01:17:05

572. B: Entweder Softwareinstallationen, wo oft dann vielleicht drei Mal hochstarten musst beziehungsweise, beziehungsweise, wenn ein Programm abstürzt oder sich irgendetwas aufhängt, weil dann musst du nämlich alle anderen auch zu machen. Das sind eigentlich die Dinge, die im Homeoffice wirklich nerven. Das dann in der Firma aber schneller geht. 01:17:24

573. I: Also sind die Merkmale 01:17:26

574. B: Auch wenn 01:17:26

575. I: von so einer Situation, dass dann eigentlich nichts mehr geht, man alles herunterfahren und abstoppen muss und eigentlich von seiner Arbeit weg muss und sich dann voll auf dieses technische Problem konzentrieren muss. 01:17:36

576. B: Genau. Das, das, das ist im Homeoffice. Ansonsten hätte ich da jetzt nicht viel zum Beanstanden. Aber das ist, das ist schon ein Thema. Ja. Und das kann immer wieder passieren. 01:17:46

577. I: Und wodurch kommt es dazu? Dadurch, dass eben die Software nicht so optimal ist, wie Sie schon am Anfang einmal erklärt haben, und dass eben solche Updates einfach zur falschen Zeit eingespielt werden, wenn ich das jetzt richtig herausschlussfolgere. Ist das. 01:17:59

578. B: Generell werden ja die, generell werden ja die, die Softwareupdates passieren ja über Nacht damit während dem Tag zu keine Behinderungen kommt, generell. Du musst aber um das so, um, um dieses Update einzuspielen musst du dich einmal anmelden. Dann sagt dir der PC ok du musst jetzt noch einmal einen Neustart durchführen damit es aktualisiert wird. Und wenn du das nach einer gewissen Zeit nicht machst, dann fahren die Systeme so oder so automatisch herunter und blöd ist du hast ungespeicherte Sachen offen und auf einmal, tack, fährt es herunter und es ist nicht gespeichert. Deswegen hast du eh keine andere Möglichkeit, dass du dann gleich den, den, den noch einmal herunterfährst mit dem ganzen System und dann noch einmal hinauffährst damit es installiert ist. 01:18:44
579. I: Ok. 01:18:44
580. B: Und nur in der Firma dauert es generell weniger lang wie zu Hause, weil zu Hau, zu Hause, und das ist eben ein Negativmerkmal, die Systeme wie gesagt langsamer arbeiten, aber auch schnell, viel langsamer die ganzen Systeme hinauffahren. 01:18:59
581. I: Ok. Ok. Also das ist eigentlich auch ein Auslöser, dass das im Homeoffice schlechter funktioniert als wie in der Firma, ein Auslöser für 01:19:07
582. B: Genau. 01:19:07
583. I: Stress dann dadurch. 01:19:08
584. B: Genau. 01:19:09
585. I: Ok. Und wie bewältigen Sie jetzt diesen digitalen Stress im Homeoffice? Sie haben, Sie haben vorher gesagt, dass Sie dann versuchen andere Arbeiten zu erledigen, die jetzt zum Beispiel über das Smartphone möglich sind. 01:19:19
586. B: Das Einzige, das ich, das ich, das ich dann machen kann, weil ich ja immer wieder Telefongespräche und, und Aktionen und irgendwie Rückrufe offen sind, dass ich in der Zeit daneben halt während die ganzen Systeme und das kann ich ja parallel machen, dass ich dann halt jemanden anrufe und dass ich ein Kundengespräch führe und dass ich dann eben die Zeit so nütze oder eben in der Firma anrufe und da, daweil irgendeine anderen Sachen abkläre eben mit Vorgesetzten oder mit den Kolleginnen. 01:19:48
587. I: Und wenn, wenn sonst noch irgend, also haben Sie sonst noch Taktiken, um eben solche aus, aus digitalem Stress resultierende, also aus, solche aus der Kommunikationstechnologie resultierende, stressige Situationen zu bewältigen? Haben Sie da noch andere Taktiken außer, dass Sie dann versuchen eine andere Arbeit zu erledigen? Beruhigen Sie sich selbst irgendwie oder (...) gibt es da irgendeine Taktik? 01:20:11
588. B: Ja. Ich, ich versuche das schon. Ja sicherlich. Ich meine das ist halt schon nervig, aber, aber man muss halt dann versuchen dann trotzdem ruhig zu bleiben und, und es gibt dann ja trotzdem andere Tätigkeiten, die, du musst ja, du musst hin und wieder nachdenken auch. Du musst hin und wieder über einen Fall nachdenken und, und, und ich versuche mich dann dahingehend abzulenken, dass ich halt über einen gan-

zen anderen, ganz anderen Fall nachdenke und eben überlege oder mir kurz mit Stichworten zusammenschreibe wie kann ich die Stellungnahmen schreiben, wie kann ich wie, was formulieren oder, oder was brauche ich noch oder mir zusammenschreibe was brauche ich von dem Kunden für den und den Fall noch für Unterlagen und dass ich mich, oder dass ich mich halt dann auf ein Gespräch vorbereite. 01:20:58

589. I: Also Sie erledigen andere Arbeiten. 01:21:00
590. B: Ja das sind alles so Möglichkeiten. (...) Genau andere Arbeiten. Ja. 01:21:03
591. I: Haben Sie sonst noch eine Taktik? 01:21:04
592. B: Also ich gehe jetzt nicht. (...) Nein. 01:21:07
593. I: Ok. 01:21:08
594. B: Vielleicht, dass Kaffee trinken gehe oder etwas dazwischen. 01:21:12
595. I: Wie bitte? 01:21:13
596. B: Dass ich eben, dass ich eben nachdem ich im Haus bin, dass ich kurz einmal in Garten gehe 01:21:19
597. I: Ok. 01:21:20
598. B: Und einmal ein paar Minuten entspanne um bis eben das System, weil ich weiß ja, dass das, ich weiß ja nicht, fünf, sechs Minuten dauert, dass ich dann halt einmal kurz in den Garten schaue oder so, 01:21:29
599. I: Einmal Abstand gewinnen. 01:21:30
600. B: wenn ein schönes Wetter ist. Abstand und dann kommt man dann wieder herunter und dann geht man wieder zu seinem Platz. 01:21:36
601. I: Und gibt es vielleicht auch irgendeine spezielle Kommunikationstechnologieverwendung, welche Ihnen bei der Bekämpfung und Bewältigung von digitalem Stress hilft? (...) Haben Sie da irgendetwas? Zum Beispiel eine App. 01:21:50
602. B: Wie, dass ich etwas anderes nutze, währenddessen? 01:21:51
603. I: Ja also oder irgendeine App. 01:21:53
604. B: Aso. Also den Stress direkt, also dass ich da irgendein Medium hernehme. Nein das habe ich nicht. Nein. 01:21:57
605. I: Ok. Weil es gibt zum Beispiel, manche hören sich dann entspannende Musik an oder so irgendetwas. 01:22:03
606. B: Aso. Nein so etwas habe ich nicht. Nein. Nein. 01:22:05

607. I: Ok. 01:22:05
608. B: Nein das brauche ich, naja, für mein Empfinden, das brauche ich nicht. Nein.
01:22:09
609. I: Und 01:22:10
610. B: Das brauche ich nicht. Also das habe ich nicht. Ich schaue, vielleicht nehme ich mein Privathandy her und schaue kurz ORF die neuesten Sportnachrichten. 01:22:19
611. I: Ok. 01:22:19
612. B: Der andere hört vielleicht eine Musik und ich schaue was hat sich im Sport getan. (lacht leicht) 01:22:23
613. I: Ok. 01:22:23
614. B: Das, das. Ok. Ma ich hätte eine kurze Zwischenfrage. Wie lange brauchen denn wir noch? Weil jetzt brauchen wir schon eineinhalb Stunden, weil ich habe jetzt dann einen Termin. 01:22:31
615. I: Wir, dürfte nicht mehr so lange dauern. Es sind nur noch eins, zwei, drei, v, fünf Fragen, sechs. 01:22:39
616. B: Ok. Alles klar. Weil ich muss jetzt dann bald weg. 01:22:42
617. I: Ok. Ja das war nur die Frage, was Ihnen bei der Bekämpfung vom Stress hilft. Eine Beispielsituation, die haben Sie ja am Anfang genannt für digitalen Stress. Das haben Sie schon gesagt und wie Sie die dann 01:22:56
618. B: Genau. 01:22:56
619. I: bewältigt haben, dass Sie sich halt auch abgelenkt haben, versucht andere Arbeit zu machen. Gibt es etwas, das Sie schon im Vorhinein tun damit der digitale Stress im Homeoffice gar nicht erst auftritt? 01:23:06
620. B: (...) Ich versuche halt immer das, das, ja das, das kann ich schon machen, vor allem in der Früh, wenn die Systeme so langsam starten, dann ist schon oft so, dass fast mein erster Weg dann zum, zum, zum Laptop ist und dass ich halt einmal vorab schon einmal, dass das einmal funktioniert das Internet anstecke. Dass das Internet einmal läuft und, und da und, und dass ich eben den, den Laptop einmal starte und meine Passwörter eingebe und dass das einmal hochfährt, auch wenn ich dann erst eine viertel Stunde später anfang. 01:23:45
621. I: Ok. 01:23:46
622. B: Also das, das, das vermindert dann für mich persönlich den Stress. 01:23:50
623. I: Ok. 01:23:51

624. B: Dass ich dann so, gleich nach Aufstehen, dass ich das halt dann starte, das System, auch wenn es dann länger braucht, habe ich dann nicht so ein großes Thema, als wenn ich schon davorsitze und warte und warte und warte. 01:24:02
625. I: Und was, was hilft Ihnen bei einem für Sie angenehmen und zufriedenstellenden Umgang mit Stress, welcher durch die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice entsteht? Gibt es etwas, das Ihnen dabei hilft? 01:24:12
626. B: (...) Wenn ich einen Stress habe? 01:24:17
627. I: Mmhh. (mit Kopf zustimmend nicken) 01:24:17
628. B: Wie gesagt, bei mir ist so, bei mir hilft immer sehr viel irgendetwas, das mit Sport zu tun hat. 01:24:23
629. I: Also körperliche Bewegung. Ok. 01:24:26
630. B: Vielleicht auch körperliche Bewegung oder auch, wie gesagt, wie früher schon beantwortet, irgendeine Sportnachrichten lesen oder die Zeitung oder, oder irgendeine Sport-App lesen oder so. ORF-Sport oder so irgendetwas. Das 01:24:37
631. I: Ok. 01:24:37
632. B: das hilft mir dann schon. Dann bin ich eher dann entspannt. 01:24:40
633. I: Ok. Und was macht Ihr Unternehmen beziehungsweise Ihre Vorgesetzten zur Bekämpfung oder Bewältigung oder zumindest Minimierung von Ihrem digitalen Stress im Homeoffice? Gibt es da irgendetwas? Vielleicht Schulungen oder irgendetwas damit eben für Sie ein besserer Umgang mit dem digitalen Stress 01:24:57
634. B: Haben. Nein. Ist eine gute Anregung, haben wir bis jetzt aber noch nicht gehabt. 01:25:01
635. I: Und sonst 01:25:03
636. B: Also digitale Schul, also Schulungen auf, auf. Nein. Also wir. Ich meine wir, wir bekommen zwar immer wieder Informationen, die man sich le, vielleicht selbst durchlesen soll, aber auf Grund da, de, der Zeit ist es eher, eher eben schwer alles zu lesen, was man halt da so über die internen Systeme bekommt. Aber das wäre eine gute Anregung, also einmal so digitaler Stress, wie man damit umgeht. Ja wäre durchaus 01:25:32
637. I: Also da, da gibt es 01:25:34
638. B: Ist mir nicht bewusst. Vielleicht, vielleicht hat es schon gegeben und ich bin da und ich habe das da nicht gecheckt. Das kann natürlich auch sein, weil eben so viele Informationen in der Bank gibt. Vielleicht hat ein anderer Kollege schon gesagt es gibt das. Also mir ist es jetzt nicht bewusst. 01:25:47

639. I: Ok. Das heißt Sie bekommen so Informationen. Das wäre jetzt das, das Sie haben, das, was Sie sich durchlesen können. Aber es ist so viel, dass, dass das eigentlich nicht besonders hilfreich ist und es gibt sonst kein spezielles Angebot wie man mit dem digitalen Stress im Homeoffice am besten umgeht. 01:26:04
640. B: Hätte ich jetzt. Nein so spezifisch gesehen hätte ich das noch nicht erkannt, nein, dass es so etwas gibt. 01:26:09
641. I: Ok. Und Sie werden auch nicht irgendwie darauf vorbereitet auf jetzt Probleme mit dem Kommunikationstechnologien speziell oder so? 01:26:16
642. B: Nein. Nein. 01:26:17
643. I: Ok. Wenn Sie sich etwas Spezielles aber wünschen könnten, was, also vom Unternehmen und von den Vorgesetzten, um mit digitalem Stress besser umzugehen, gäbe es da irgendetwas? 01:26:30
644. B: (...) Digitaler Stress. Ist eine gute Frage. (...) Wie gesagt, wenn ich, wenn, wenn zu Hause die, die Systeme oder die vielen Systeme schneller laufen würden, würde es, wäre es schon 01:26:46
645. I: Ok. 01:26:46
646. B: sehr hilfreich. 01:26:47
647. I: Und was 01:26:49
648. B: Also das wäre für mich schon sehr hilfreich und, und wenn die IT mehrere, wir haben so viele unterschiedliche Systeme, die welche es anscheinend, ich meine, die Leute, die von anderen Banken kommen, die, die, die sagen das immer, die haben oft nur ein Riesenprogramm über d, über das können sie fast alles abdecken. Wir haben so viele verschiedene Programme, die du gleichzeitig aufmachen musst und das belastet natürlich das System. Also einfach weniger Systeme, weniger verschiedene Systeme und dass eben die IT schneller geht zu Hause. 01:27:21
649. I: Ok. 01:27:22
650. B: Dann wäre ich schon zufrieden. 01:27:23
651. I: Und was würden Sie jetzt resultierend aus Ihren eigenen Erfahrungen anderen Mitarbeiter:innen empfehlen, um digitalen Stress in Bezug auf ihr Wohlbefinden und ihre Arbeitszufriedenheit gut zu managen, zu bewältigen oder bekämpfen eben? 01:27:36
652. B: (...) Ja, wie gesagt, (...) das ist jetzt auch nicht so leicht zum, zum Beantworten, digitalen Stress (...) wie gesagt, dass man sich von den (...) Stress, digitaler Stress entsteht ja auch eben genau aus dem resultierend, dass man jetzt in irgendeiner Arbeit drinnen ist und, und auch Telefonanrufe bekommt über Chat etwas bekommt, über E-Mails bekommt. Dass man es eben Step by Step macht. Das ist eigentlich das wesentliche und, und sich durch das nicht stressen lässt, dass jetzt ein Kunde drei Mal

anruft hintereinander oder, oder dann noch eine E-Mail schreibt. Und, und, dass man nicht alles gleichzeitig macht, sondern wirklich sich vielleicht eine Zeiteinteilung macht, auch in dem digitalen, also einen, einen Zeitplan vielleicht. 01:28:29

653. I: Ok. 01:28:30

654. B: Was ich auch immer mehr mache, dass ich sage ok ich arbeite einmal meine E-Mails ab, dann schreibe ich einmal an meiner Stellungnahme und wenn Kunden anrufen, nehme ich mir einmal eine halbe Stunde Zeit und rufe dann alle zurück, dass man das so in Blöcken macht und, und dass man sich auch ein bissi eine Zeiteinteilung macht und ein bissi einen Zeitplan, ein Zeitmanagement würde ich sagen. Das würde ich, das würde ich empfehlen, weil wir eben so viele Medien haben und so viel einprasselt rundherum, also ein Zeitmanagement. Ja. Das ist vielleicht, wäre vielleicht hilfreich. 01:29:03

655. I: Ok. Ja also nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich Ihnen aber jetzt noch die Möglichkeit geben bisher nicht Besprochenes, das Sie aber als wichtig empfinden würden für die Thematik und das Sie gerne noch anbringen würden, das könnten Sie jetzt sagen, wenn Sie wollen. 01:29:21

656. B: Ok. Das ist jetzt nach dem langen Gespräch, jetzt sind wir schon eineinhalb Stunden dabei, ist es jetzt relativ schwierig, weil jetzt im Moment würde mir eben, also für meines, für meines, für mein Erachten haben wir eh so ziemlich alles besprochen, das, das jetzt so im Homeoffice vorkommt. Ja. Also. 01:29:40

657. I: Ok. Das ist eh 01:29:43

658. B: Ja. 01:29:43

659. I: super, wenn, wenn alles abgedeckt ist. 01:29:45

660. B: Dass wir die, ja, dass wir, also die Leute, die im Homeoffice sind, dass das eben nicht so starr ist, dass, also das würde ich vielleicht noch mitgeben, dass man das schon relativ flexibel gestalten kann. Das ist vielleicht noch wichtig, weil oft ist so, dass du vielleicht, wenn jetzt wirklich ein super Tag ist und, und deine kleine Tochter zu Hause ist dann gehst du halt einmal um 15 Uhr eine Stunde in den Pool und dass du halt dann halt trotzdem von, du machst halt im Homeoffice ein bissi anders, dass du dann trotzdem von 17 bis 18 Uhr dann vielleicht noch einmal etwas machts. 01:30:16

661. I: Ok. 01:30:16

662. B: Und dass das vielleicht nicht so starr gesehen wird, dass das, dass man da ein bissi flexibler, flexibler, flexi 01:30:23

663. I: flexibler 01:30:24

664. B: Ja, genau, gestalten kann. Und, und. Ja. Also dahingehend. Aber das ist, wie gesagt, in der <Arbeitsbereich> jetzt eh nicht so, so dramatisch. Das ist eh relativ flexibel. 01:30:38

665. I: Ok. Das heißt das können Sie eh. 01:30:41
666. B: Flexiblere Gestaltung, genau, das wäre vielleicht noch ein Thema. 01:30:44
667. I: Dass es generell von den Leuten umgesetzt wird im Homeoffice? Also, dass das mehrere 01:30:48
668. B: Ja genau. 01:30:48
669. I: Bereiche haben und nicht nur die <Arbeitsbereich>. 01:30:50
670. B: Genau. 01:30:50
671. I: Ok. 01:30:51
672. B: Genau. 01:30:52
673. I: Ja dann vielen Dank für die Teilnahme am Interview. Das hilft jetzt halt Möglichkeiten 01:30:57
674. B: Ja bitte, gerne. 01:30:57
675. I: zu finden für die 01:30:59
676. B: Gerne. 01:30:59
677. I: Arbeitszufriedenheit, das Wohlbefinden von Mitarbeitern. Tut mir leid, dass es ein bissi länger ge, gedauert hat, aber Sie haben 01:31:05
678. B: Ja kein Problem. 01:31:05
679. I: Sie haben wirklich viele hilfreiche Informationen gebracht. 01:31:08
680. B: Ok. Super. 01:31:09

7.8.10 Transkript Interview 10

1. I: Bevor wir uns jetzt direkt mit dem Thema der Arbeitszufriedenheit und des Wohlbefindens bei der arbeitsbezogenen Kommunikationstechnologienutzung beschäftigen bitte ich Sie mir kurz einen Eindruck Ihrer beruflichen Situation zu geben. Also bitte beschreiben Sie einfach ganz kurz, welche Position Sie in der Bank haben und welche Aufgaben damit einhergehen und wie lange Sie bereits für das Unternehmen tätig sind. 00:00:30
2. B: Ich bin seit <Datum des Einstiegs ins Unternehmen> für die <Bank> tätig. Ich habe angefangen in <Arbeitsbereich>. Das bedeutet das sind <Arbeitsbereich> auch, das war die Abteilung vom <Name> eben, für die ich tätig war. Und seit, was war das jetzt, <Datum> bin ich <Arbeitsbereich> und ich soll <Tätigkeit> und da sind wir derzeit im Aufbau was wir denn überhaupt machen müssen und was, was bedeutet. Und zusätzlich

habe ich derzeit die Aufgabe bekommen <Tätigkeit> und zwar <Tätigkeit> und das ist eigentlich eher derzeit meine Hauptaufgabe. 00:01:29

3. I: Ok. 00:01:30
4. B: Und da sollten wir eigentlich Ende des Jahres, ist dann, sollten wir fertig sein damit. 00:01:34
5. I: Zu Beginn wollen wir über Ihre Erreichbarkeit für Arbeitsbelange und somit den arbeitsbezogenen Kontakt in Ihrer Freizeit sprechen, welcher ja unter anderem auch mit der Handhabung von Informations-, Kommunikationstechnologien in der Freizeit zusammenhängt. Sie können sich ganz sicher etwas unter Informations- und Kommunikationstechnologien vorstellen, aber das ist ja doch ein sehr breiter Begriff, weshalb ich eine Definition dafür herausgesucht habe, um das ein bisschen greifbarer zu machen. Und zwar verstehen wir unter Informations- und Kommunikationstechnologien alle technischen Medien, die für die Kommunikation und den Austausch von Informationen verwendet werden. Darunter fällt jetzt jegliche Software, jegliche Hardwareanwendung und Netzwerkhardware sowie die dazugehörige Software. Falls Sie Ihre Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten auch in Ihrer und deren Freizeit kontaktieren, warum tun Sie das? 00:02:31
6. B: (...) Wenn es jetzt arbeitstechnische Belange sind? 00:02:36
7. I: Genau. 00:02:36
8. B: Also ich schaue grundsätzlich, dass ich einen Kollegen in der Freizeit nicht störe. Also weil man will ja selbst auch nicht gestört werden in der Freizeit. Wenn es einmal der Fall sein sollte, dann nur wenn es wirklich etwas Dringendes ist, das in der Arbeit nicht unbedingt warten kann. 00:02:56
9. I: Ok. Und welche Erwartungen stellen Sie dabei an Ihre Kolleg:innen und Vorgesetzten? 00:03:03
10. B: Die Erwartungen also. Naja Erwartungen. Vielleicht, also dass das Problem gelöst werden kann, wenn ich sie schon kontaktiere. Also das ist die Hoffnung oder zumindest dahinter. Naja Erwartung. Ich meine, ich probiere sie anzurufen, aber ich habe keine Erwartung, dass ich einen Kollegen erreiche, weil wie gesagt, das ist die Freizeit und wenn mich ein Kollege wegdrückt oder einfach nicht abhebt, ist es in dem Belang des Kollegen. Ich meine es sollte ja, Freizeit sollte Freizeit sein und Arbeit ist Arbeit. 00:03:35
11. I: Ok. Und wie fühlen Sie sich dabei oder dadurch, wenn Sie jetzt den Kollegen in der Freizeit kontaktieren oder die Kollegin? 00:03:39
12. B: Da fühle ich mich eher, naja vielleicht eher etwas schlechter, weil ich eben den Kollegen in der Freizeit kontaktieren musste. 00:03:52
13. I: Ok. Und Sie haben ja gefragt, ob es jetzt nur auf Arbeitsbelange bezogen ist. Das heißt Sie kontaktieren auch manchmal ein, einfach in der Freizeit aus privaten Gründen Kolleginnen und Kollegen? 00:04:04

14. B: Genau. Ja. Wir haben zum Beispiel, bei uns wir hatten im Team eine Whatsapp-gruppe im alten Team, jetzt im neuen Team auch und naja da hat man auch private Sachen gepostet zum Beispiel. 00:04:13
15. I: Ok. Einfach so im, im freundschaftlichen Kontext. 00:04:16
16. B: (unv.) Genau im Freundschaftlichen dann. Ja. 00:04:17
17. I: Ok. Was empfinden Sie, wenn Ihre Kolleg:innen und Vorgesetzten nicht auf Ihre Kontaktanfragen reagieren, wenn es jetzt auf Arbeitsbelange bezogen ist? 00:04:27
18. B: (...) Von der Freizeit jetzt aus? 00:04:30
19. I: Mmh (zustimmendes Nicken) 00:04:30
20. B: Wieder. Ja. (...) Ist das jetzt gemeint, wenn sie nicht sofort reagieren oder über einen längeren Zeitraum? 00:04:39
21. I: Über einen längeren Zeitraum, also wenn sie generell nicht 00:04:41
22. B: Nein. 00:04:41
23. I: reagieren. 00:04:42
24. B: (...) Ich würde sie irgendwann sicher darauf ansprechen, ob sie es bekommen haben außer vielleicht das Problem hätte sich gelöst, dann kann ich es auch ignorieren. Aber im Normalfall würden die Kollegen schon antworten, also wenn ich, vor allem wenn ich sie in privat vielleicht ein Whatsapp schicke. Irgendwann bekomme ich eine Antwort bestimmt, also wenn es noch am gleichen Tag meistens ist. Aber, wie gesagt, das ist erst ein paar Mal passiert vor allem am Anfang in der Einschulungsphase, da hatte man vielleicht etwas gebraucht, wenn jetzt die Kollegin, die war Mal eine Woche auf Urlaub und wenn ich etwas gebraucht habe, ich meine, dann ging vielleicht eine Woche nicht, wenn man Pech hatte und das war aber vorher auch abgesprochen, dass wenn etwas ist, dass ich sie dann schon kontaktieren kann. 00:05:27
25. I: Und wenn Sie s, wenn Sie sie jetzt dann auch nicht sehen? Weil dann können Sie sie ja nicht darauf ansprechen. Sie haben gesagt, Sie würden dann die Person sonst darauf ansprechen, aber wenn die Person ja jetzt nicht greifbar ist? 00:05:37
26. B: (...) Wenn die Person jetzt nicht greifbar ist. Naja, wenn sie gerade Urlaub hat und sie nicht zurückschreibt, dann ist es, weil es Urlaub ist, also im Endeffekt entweder schreibt sie zurück oder sie schreibt nicht zurück. 00:05:52
27. I: Ok. 00:05:53
28. B: Und, wie gesagt, also die Kollegen, mit denen ich arbeite, die haben bis jetzt immer zurückgeschrieben auch, wenn es am nächsten Tag erst ist. Das ist ja überhaupt kein Thema, weil wenn man Freizeit hat, dann soll man sich um die Freizeit kümmern, weil wenn ich jetzt unterwegs bin am Strand, werde ich auch nicht sofort in der Arbeit zurückschreiben, sondern erst vielleicht am Abend, wenn ich Zeit habe oder am nächsten

Tag noch beim Frühstück oder vor dem Frühstück oder irgendwann einmal, wenn ich eine freie Minute habe. Also. 00:06:19

29. I: Und wenn also Sie haben jetzt gesagt wie Sie darauf reagieren, wenn, wenn man nicht auf Ihre Kontaktforderungen reagiert. Und wie fühlen Sie sich dabei? Löst das etwas in Ihnen aus, wenn jetzt keine Antwort zurückkommt? 00:06:32

30. B: (...) Naja auslösen. Also vielleicht eher neutral, aber man überlegt sich vielleicht schon warum schreibt der, die Kollegin nicht zurück. Also das 00:06:48

31. I: Ärgern Sie sich? 00:06:49

32. B: Das ist echt eine schwere F, es ist eine schwere Frage. Also ich glaube ich würde mich ärgern, wenn ich das öfters, wenn die, dieser Kollege öfters nicht antwortet. Also wenn er, wenn er in der Freizeit nicht antwortet, würde ich mich eher nicht ärgern, aber wenn es in der Arbeit ist, wenn ich ein E-Mail schreibe und Kollegen darauf nicht antworten, dann würde ich mich schon ärgern. 00:07:11

33. I: Ok. Also wenn es in, im Arbeitszeitraum ist, dann verärgert es, aber wenn es in der Freizeit ist nicht. 00:07:16

34. B: Genau. Ja. 00:07:18

35. I: Ok. Und falls Sie jetzt von Ihren Arbeitskolleg:innen und Vorgesetzten in Ihrer Freizeit kontaktiert werden, wie fühlen Sie sich dabei? 00:07:26

36. B: (...) Ist die Frage vielleicht: Wissen sie, dass ich gerade Freizeit habe, oder wissen es nicht? 00:07:35

37. I: Ja sie wissen es. 00:07:36

38. B: Wenn sie es. Sie wissen es. Ok. Naja es kann ja sein, dass ich gerade einfach einmal einen Tag frei habe und ich werde angerufen, weil einfach es eben jemand, jemand nicht weiß. Ich meine es ist auch, wenn ich am 00:07:47

39. I: Ok. 00:07:47

40. B: Firmenhandy angerufen werde, ist es ja das Firmenhandy. Ich meine ich, in meiner Freizeit stelle ich es aktiv aus oder auf lautlos, weil ich ja frei habe. Wenn ich am privaten Telefon angerufen werde und ich Zeit habe, würde ich abheben. Das wäre auch, wenn ich Zeit habe, wäre es für mich ganz neutral und wenn ich keine Zeit habe, würde ich auch nicht abheben, weil die, die mich privat anrufen, meine Privatnummer haben, mit denen habe ich eigentlich alles, alle ein sehr gutes Verhältnis. 00:08:18

41. I: Ok. Also es löst jetzt nichts in Ihnen aus, weil Sie sagen Sie fühlen sich dann neutral. Also keinen 00:08:27

42. B: Nein das jetzt nicht, weil ich werde nicht sehr oft kontaktiert. 00:08:32

43. I: Ok. Also Stress oder so löst es nicht aus? 00:08:35

44. B: Also, wenn ich Freizeit. (...) Nein das nicht. Aso Sie meinen Stress, dass ich unbedingt so antworte. Würde vielleicht auf die Frage sein. Wenn ich jetzt nur einen Anruf habe, würde es jetzt nichts, keinen Stress auslösen. Wenn ich vielleicht eine Nachricht habe, dass irgendetwas ganz dringend gemacht wird, wüsste ich jetzt nicht unbedingt, hatte ich dem Fall noch nicht, weil ich einfach diese Position nicht innehatte. 00:08:59
45. I: Ok. 00:08:59
46. B: Das ist jetzt vielleicht mit der, meiner derzeitigen Position könnte es etwas anderes sein, aber im Normalfall kann alles warten, das auftritt. 00:09:07
47. I: Und wenn Sie dann kontaktiert werden, wegen Arbeitsbelangen in der Freizeit, stört Sie das oder befürworten Sie es vielleicht, oder wie? 00:09:16
48. B: Nein befürworten tue ich es nicht, da es, wie gesagt, Freizeit ist. Wenn, ja, ich glaube, wenn ein Kollege mich andauernd kontaktiert würde in der Freizeit, dann würde es mich nerven, dann würde es mich ärgern. Wenn es nur hin und wieder passiert und ich weiß, das ist eine absolute Ausnahmesituation, dann würde es mich nicht ärgern, weil, wie gesagt, dann wird sicher etwas Wichtiges sein, weil ich kontaktiere die Kollegen ja auch nicht, wenn es unwichtig ist und so, so würde ich das auch von den Kollegen erwarten. 00:09:48
49. I: Und wie reagieren Sie auf Kontaktanfragen Ihrer Kolleg:innen und Vorgesetzten bezüglich Arbeitsbelange in Ihrer Freizeit? 00:09:55
50. B: (...) Das ich in meiner Freizeit da arbeiten soll, oder? 00:09:59
51. I: Generell, wenn es, wenn halt arbeits, wenn sie mit Arbeitsbelangen Sie kontaktieren, wie reagieren Sie darauf? 00:10:04
52. B: Naja ich helfe. Also wenn ich abhebe, dann helfe ich auch oder wenn ich antworte. 00:10:11
53. I: Ok. 00:10:11
54. B: Also, genau, dann probiere ich zu helfen und zu schauen, dass man vielleicht das Problem löst, also 00:10:11
55. I: Und wenn ein Arbeitsauf 00:10:20
56. B: oder das, das Thema. 00:10:20
57. I: Wenn ein Arbeitsaufwand miteinhergeht, erledigen Sie den, oder? 00:10:22
58. B: Das ist bisher noch nicht vorgekommen. 00:10:26
59. I: Ok. 00:10:27
60. B: Das ist ein, genau, das ist, also, nein. Das ist so in der, noch nicht (unv.), höchstens nur eine Antwort oder eine Frage war es, wie man vielleicht damit umgeht oder was man zu tun hat. 00:10:37

61. I: Und warum reagieren Sie so? 00:10:39
62. B: (...) Weil ich das auch, wenn ich jemanden anrufe, auch von jemanden mir wünschen würde. 00:10:47
63. I: Und wie fühlen Sie sich 00:10:50
64. B: Dass ich dann die Hilfe bekomme. Wenn ich ge. Wenn mir geholfen wird oder wenn ich helfe? 00:10:54
65. I: Mit der Handhabung, die Sie haben. Wie Sie sich damit fühlen. 00:10:57
66. B: Ich. Ja gut, weil, weil ich helfe anderen und andere helfen mir. Also so. Es ist ein Geben und Nehmen. 00:11:07
67. I: Also damit sind Sie zufrieden? 00:11:09
68. B: Damit bin ich zufrieden. 00:11:11
69. I: Weil es ein guter Ausgleich ist. 00:11:11
70. B: Genau, das ist ein, so kann man es nennen. 00:11:14
71. I: Und könnten Sie da noch etwas besser, besser oder irgendwie anders machen, um sich noch wohler und zufriedener damit zu fühlen oder ist das die optimale Handhabung für Sie? 00:11:22
72. B: (...) Naja, zufrieden. Also ich glaube, wenn man niemanden in der Freizeit kontaktieren müsste, weil man alles vielleicht in der Arbeit beantworten kann, weil es Kollegen gibt, die vertret, eine Vertretung sind für diese Person, dann gibt es ja die Vertretungskraft, die, die man fragen könnte also. Aber wenn jetzt jemand nur der Spezialist, eine Spezialistin ist für ein gewisses Thema und es gibt keine Vertretung, ja dann bleibt oft vielleicht nichts anderes übrig, wenn es wichtige Belange sind. 00:11:53
73. I: Ok. 00:11:54
74. B: Zu antworten. Ja. 00:11:56
75. I: Also Sie 00:11:58
76. B: Aber das Beste ist natür, wäre natürlich, wenn es eine Vertretung geben würde, dass niemand in seiner Freizeit damit belangt werden muss. 00:12:06
77. I: Und Sie könnten jetzt selbst eigentlich nichts noch irgendwie besser machen in Ihrer Reaktion auf solche Kontaktanfragen in Ihrer Freizeit? 00:12:13
78. B: Naja, wenn ich nicht wollen würde, würde ich einfach nicht abheben oder zurückschreiben. 00:12:19
79. I: Ok. 00:12:20

80. B: (unv.) 00:12:21

81. I: Und welchen Umgang würden Sie, also Umgang mit Kontaktanfragen in der eigenen Freizeit, würden Sie jetzt anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern empfehlen damit sie sich halt mit ihrer Arbeit zufrieden und wohl fühlen? 00:12:33

82. B: (...) Naja. Im Endeffekt sollte jeder für sich schauen, womit je, jeder sich wohl fühlt. Wenn einer sagt, er will in der Freizeit überhaupt nichts mit der Arbeit zu tun haben, dann ist es so. Wenn sich die Person damit wohl fühlt, dann soll sie es so handhaben. Wenn eine Person sagt ok, sie ist vielleicht in der Freizeit oder sie würde auf meinen Kontakt reagieren und fühlt sich wohl, dann soll es so sein. Aber im Endeffekt, ich glaube, es ist im Großen und Ganzen, wie gesagt, immer so ein Geben und Nehmen. Wenn, wenn man eine gewisse Person vielleicht in dieser Frei oder selbst nicht auf eine Anfrage antwortet und diese dann öfters Anfragen stellt, da wird man vielleicht auch mit nicht Antworten ant, also da antworten. 00:13:21

83. I: Ok. Und hätten Sie da sonst noch irgendwelche speziellen Tipps, oder? Einfach es situationsabhängig zu machen eigentlich auch und personenabhängig ein bisschen. 00:13:33

84. B: Genau. Ich glaube situationsabhängig, personenabhängig und abteilungsabhängig. Also wir hatten bei uns im direkten kollegialen Umfeld mit denen ich gearbeitet habe, haben wir eigentlich immer ein sehr gutes Übereinkommen gehabt und wir haben sehr gut miteinander gearbeitet und waren ein gutes Team. 00:13:50

85. I: Ok. 00:13:51

86. B: Genau. Jetzt habe ich ein neues Team und ich habe seitdem eigentlich noch keinen Urlaub gehabt, seitdem ich gewechselt habe. Also in der Hinsicht musste ich nicht angerufen werden in meiner Freizeit. 00:14:03

87. I: Ok. Und was hilft Ihnen bei einem für Sie angenehmen Umgang mit Ihrer aus den Kommunikationstechnologien resultierender Erreichbarkeit für Arbeitsbelange in der Freizeit? Gibt es da irgendetwas, das Ihnen hilft? 00:14:16

88. B: Das Erreichbar zu sein, oder? 00:14:19

89. I: Nein. Wie sie damit, dass, dass Sie diesen Umgang, den Sie haben, dass das gut funktioniert. Gibt es da etwas? Zum Beispiel manche schalten das Handy auf stumm oder aus in der Freizeit oder 00:14:30

90. B: Also das Arbeitshandy ist auf stumm oder aus oder ich habe es gar nicht mit. Am Wochenende bleibt es im Büro zum Beispiel und wenn ich Urlaub habe, ich würde es vielleicht, naja, das Arbeitshandy habe ich bis jetzt nicht wirklich gebraucht, ich würde es wahrscheinlich zu Hause lassen, weil die, die wa, meine Kollegen, die hätten, haben meine private Nummer und die, wenn es wirklich wichtig ist eben, könnten sie mich dann privat anrufen. 00:14:53

91. I: Ok. Und sonst noch irgendetwas, das Sie da vielleicht irgendwie, das Ihnen dabei hilft diesen Umgang gut zu haben? Oder ist das. 00:15:02

92. B: (...) Ich glaube ich war, bin in der glücklichen Lage bisher gewesen, dass ich nicht sehr oft in meiner Freizeit belästigt worden bin und daher habe ich nicht so diese negativen Erfahrungen in meiner Freizeit gemacht. 00:15:19
93. I: Ok. Und wie fühlen Sie sich, wenn Sie jetzt in eine Situation kommen, wo Sie überhaupt gar nicht für Arbeitsbelange erreichbar sind, weil Sie zum Beispiel im Urlaub sind und das Arbeitshandy vergessen haben und generell keinen Internetempfang haben, so dass Sie auch nicht beim Privathandy für einen Notfall erreichbar sind? Wie fühlen Sie sich dann? 00:15:36
94. B: (...) Also ich kenne es von meinem Privathandy, wenn man öfters dann keinen Empfang hat und man macht das absichtlich, also es gibt ja so, dass man, sagen wir sagt ok man hat absichtlich, man schaltet das Handy aus oder man hat einfach keinen Empfang, hätte aber gerne Empfang. Da fühlt man sich teilweise unrund heutzutage, glaube ich. 00:15:58
95. I: Also es löst schon eher 00:16:00
96. B: Ja. 00:16:00
97. I: Stress in Ihnen aus, wenn Sie nicht erreichbar sind auch für die Arbeitsbelange jetzt? 00:16:04
98. B: Nein für die Arbeitsbelange eigentlich gar nicht. Das wir haben, glaube ich, in der Arbeit haben wir ein sehr gutes Klima, dass wenn einer Freizeit hat, eigentlich Freizeit hat. 00:16:14
99. I: Ok. 00:16:15
100. B: Das ist auch so, wenn man krank ist, soll man, ist man krank und soll nicht arbeiten und es gibt trotzdem halt Kollegen, die im Krankenstand zu Hause am Laptop sitzen und arbeiten und dann sagen auch alle immer er soll, bitte Sie sind krank und Sie sollen sich erholen. Das ist im Endeffekt das Gleiche. 00:16:29
101. I: Also Sie fühlen sich also nur unwohl, wenn Sie jetzt für private Belange gar nicht erreichbar sind, aber die Arbeits, also wenn diese Erreichbarkeit sich jetzt auf die Arbeitsbelange bezieht, dann ja gibt es schlimmeres. Es löst kein 00:16:45
102. B: Genau. Ja. 00:16:45
103. I: kein unangenehmes Gefühl aus? 00:16:46
104. B: Nein, überhaupt nicht. 00:16:48
105. I: Ok. 00:16:49
106. B: Wobei es auch privat schon besser geworden ist. 00:16:53
107. I: Und warum ist das so? 00:16:55

108. B: Wenn man es reflektiert mit der Zeit. (...) Naja, man, ich habe das selbst einmal bemerkt, dass ich dann, dass es mir, dass, dass es für mich, dass ich unrund bin und habe ein bisschen reflektiert und dann eigentlich gemerkt, dass ich das gar nicht brauche, weil früher gab es das auch nicht und dann haben wir es einmal so gemacht, dass wir aktiv das Handy einfach zu Hause gelassen haben. 00:17:18
109. I: Und auch jetzt auf die Arbeitsbelange bezogen, 00:17:21
110. B: (unv.) nicht erreicht worden 00:17:21
111. I: dass Sie einfach sagen, man kann nicht immer erreichbar sein. Dass Sie sich selbst daran erinnern und das reflektieren. 00:17:26
112. B: Genau. Deswegen schalte ich auch das Firmenhandy auf lautlos. Ich meine ich habe es für die Arbeit und wenn ich frei habe ich, wie gesagt, das ist Freizeit. 00:17:37
113. I: Ok. 00:17:36
114. B: Und man soll sich erholen in dieser Zeit. 00:17:39
115. I: Und welche Taktiken haben Sie, um Informations- und Kommunikationstechnologien in Ihrer Freizeit nutzen zu können, ohne dass diese, dass diese arbeitsbezogenen Kontaktanfragen, die eben durch sie ermöglicht werden, dadurch in Ihrer Freizeit Sie erreichen könne und Ihr Wohlbefinden einschränken oder Sie zum Beispiel stressen oder ärgern? Ich habe herausgehört, dass Sie eben das Handy dann zum Beispiel, das Arbeitshandy aktiv zu Hause oder in der Firma lassen. 00:18:06
116. B: Genau. Ja. Also das, also das Arbeitshandy da, da merke ich dann gar nicht, ob ein Anruf war oder nicht. Also stört es mich in dem Moment auch gar nicht und beim Privathandy, die Nummer von den Kollegen habe ich eingespeichert. Das heißt wenn die anrufen und ich, wie gesagt, gerade Zeit habe, würde ich abheben. Wenn ich keine Zeit habe, würde ich auch nicht abheben oder zurückschreiben. Beziehungsweise bei Whatsapp ist es halt so dann klickt man eben nicht auf die Nachricht hinauf, dass es nicht als gelesen gilt. 00:18:34
117. I: Und sonst noch welche Taktiken dafür oder wirklich einfach diese Handhabung mit entweder zu Hause lassen, nicht abheben oder eigentlich auch das Hinaufklicken, dass die andere Person nicht de, also gar nicht sieht, dass Sie das gelesen haben und das gesehen haben? 00:18:50
118. B: Genau. Das sind eigentlich die Taktiken, wie gesagt. 00:18:53
119. I: Ok. 00:18:53
120. B: Derzeit hat es gereicht. Tja. Ja. 00:18:58
121. I: Als nächstes werden wir basierend auf Ihren Erfahrungen auf die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice eingehen. Welche Informations- und Kommunikationstechnologien verwenden Sie im Homeoffice? Dazu gehört jetzt aber auch,

also die Hardware aber auch Softwaretools und Apps, also alles, das Sie da verwenden.
00:19:16

122. B: Also als Hardware habe ich einen Firmenlaptop. Als zweiten Bildschirm habe ich einen Privatbildschirm, den ich habe und Maus und Tastatur. Das Headphone, also das Headset ist von der Arbeit genauso wie ein Arbeitshandy noch zusätzlich. Telefonieren kann ich über das Arbeitshandy oder über die Telefonsoftware vom, mit dem Cisco Jabba, falls das etwas sagt. Mit der kann ich über den Laptop auch telefonieren mit dem Headset. Als Arbeitstools sind neben den bankeigenen Produkten, die wir haben, ist das gesamte Office-Paket. Also Word, Excel, Teams. Man könnte PowerPoint jetzt nutzen, braucht man jetzt nicht so oft. Outlook. Dann den PDF-Reader. Das sind zum Beispiel die Softwaretools, die benutzt werden. 00:20:12
123. I: Ok. Und wie zufrieden sind Sie mit diesen Informations- und Kommunikationstechnologien für die Arbeit im Homeoffice und warum? 00:20:19
124. B: Wir haben jetzt relativ neu erst das Teams bekommen. Ich bin selbst sehr zufrieden damit, weil ich es davor schon benutzt habe und die Handhabung ist relativ leicht. Man kann es, man kann in der Firma viel mit Teams machen indem er eigene Teams erstellt, eigene Unterkanäle, Untergruppen oder auch man kann mit dem Teams mit Kunden auch sehr gut telefonieren, um entweder, ja, für mich ist es halt hilfreich für die, für <Tätigkeit> jetzt, dadurch dass ich, dass der Kunde mir direkt zum Beispiel seinen Screen sharen kann und ich dementsprechend helfen kann. Also das ist sehr hilfreich und nicht, dass man alles nur am Telefon macht und nicht genau weiß in dem Moment, wo der Kunde im Produkt ist. 00:21:13
125. I: Und auch mit den anderen 00:21:16
126. B: Und son 00:21:16
127. I: Also auch mit dem 00:21:17
128. B: (unv.) 00:21:17
129. I: Office-Paket generell und mit der Hardware, dem Laptop, das, dem Arbeitshandy damit sind Sie auch zufrieden oder nur mit Teams? 00:21:25
130. B: Nein. Damit bin ich zufrieden. Also das Arbeitshandy ist ein Samsung. Also ich habe selbst ein iPhone und hätte auch gerne für die Arbeit ein iPhone, weil ich einfach mit dem selbst mehr besser umgehen kann, aber das ist von der Arbeit so, dass sie nur Android haben, besitzen. 00:21:44
131. I: Ok. Und wie verwenden Sie jetzt genau die Kommunikationstechnologien im Homeoffice? Also wie sieht Ihre Nutzungsweise aus? Nutzen Sie das den ganzen Tag durch, auch in Pausen? Verwenden Sie es eher für die Arbeit alleine oder für die Arbeit zusammen? Wie sieht die Nutzungshäufigkeit aus? Gibt es vielleicht irgendwelche speziellen zusätzlichen Apps oder Softwareanwendungen, die Sie sich noch zugelegt haben, die Sie vielleicht am Privathandy haben? Irgendeinen Wecker oder irgendetwas, das Sie noch nutzen. Also wie sieht einfach die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice bei Ihnen aus? 00:22:16

132. B: Also Wecker brauche ich derzeit keinen, also auch nicht in der Früh zum Aufstehen. Ich habe ein kleines Kind. Nein aber sonst natürlich hatte ich einen Wecker in der Früh zum Aufstehen. Das Handy an sich benutze ich im Homeoffice eher selten, weil ich vieles über die Telefonsoftware mache, über das Cisco. Wenn ich telefoniere, entweder mit den Arbeitskollegen direkt, also wenn man telefoniert, benutze ich das Cisco oder fall, wenn man einmal einen Kundenanruf hat, benutze ich auch eher den Cisco also, wenn ich es aussuchen kann, wenn ich nicht direkt angerufen werde, weil es mit dem Headset leichter ist zu telefonieren und nebenbei am Computer zu arbeiten. 00:22:56
133. I: Ok. 00:22:57
134. B: Zum Beispiel. Sonst benutze ich natürlich das Outlook für E-Mails. Den Kalender im Outlook benutzen, habe ich, nein, ist auch mit dem Teams synchronisiert, um, ich meine, gut, um den Tag zu planen, wenn man Termine hat. Wenn man keine Termine hat, ist die Arbeitsweise teilweise was halt gerade an, vielleicht E-Mails, Arbeit hereinkommt beziehungsweise so Standardarbeit, die, wenn man Zeit hat, abgearbeitet wird. 00:23:28
135. I: Und Sie verwenden auch die Kommunikationstechnologien durchgehend den ganzen Tag auch in Pausen? Also wenn Sie zum Beispiel Mittagspause machen, haben Sie dann auch das Handy neben sich liegen und antworten oder wie, wie sieht das aus? 00:23:40
136. B: Nein. Also in der Mittagspause bleibt das bei mir eigentlich beim Arbeitsplatz alles liegen, dann gehe ich aktiv Mittag und renne auch nicht sofort zum Telefon, wenn jemand anruft. 00:23:53
137. I: Ok. 00:23:54
138. B: Aber es kann schon einmal passieren, wenn man sich Kaffee holt und das Telefon geht, dass man dann schnell zum Computer läuft. Vor allem am Anfang hatte man das Gefühl, nicht dass die Leute denken, ich arbeite nicht zum Beispiel. Ja und. Aber dann denkt man sich ja gut man holt sich nur einen Kaffee, wenn man in, in der Arbeit sich einen Kaffee holt, dann würde man in dem Moment auch nicht abheben können. 00:24:12
139. I: Ok. 00:24:13
140. B: Und dann ruft man eben fünf Minuten später zurück. 00:24:16
141. I: Und sonst nutzen Sie aber die Kommunikationstechnologien durchgehend, weil Sie brauchen es ja für die Arbeit im Homeoffice? 00:24:22
142. B: Genau. Ja. Zumindest den Laptop, den und den Bildschirm, den benutzt man durchgehend. Ja. 00:24:25
143. I: Und wie empfinden Sie diese Nutzungsweise? 00:24:28

144. B: (...) Achso. Wie. Ja. Neutral. Also es gibt natürlich Tage, da denkt man sich boah ich habe keine Lust mehr in den Bildschirm zu schauen. Da muss man halt aktiv das. Im Homeoffice, ja, da steht man halt einmal auf, kann durch das Haus gehen oder kann hinaus gehen auf die Terrasse. Das ist jetzt kein Thema. Und in Arbeit, wenn man das dann geht man vielleicht aktiv einmal zu Kollegen, um zu, ein bisschen zu ratschen, Kaffee zu trinken, einfach vielleicht einmal, um etwas abzuschalten. 00:25:00
145. I: Weil es sonst unangenehm ist, wenn man die ganze Zeit nur hineinschaut in den Bildschirm. 00:25:05
146. B: Genau. Ja. 00:25:05
147. I: Ok. 00:25:06
148. B: Man braucht Pausen. Es ist auch, glaube ich, sogar von der Arbeit haben sie einmal so Tipps gemacht, dass man, glaube ich, alle 60 Minuten eine gewisse Pause einlegen soll. 00:25:15
149. I: Und 00:25:17
150. B: Das gab es bei uns im Intranet. Ja. 00:25:18
151. I: Und mit dieser Nutzungsweise sind Sie zufrieden, wie Sie das handhaben? Ist für Sie angenehm? 00:25:23
152. B: Ja ich habe jetzt mir, ich stelle mir keinen Timer wie lange ich am, am Computer arbeite. Es ist, vor allem im Homeoffice arbeite ich mehr mit den Technologien als im Büro an sich, weil im Büro doch eigentlich immer irgendwer vielleicht vorbeikommt und vielleicht etwas braucht oder ich zu jemand anderen gehe und damit würde ich ja den Arbeitsplatz verlassen und müsste nicht die ganze Zeit in, in den Bildschirm schauen. 00:25:51
153. I: Ok. 00:25:53
154. B: Und der Kundenkontakt ist natürlich in der Arbeit auch häufiger bei uns. 00:25:57
155. I: Also im Büro, meinen Sie jetzt? 00:26:01
156. B: Im, im Büro. Ja. Genau. 00:26:02
157. I: Ok. Und welche Taktiken für eine angenehme und für den Arbeitskontext zufriedenstellende Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice haben Sie? Ich habe herausgehört, da haben Sie gerade vorher gesagt, dass wenn es jetzt zu viel wird hineinzustarren in den Bildschirm, dann stehen Sie auf und gehen einmal auf die Terrasse und wechseln sozusagen das Umfeld einmal kurz und dann gehen Sie wieder zurück. Haben Sie sonst noch solche Taktiken, irgendwelche im Homeoffice damit Sie, die Arbeit für Sie angenehm und zufrieden ist? 00:26:31

158. B: (...) Ja das ist unterschiedlich. Also man hat halt dann einmal Mittagessen oder man trinkt noch einen Kaffee. Derzeit meine Frau ist mit dem kleinen zu Hause, an solchen Tagen also dann trinkt man am Vormittag vielleicht noch einen Kaffee, am Nachmittag dazwischen noch. Dann merke ich es natürlich, wenn der kleine vielleicht einmal gewaschen wird, Zähne putzen muss oder schreit. Also das bekomme ich schon mit und das unterbricht jetzt den Arbeitsalltag im Homeoffice auch teilweise und man bekommt vielleicht den Kopf frei und macht etwas anderes. 00:27:10
159. I: Ok. 00:27:11
160. B: Auf der anderen Seite ist es im Homeoffice von Vorteil dadurch, dass man teil sehr konzentriert arbeiten kann auch, weil man eben nicht, weil es so Zeiten gibt, wo man nicht andauernd herausgerissen wird aus seiner Arbeit. 00:27:23
161. I: Also Ihre 00:27:25
162. B: Also. 00:27:25
163. I: Ihre Taktiken sind eigentlich, dass Sie sich auch einmal also gönnen so ein, einmal durchschnaufen, einmal etwas anderes erledigen damit Sie sich dann wieder besser konzentrieren können und eigentlich sehr konzentriertes Arbeiten haben, weil Sie jetzt nicht so oft hinausgerissen werden, weil nicht so viel ist wie im Arbeitskontext, wenn da einfach noch Kunden hereinkommen und Kollegen und so und etwas brauchen. 00:27:44
164. B: Genau. Das ist meistens so. Also ja. Also man, man wird nicht so oft herausgerissen dadurch und wenn kann man aktiv auch die Pausen machen, dass man dann wieder konzentriert an die Arbeit gehen kann. Ja. 00:27:58
165. I: Und welch, was für Dinge, das kann jetzt Technik sein, aber kann auch generell etwas sein, das Ihnen hilft, unterstützen für Sie eine angenehme und für Sie zufriedenstellende Arbeit im Homeoffice? 00:28:12
166. B: (...) Welche Geräte? 00:28:16
167. I: Ganz egal. Es 00:28:17
168. B: Also 00:28:18
169. I: kann etwas Technisches sein. Es kann aber auch, können auch Verhaltensweisen von Ihnen sein oder irgendwelche Tricks. Gibt es irgendetwas, das für Sie eine angenehme Arbeit im Homeoffice unterstützt? 00:28:27
170. B: (...) Von den Geräten jetzt an sich. Ich meine, ich habe im Homeoffice die gleichen Geräte eigentlich wie in der Arbeit. 00:28:39
171. I: Ok. 00:28:39
172. B: Dadurch ist das Umfeld ist eigentlich nur anders, dass ich eher hier alleine bin im Büro. Ich habe das eigene Büro. Es hört keiner mit. Kann man so, so sagen. Das ist es vielleicht. Ich meine von den Geräten. Ich meine ich spare mir die Anfahrt. Ich

spare, ich bin früher wieder zu Hause. Das ist halt vielleicht eher das angenehme im Homeoffice. 00:29:03

173. I: Ok. 00:29:04

174. B: Weil man kann um sieben Uhr anfangen ohne um halbsieben los zu müssen, um in die Arbeit zu kommen. 00:29:09

175. I: Ok. Also das 00:29:10

176. B: Und wenn ich auf 00:29:10

177. I: Die Zeitersparnis unterstützt eigentlich eine angenehme Arbeit auch im Homeoffice. 00:29:14

178. B: Das ist das angenehmste eigentlich. Also das ist sehr angenehm im Homeoffice. Ja. 00:29:17

179. I: Und dass Sie ein eigenes Büro haben, habe ich herausgehört. Also dass Sie wirklich einen Büroraum haben, zu Hause, der 00:29:23

180. B: Genau. Das. Ich habe ein, ich habe ein eigenes Büro, ich habe Kollegen, die können zum Beispiel nur im Homeoffice arbeiten, wenn sonst keiner zu Hause ist, weil sie da, weil sie kein eigenes Büro haben und sonst das in der Küche haben. Oder es gibt Kollegen, die arbeiten nur am Laptop und ich finde, wenn man nur an einem Bildschirm arbeitet und das dann noch am Laptop, ist schon ziemlich klein, das Gesamte und es erschwert die Arbeitsweise enorm. 00:29:45

181. I: Also auch, dass Sie sich privat zwar, aber dass Sie sich einen eigenen Bildschirm noch zugelegt haben für 00:29:51

182. B: Genau. Aber wie 00:29:52

183. I: (unv.) 00:29:52

184. B: gesagt, den hatte ich schon vor der Arbeit. 00:29:54

185. I: Ok. 00:29:54

186. B: Also das habe ich. Aber am we, we hätte ich, wenn hätte ich ihn mir auch wahrscheinlich zugelegt beziehungsweise hätte ich vielleicht geschaut, dass ich einen von der Arbeit bekomme, der irgendwo übriggeblieben ist. 00:30:04

187. I: Ok. 00:30:05

188. B: Also, weil das ist auf jeden Fall wichtig. Also einen zweiten Bildschirm kann man sicher nennen. Das ist ein wichtiges technisches Ding, das man daheim hat. 00:30:15

189. I: Gibt es sonst noch irgendetwas, das eine angenehme Arbeit im Homeoffice unterstützt? Technisch oder nicht technisch ist egal. 00:30:21

190. B: Ja. Also ich habe meine eigene Tastatur, nicht die vom Laptop. Also wie im Büro, weil dann kann ich den Laptop danebenstehen lassen als weiteren Bildschirm und kann gerade vor dem Hauptbildschirm vor allem sitzen, weil der Laptop ist doch der kleinere Bildschirm und das ist halt der sekundäre Bildschirm. 00:30:41
191. I: Ok. 00:30:42
192. B: Und sonst an technischen Möglichkeiten habe ich noch einen Block und einen Stift, weil doch wenn mal ein Kunde anruft, schreibt man es selbst vielleicht schnelle so mit oder man kann sich selbst einfach, wenn man selbst etwas schreibt, auch noch wenn es mit Stift ist, wirft das oft auch, wenn es, man es braucht, vielleicht für die Kreativität oder schnell um sich etwas niederzuschreiben. 00:31:06
193. I: Ok. Und was würden Sie Kolleginnen und Kollegen bei ihrer Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice empfehlen damit sie sich mit ihrer Arbeit wohl und zufrieden fühlen? Was würden Sie ihnen für Tipps geben? 00:31:20
194. B: Also unbedingt einen zweiten Bildschirm. Das entlastet auf jeden Fall. Vielleicht auch eine eigene Tastatur oder man nimmt sich die Tastatur aus der Arbeit mit. Die Maus, weil man gut (unv.). Also ein Mauspat. Vom Laptop arbeiten, ich weiß nicht, ob das irgendwer macht im Homeoffice, ist natürlich auch sehr anstrengend mit der Zeit. Das Headset zu nutzen. Das unterstützt auch. Ja. Vielleicht eine eigenen Bürotisch natürlich, ein eigenes Büro, wenn es geht, einen ergonomischen Stuhl damit man einen Bürostuhl eben hat. Das ist, wenn man gemütlich sitzt, hat das auch sehr viel Einfluss auf die Arbeitsweise. 00:32:07
195. I: Ok. Das sind dann eigentlich auch Erfolgsfaktoren für die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice, welche für Sie angenehm und zufriedenstellend ist? Habe ich das 00:32:19
196. B: A, a, vielleicht eine gute Internetverbindung. 00:32:20
197. I: Das auch noch. Ok. 00:32:22
198. B: Das ist vielleicht wichtig. Also bei uns in der Arbeit haben wir es eher so, dass nicht meine Internetverbindung das Nadelöhr ist, sondern die VPN-Verbindung zum Rechner in der Arbeit. 00:32:34
199. I: Ok. 00:32:35
200. B: Weil das Ganze über eine VPN funktioniert und die VPN teilweise, wenn sehr viele Leute im Homeoffice sind, ausgelastet ist und man dann, wenn man da vor allem Dateien aus, von den Ordnern vom Netzwerk herunterladen will, das etwas länger dauert. 00:32:54
201. I: Ok. 00:32:56
202. B: Das Teams funktioniert ohne Probleme, weil ich glaube das wird nicht über den Bankrechner oder führt nicht über den Bankrechner, aber blöd ist halt, wenn ich Dateien von dem gesicherten Laufwerken abrufe. Das kann schon etwas dauern im

Homeoffice. In der Arbeit geht es schneller, aber im Homeoffice dauert es etwas.
00:33:13

203. I: Und dafür haben Sie jetzt gar nicht Ihr eigenes Internet, sondern eine Verbindung zum Internet von der Bank? 00:33:19

204. B: Nein. Genau. Nein. Ich habe mein eigenes Internet. 00:33:21

205. I: Ok. 00:33:22

206. B: Aber es wird eine verschlüsselte Verbindung zur Arbeit hergestellt. Das ist so eine Art. 00:33:27

207. I: Ok. 00:33:27

208. B: Das nennt man VPN-Tunnel und ich könnte parallel noch einige von diesen Tunnel von meiner Kapazität haben. Es ist kein, kein Thema, aber dieser Tunnel ist dieses Nadelöhr, dass man besitzt. Und das ist aber von der Bankseite das technische Problem. 00:33:43

209. I: Ok. Hat, hat die Bank dann das jetzt zur Verfügung gestellt, diesen VPN, damit dass dann trotzdem alles 00:33:50

210. B: Nein. Dass, dass funktioniert automatisch. Ja. Also wir haben so eine, es, Programm am Computer, mit dem ich mich in der Bank einwählen muss, damit das Ganze nicht gehackt werden kann, diese Verbindung. 00:34:00

211. I: Ok. 00:34:01

212. B: Also das wird von der Bank, also jeder, also um die Daten abzurufen oder überhaupt mich anmelden zu können, muss ich zuerst diese Verbindung aktivieren. 00:34:11

213. I: Und das ist auch ein Erfolgsfaktor, dass das zur Verfügung gestellt wird und dass dann auch das Internet schneller 00:34:16

214. B: Nein. 00:34:16

215. I: funktioniert. Das sie das 00:34:18

216. B: Nein. Das, das, also das ist ein technisches oder es ist ein Softwareprodukt von der Bank ohne das alles andere nicht nutz, nicht funktionieren würde. 00:34:25

217. I: Genau. Also es ist auch 00:34:27

218. B: Das ist 00:34:27

219. I: Voraussetzung. 00:34:28

220. B: Es ist eine Voraussetzung. Ja genau. Bei uns zumindest. Ja. 00:34:31

221. I: Und gibt es sonst 00:34:32
222. B: Aber es haben auch andere Unternehmen benutzen auch so etwas mit sen 00:34:36
223. I: Ok. 00:34:36
224. B: vor allem wenn man mit sensiblen Daten arbeitet. 00:34:38
225. I: Und haben Sie sonst noch Erfolgsfaktoren? Ich meine Sie haben jetzt einige genannt, aber gibt es sonst noch welche? 00:34:44
226. B: (...) Naja. Vielleicht gute Lichtvoraussetzungen noch, dass es hell genug zum Arbeiten ist beziehungsweise vielleicht, dass man das Licht auch dimmen kann, könnte zusätzlich sein. Also man muss halt genug Licht haben, dass man am Computer arbeiten kann, dass man es lesen kann und dass man, dass die Lichtverhältnisse vielleicht anpassen kann. 00:35:06
227. I: Ok. Und was tut Ihr Unternehmen und Ihre Vorgesetzten damit Ihre arbeitsbezogene Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice angenehm und zufriedenstellend für Sie ist? 00:35:17
228. B: Also wir haben die Möglichkeit grundsätzlich zwei Tage in der Woche im Homeoffice zu arbeiten. Hier bei uns in der Abteilung funktioniert das relativ frei. Ich kann selbst entscheiden, wann ich ins Homeoffice gehe. Ich nutze es natürlich so wie gerade meine Termine auch sind in der Arbeit. Ich schaue, dass ich halt einen Tag in der Woche im Homeoffice bin. Ich meine, ich dachte mir das eignet sich heute super für unser Interview, dass ich das im Homeoffice mache. Morgen habe ich zum Beispiel einen Kundentermin drin. Gestern hatte ich einen Termin das und Donnerstag, freitags geht es bei mir derzeit grundsätzlich nicht, weil ich eine Unterstützung von meiner Arbeit erhalten habe von einer Praktikantin und die gerade beim Einschulen bin. 00:36:05
229. I: Ok. Und inwiefern erhalten Sie Unterstützung bei der Arbeit mit den Kommunikationstechnologien im Homeoffice von ihrem Unternehmen und Vorgesetzten? 00:36:16
230. B: Also mir wurde der Laptop zur Verfügung gestellt. Es gab auch Arbeitsplätze ohne Laptop. 00:36:22
231. I: Ok. 00:36:23
232. B: Und bei diesen, also das ist es natürlich am Anfang schwer, dass man überhaupt ins Homeoffice gehen kann. Das funktioniert nur, wenn man den Arbeitsplatz ins Homeoffice spiegelt auf ein anderes Gerät. Also das ist etwas schwerer. Das habe ich jetzt nicht, dieses Problem. Ich wüsste, weiß jetzt auch genau nicht wie das funktioniert, aber seit der Coronakrise hat unser Arbeitgeber fast allen Mitarbeitern inzwischen Laptops zur Verfügung gestellt. 00:36:50

233. I: Und was würden Sie sich noch weiter von Ihrem Unternehmen zur Unterstützung bei Ihrer Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice wünschen? Gibt es da irgendetwas? 00:36:59
234. B: (...) Naja. Gut. Ich meine, sie könnten mir meinen, die Bildschirme zur Verfügung stellen, dass ich noch einen mehr habe, zum Beispiel. Aber wenn man natürlich nur einen Tag oder zwei Tage im Homeoffice arbeitet, ist das halt die Frage inwieweit das sinnvoll ist, weil jetzt habe ich einen Arbeitsplatz im Büro stehen und dann hätte ich eine vollausgestatteten in der, zu Hause stehen, was natürlich für das Unternehmen doppelte Kosten in dieser Hinsicht verursacht. 00:37:29
235. I: Ok. Und 00:37:32
236. B: (unv.) 00:37:32
237. I: Entschuldigung. 00:37:34
238. B: Nein. Das, das de, das denke ich mir. Ich meine gut, man könnte natürlich jetzt ein R, einen anderen Tisch, ich habe jetzt einen großen Schreibtisch vom Ikea, den hatte ich davor schon. Ja. Eignet sich sehr gut für das Homeoffice. Ich meine, die, die, natürlich in der Arbeit wären auch höhenverstellbare Tische von Vorteil oder zu Hause auch. Aber das ist natürlich jetzt. Ja gut. Man könnte es zur Verfügung stellen und würde sicher das gesamte Erlebnis verbessern. 00:37:59
239. I: Ok. Und wie 00:38:01
240. B: Aber das ist jetzt nicht sehr wichtig. 00:38:02
241. I: Und wie werden Sie Vorgesetzten und dem, und Unternehmen unterstützt, wenn es jetzt zu Problemen mit den Kommunikationstechnologien im Homeoffice kommt, also zu technischen Problemen? 00:38:11
242. B: Da kann ich jemanden von der IT kontaktieren. 00:38:17
243. I: Ok. 00:38:17
244. B: Das Thema hatte ich wirklich schon. Ich konnte mich nicht anmelden und das haben wir dann telefonisch geklärt, aber es hat halt etwas gedauert bis ich die Person erreicht habe und bis wir das Thema geklärt haben. Ich war nämlich online, aber doch irgendwie nicht online. 00:38:35
245. I: Ok. 00:38:36
246. B: Und zwar das lag wohl an meiner Internetverbindung. Und da habe ich einen Reset gemacht und dann hat es funktioniert. Und dann 00:38:43
247. I: Ok. 00:38:43
248. B: man ist daraufgekommen, dass dieses Problem mit Magenta besteht. Also dass dieser Provider irgendwie, dass das mit diesem, mit dieser VPN-Verbindung nicht

wirklich funktioniert. Also irgendwie, dass man verbi, sich verbindet, aber dann trotzdem im Hintergrund irgendein Kommunikationsproblem gibt und das nur durch einen Neustart vom Router das, also vom Internet sozusagen, behoben worden ist. 00:39:09

249. I: Und war diese Hilfe von der IT hilfreich? Also ich habe herausgehört, das ist halt problematisch, weil lange zu warten war, aber war es im Endeffekt hilfreich? 00:39:17

250. B: Es war hilfreich. Ja. Also er konnte sagen (unv.) was ich benutze und er hat gesagt ich solle das Internet neustarten. Hätte ich jetzt nie probiert, weil ich bei meinem Handy mit dem Wlan eingeloggt war und das funktioniert hat. Deswegen wäre ich jetzt nicht auf 00:39:31

251. I: Ok. 00:39:31

252. B: die Verbin, auf die Idee gekommen, dass das Internet nicht funktioniert. Und der Fehler war, ist, oder ist bei jedem zweiten Mal im Homeoffice und in, nur ich wei, also das ist, weil bevor man sich einloggt, aber ich weiß das ist der Neustart des Routers und danach funktioniert alles. 00:39:45

253. I: Ok. 00:39:45

254. B: Das ist dieses Problem. Also da, das scheint aber an Magenta zu liegen. 00:39:51

255. I: Ok. 00:39:51

256. B: Weil mein Internet von Magenta ist. Und das haben mehrere Kollegen wohl, die Magenta nutzen. 00:39:55

257. I: Und würden Sie sich. Also welche weiteren oder anderen Unterstützungen Ihres Unternehmens und, und Vorgesetzten würde Sie sich hier noch zusätzlich wünschen? Oder sind Sie total zufrieden und glücklich mit der IT-Lösung? Also gibt es da gar keine weiteren Wünsche? 00:40:11

258. B: Also ich bin glücklich mit der IT-Lösung. 00:40:17

259. I: Ok. Nur, dass es ein bissi schneller geht, wenn ich das vorher richtig herausgehört habe. 00:40:21

260. B: Ja. Nur, dass man die Verbindung also, dass es dann teilweise etwas schneller geht dann. 00:40:26

261. I: Die Hilfe jetzt von der IT, meine ich. 00:40:29

262. B: Genau. Das ist eigentlich, das ist, ja, das ist eine, ja, rech, rechnerische Kapazität oder Verbindung. Also, dass die Verbindungskapazität wahrscheinlich erhöht wird, ich glaube das ist eher das. 00:40:40

263. I: Die. Aso, dass man den leichter erreicht. 00:40:44

264. B: Die von dieser VPN. Ja genau. Da. Sagen wir also, dass dieser Tunnel vergrößert wird. 00:40:47
265. I: Ok. 00:40:48
266. B: Ich glaube das ist aber eine kostentechnische Geschichte, weil wenn da 00:40:52
267. I: Also sind das jetzt gar nicht mehr 00:40:53
268. B: wenn das 00:40:53
269. I: IT-Angestellte, die Sie brauchen würden, sondern einfach die, die, das mit den einen 00:40:59
270. B: Genau. 00:40:59
271. I: schneller erreicht, den man hat oder die zwei, drei. 00:41:01
272. B: Nein. Das ist jetzt nicht, dass man die Personen schneller erreicht, sondern einfach, dass die technische Lösung im Hintergrund, die bei uns in der Arbeit im Rechenzentrum liegt, dass das vergrößert wird und das ist eine 00:41:14
273. I: Ok. 00:41:14
274. B: Wie gesagt, also dass dort einfach die Verbindungsgeschwindigkeit erhöht wird. 00:41:20
275. I: Ok. 00:41:20
276. B: Weil ich glaube die haben eine Lizenz oder die haben halt Lizenz für so und so viel, für so eine gewisse Größe, gekauft oder das man zahlt, das man monatlich zahlt und das müsste vergrößert werden. Und das sind aber natürlich, glaube ich, was ich einmal gehört habe, ob es stimmt, weiß ich nicht, Kosten, die wieder natürlich entstehen. 00:41:37
277. I: Ok. Und nun kommen wir zu einem gemeinschaftlichen Aspekt im Homeoffice und zwar die Zusammenarbeit im Homeoffice. Wie kommunizieren und arbeiten Sie mit Ihren Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice zusammen? Da haben Sie vorher gesagt Sie verwenden das Cis, Cisco Jabba, 00:41:53
278. B: Cisco. Genau. Ja. Also das ist 00:41:55
279. I: Teams und Outlook. 00:41:58
280. B: Ja. Also im Homeoffice ist das, das Cisco, das ist das, das schon sehr lange am Computer ist. Das benutzen eigentlich alle. 00:42:05
281. Ok. 00:42:06

282. B: Da benutze entweder benutze ich das zum Telefonieren oder auch zum Chat-ten oder auch das Outlook, um Kollegen eine E-Mail vielleicht zu schicken, aber das benutze ich in der Arbeit auch. Das Teams ist jetzt gerade erst beim Einführen. Das gleiche ist. Wir haben den Sharpoint mit dem Onedrive auch eingeführt. Da sind gerade die Schulungen gelaufen. Es hat jetzt jeder bekommen und ich habe jetzt angefangen auch damit ein bisschen zu arbeiten, um für Projekte zumindest die Dateien zu teilen. 00:42:40
283. I: Ok. 00:42:41
284. B: Dass wir zusammen an einer Datei arbeiten können. Und ich finde, das ist auf jeden Fall eines der hilfreichsten Einführungen gewesen, die wir jetzt hatten, also dass wir wirklich dieses Gesamte, diesen Sharpoint von Microsoft bekommen haben. 00:42:51
285. I: Und das ist alles, das Sie für die Zusammenarbeit im Homeoffice nutzen. 00:42:54
286. B: Genau. Also was wir jetzt eher anfangen werden, sagen wir so. 00:42:59
287. I: Ok. Ja und die 00:43:01
288. B: Also das, das hatten wir bis vor zwei Wochen nicht. 00:43:02
289. I: Outlook und Teams verwenden Sie schon länger, oder? 00:43:04
290. B: Teams ist jetzt auch neu. Also ich benutze es schon 00:43:07
291. I: Ok. 00:43:07
292. B: länger. Ich wurde freigeschalten vor allem, weil ich es für Kunden gebraucht habe. 00:43:10
293. I: Ok. 00:43:10
294. B: Oder um mit Vernetzungen mit anderen Banken dabei zu sein, vor allem wenn über das Thema Nachhaltigkeit. Da haben wir das schon benutzt, aber das habe ich dann in der Arbeit und im Homeoffice benutzt. Und. Aber natürlich das. Und das Cisco ist aber das Tool, das wir davor auch richtig viel benutzt haben. Ja. 00:43:32
295. I: Ok. Und wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Homeoffice? Ist das für Sie angenehm und sind Sie damit zufrieden oder eher nicht? 00:43:43
296. B: Ich finde die direkte Zusammenarbeit im Büro besser, weil man von Angesicht zu Angesicht sprechen kann, vor allem wenn es irgend, wenn da, wenn Vorgesetzte etwas wollen, es kommt darauf an natürlich, immer was gewollt wird, ist es meistens, das funktioniert im Büro besser. Aber es gibt natürlich auch Themen, die können im Homeoffice gelöst und geklärt werden. Das ist nicht das Thema. 00:44:11

297. I: Aber Sie sind 00:44:12
298. B: Aber 00:44:12
299. I: Sind Sie jetzt eher unzufrieden mit der Zusammenarbeit im Homeoffice? Höre ich das richtig? Ist es eher unangenehm? 00:44:18
300. B: Es ist eher. Es ist, wenn dann eher unangenehm. Ja. 00:44:20
301. I: Ok. 00:44:21
302. B: Also aber vielleicht, weil man eher denkt, das ist die Person im Homeoffice und wenn man in der Arbeit etwas bes, schneller erledigen könnte als im Homeoffice ist, das führt eher dazu dann, dass es für einen selbst unangenehm ist. 00:44:34
303. I: Ok. 00:44:36
304. B: Aber es kommt immer darauf an was erledigt werden soll. 00:44:39
305. I: Also es ist dann für Sie unangenehm, weil Sie denken maa jetzt bin ich im Homeoffice und jetzt dauert das länger, weil ich im Homeoffice bin, wäre ich in der Arbeit, wäre es, wäre das jetzt schneller und einfacher. 00:44:50
306. B: Wahrscheinlich. Ja genau. 00:44:50
307. I: Ok. 00:44:51
308. B: Genau. Ist natürlich spezifisch jetzt je nachdem was gewollt wird, aber würde eher, das würde zutreffen. Ja. 00:44:57
309. I: Und was könnte hier besser gemacht werden, um dem entgegenzuwirken? (...) Das man halt trotzdem noch im Homeoffice ist. 00:45:04
310. B: Wie gesagt, einmal die Verbindung, weil je nachdem was man zum, we, bei meiner, bei meiner jetzigen Tätigkeit trifft es mich nicht so stark, weil ich mit diesen Dateien nicht mehr so viel zu tun habe. Aber davor hat es mich doch, hat es einfach länger gedauert, we, wenn man darauf zugreifen oder etwas abspeichern musste. 00:45:25
311. I: Ok. (...) Und was sind jetzt so die zentralen Erfolgsfaktoren bei der Zusammenarbeit im Homeoffice mit Kolleg:innen und Vorgesetzten? 00:45:36
312. B: (...) Die telefonische Erreichbarkeit. 00:45:41
313. I: Ok. 00:45:42
314. B: Vor, also das würde ich sa, dann das Outlook, das Cisco, also das sind vor allem technische Voraussetzungen oder diese Software mit dem wir zusammenarbeiten. Und naja wenn jemand im Homeoffice ist und ich bin zum Beispiel in der Arbeit und ich kontaktiere die Person, wir sehen, dass die Person im Homeoffice ist, und die Person

nicht rangeht aber sozusagen als Verfügbar markiert ist, ja dann denkt man sich ok die Person ist im Homeoffice, was macht die den gerade, wenn sie da nicht abheben kann. Und das würde ich eher denken, auch wenn jemand mir schreibt und ich schreibe dann nicht so zurück, dass das eher dieses Gefühl von bei dieser anderen Person ist und ich glaube der Druck im Homeoffice, der ist erhöht. 00:46:27

315. I: Ok. Aber das ist dann eigentlich eher 00:46:30

316. B: Oder zumindest für mich selbst jetzt. 00:46:30

317. I: Das ist eher ein Risikofaktor für das Wohlbefinden im Homeoffice, oder? Und für die Arbeitszufriedenheit. Dass man da halt mehr Druck hat immer erreichbar sein zu müssen und Angst hat, dass die Leute denken 00:46:42

318. B: Das ist eher, genau das 00:46:42

319. I: eher ein Risikofaktor 00:46:44

320. B: Das ist eher das im Home, das ist eher ein Risikofaktor im Homeoffice. Ja. 00:46:46

321. I: Ok. 00:46:47

322. B: Also, aber es gibt Tage da kontaktiert einen überhaupt keiner. Aber. Ja. Das. Zum Beispiel jetzt, weil wir jetzt, wir telefonieren jetzt gerade, sage ich bin auf nicht stören. Das heißt ich sollte eigentlich auch gar nicht kontaktiert werden und das wird es, wenn ich jetzt kontaktiert werde, ist es für mich kein negatives Gefühl, weil ich bin ja derzeit wirklich beschäftigt und es sieht keiner. Also und es sieht jeder, dass ich beschäftigt bin. 00:47:16

323. I: Ok. 00:47:17

324. B: Auch im. Genau. Da bin ich zum Beispiel in einer Besprechung drin und im Teams bin ich als nicht verfügbar. 00:47:22

325. I: Also der Erfolgsfaktor ist eigentlich, dass man das auch darin so vermerken kann im, in diesem Cisco Jabba oder eben im Teams, 00:47:28

326. B: Genau. Das 00:47:29

327. I: dass man das vermerken kann, was man gerade tut und den anderen das quasi auch kommuniziert, dass man etwas tut und die Leute nicht glauben ja du bist im Homeoffice und machst gerade die Wäsche oder so. 00:47:38

328. B: Genau. Also. 00:47:40

329. I: Ok. 00:47:41

330. B: Es ist halt viel vor allem persönlich ist es eher das Gefühl. 00:47:45

331. I: Ok. Und was tun Ihre Vorgesetzten für eine erfolgreiche digitale Zusammenarbeit von Ihnen und Ihren Kolleg:innen und Ihnen und Ihren Vorgesetzten? 00:47:54
332. B: (...) Sie geben uns eine Freiheit und ein Vertrauen. 00:47:59
333. I: Ok. 00:48:00
334. B: Also für uns persönlich, dass wir damit, mit diesen, dass wir ins Home, im Homeoffice arbeiten können. 00:48:07
335. I: Und ist das für Sie hilfreich? 00:48:08
336. B: Das ist sehr hilfreich. Ja. Ich habe davor in einem anderen Unternehmen gearbeitet und wo es sehr schwer war, dass ich überhaupt in während Corona Homeoffice zu bekommen, weil einfach den Mitarbeitern nicht vertraut worden ist, dass sie im Homeoffice arbeiten. 00:48:22
337. I: Ok. 00:48:24
338. B: Sondern es hieß im Homeoffice arbeitet man ja doch nicht. Und ich glaube in dem Unternehmen gibt es jetzt maximal 15 Homeoffice-Arbeitstage im Jahr und das auch nur mit extra Genehmigung und so. 00:48:35
339. I: Also in Ihrem vorherigen Unternehmen? 00:48:36
340. B: Was ich vom Hören-S, was ich vom Hören-Sagen jetzt wei, gehört habe. Ja. Es ist halt sehr schwer dort überhaupt Homeoffice beantragen zu können. 00:48:43
341. I: Ok. Also im vorherigen Unternehmen. 00:48:45
342. B: Im vorherigen Unternehmen. 00:48:46
343. I: Und würden Sie sich noch etwas anderes hier von Ihren Vorgesetzten in dem jetzigen Unternehmen wünschen fü, wie sie die, die Zusammenarbeit im Homeoffice unterstützen? 00:48:58
344. B: (...) Nein. Funktioniert alles sehr gut. 00:49:02
345. I: Ok. Wie empfinden Sie die Kommunikation mit Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice? Ist das für Sie, also ist diese Kommunikation für Sie angenehm und sind Sie damit zufrieden? Oder würden Sie sagen, dass die Kommunikation im Homeoffice mit den, mit denen noch irgendwie verbessert werden könnte? 00:49:19
346. B: Nein. Das ist, das ist alles sehr angenehm. Also man sagt den Kollegen Bescheid, also den direkten Kollegen, da, dass man im Homeoffice ist an dem und dem Tag und das funktioniert eigentlich recht gut. Die Kollegen wissen das dann oder man sieht es und man telefoniert eben, wenn man unbedingt etwas braucht. 00:49:39
347. I: Und was sind hier die Erfolgsfaktoren? Also wa, warum ist die Kommunikation mit den Kolleg:innen und Vorgesetzten im Homeoffice für Sie angenehm und sind Sie damit zufrieden? 00:49:50

348. B: (...) Warum. Ja. Weil im Endeffekt bei uns die Kommunikation nicht recht viel anders ist, als wenn es in der Arbeit ist, nur dass man vielleicht die ganze Zeit telefoniert und wenn man etwas braucht und nicht direkt nebeneinander so steht und mit dir so kommuniziert. 00:50:08
349. I: Und die Kommunikation in der Arbeit direkt ist eine gute Kommunikation? Also da ist eine, in der Präsenzarbeit ist eine gute, angenehme Kommunikation? Höre ich das richtig heraus? Das spiegelt sich dann im Homeoffice? 00:50:21
350. B: Es ist eine angenehme Kommunikation. Es ist auch in der Arbeit, also im Homeoffice ist es nämlich auch eine angenehme Kommunikation. Teilweise ist man im Homeoffice viel produktiver auf Grund weniger Kommunikation (lacht). 00:50:34
351. I: Ok. 00:50:35
352. B: Weil man sich vielleicht einfach in der Kaffeeküche nicht über den Weg läuft und einfach zum, stehen bleibt und quatscht. 00:50:40
353. I: Aber es ist sehr kollegial, also ob ich das jetzt richtig verstanden habe, dass, dass, dass es ein kollegiales Zusammenleben und kollegiale, eine kollegiale Kol, Kommunikation und Zusammenarbeit in der Präsenzarbeit gibt und das sich dann auch im Homeoffice spiegelt? 00:50:55
354. B: Genau. Also eigentlich mit meinen 00:50:57
355. I: Ok. 00:50:57
356. B: direkten Kollegen, mit denen ich direkt zusammenarbeite, ist es eine sehr angenehme Kommunikation. 00:51:02
357. I: Ok. D, dann ist der Erfolgsfaktor, dass es schon in Präsenz gut funktioniert und deshalb funktioniert es dann im Homeoffice auch gut? 00:51:09
358. B: Genau. Weil wenn es in der, in der Präsenz nicht funktioniert, dann ist es natürlich auch im Homeoffice schwer. 00:51:14
359. I: Ok. 00:51:15
360. B: Würde ich einmal behaupten jetzt. 00:51:17
361. I: Und könnte hier noch irgendetwas besser gemacht werden bei der Kommunikation im Homeoffice? 00:51:21
362. B: (...) Nein. Wir haben eigentlich die. Die technischen Möglichkeiten bestehen. 00:51:30
363. I: Wie beziehungsweise was verwenden Sie 00:51:34

364. B: Aso vielleicht eines. Es gibt vom Technischen, in Cisco Jabba gab es immer die Möglich, oder gibt es die Möglichkeit eben, dass man den Bildschirm teilen kann. Das funktioniert nicht, wenn man im Homeoffice ist. 00:51:44
365. I: Das funktioniert 00:51:46
366. B: Aber das ist irgend. Nein da gibt es, das ist wahrscheinlich so ein sicherheits-technischer Aspekt, dass das nur im Netzwerk direkt in der Arbeit funktioniert. 00:51:56
367. I: Ok. 00:51:57
368. B: Also aber mit, aber mit Teams würde man dem, funktioniert es. 00:52:03
369. I: Ok. Also die neue Einführung von Teams löst diese Problematik eigentlich auf? 00:52:07
370. B: Die, das, würde das lösen. Genau. 00:52:08
371. I: Ok. Und wie beziehungsweise was verwenden Sie bei den Kommunikationstechnologien damit die Zusammenarbeit im Homeoffice für Sie angenehm, zufriedenstellend und gut funktioniert? Dieses Bildschirmteilen, wenn ich es jetzt richtig verstanden habe. 00:52:22
372. B: Nein. Das. Das Bildschirmteilen, das ist dann eher, wenn jemand selbst ein Problem hat 00:52:28
373. I: Ok. 00:52:29
374. B: und die Unterstützung dafür benötigt. Also das ist also damit einfach. Sonst würde ich vielleicht zum Kollegen gehen oder der Kollege, die Kollegin soll mir den Bildschirm teilen und dann sehe ich das Problem ohne, dass ich jetzt extra vielleicht dorthin gehen muss, je nachdem wo sie selbst gerade sitzen. Und wenn die Kollegen in der Nähe sind und wir vielleicht da etwas gemeinsam machen müssen, dann geht man eben zum Kollegen, zur Kollegin hin und macht das dann direkt dort. Und dadurch ist es natürlich im Homeoffice schon vorteilhaft, dass diese Funktion auch funktioniert, weil das wäre so als wenn man direkt neben dem Kollegen, der Kollegin stehen würde. 00:53:06
375. I: Und gibt es irgendwelche speziellen Tools bei den Kommunikationstechnologien, die Sie eben verwenden im Homeoffice für die Zusammenarbeit, die hier auch der Zusammenarbeit besonders helfen? Also 00:53:18
376. B: Naja. Wie gesagt, wir, also das Telefon also zum Telefonieren. E-Mail schreiben und ich würde jetzt dann 00:53:25
377. I: Und gibt es da irgendwelche 00:53:25
378. B: das Teams mithinzuzählen damit man das wirklich, dass es funktioniert mit dem Bildschirmteilen, wenn man da etwas braucht. 00:53:31

379. I: Also das Bildschirmteilen wäre jetzt so ein Tool zum Beispiel? 00:53:34
380. B: Das ist ein wichtiges, ich finde das ist ein wichtiges Tool im Homeoffice. Ja. 00:53:38
381. I: Genau. Was jetzt die Zusammenarbeit, weil das ist jetzt eigentlich meine Frage, was für Tools auf den Kommunikationstechnologien die Zusammenarbeit für Sie angenehmer und zufriedenstellender machen. 00:53:48
382. B: (...) Ja. Also je nachdem, was man natürlich braucht, ist das Teams ein sehr brauchbares Tool 00:53:58
383. I: Ok. 00:53:59
384. B: wie das Outlook an sich. Vorher hatten wir das Lotus Notes. Also ich bin, habe davor das Outlook nur gekannt und war sehr froh, dass das eingeführt worden ist, weil es ist seit letztem Jahr schrittweise sind die Office-Programme oder von Microsoft Programme eingeführt worden. Und das Lotus Notes ist ein Ausläufer und das E-Mail-Programm wurde eben letztes Jahr umgestellt auf Microsoft-Outlook. Für mich ist es sehr vorteilhaft, weil ich kann damit arbeiten, ich habe es davor damit gearbeitet. Für viele, die schon sehr lange im Unternehmen sind, ist das eher eine Herausforderung gewesen auf diese neuen Tools umzusteigen, aber das war natürlich jetzt in der Arbeit und im Homeoffice das Problem. 00:54:37
385. I: Also gleich. 00:54:38
386. B: Und wenn sich jemand, jetzt wenn einer, jemand technisch nicht sehr visiert ist, dann helfen der Person aber diese ganzen Tools auch nicht recht viel, weil man arbeitet dann nicht mit den Tools, weil man sich nicht auskennt damit. 00:54:54
387. I: Ok. Und was ist für Sie hilfreich für eine gut funktionierende und zufriedenstellende Kommunikation in der digitalen Zusammenarbeit, mit welcher Sie sich wohl fühlen? Gibt es da irgendetwas? 00:55:07
388. B: Wieder von den Tools, oder? 00:55:11
389. I: Generell. Gibt es irgendetwas, das für Sie hilfreich ist für eine zufriedenstellende und angenehme Kommunikation in der digitalen Zusammenarbeit? Vielleicht Verhaltensweisen 00:55:19
390. B: Ja. 00:55:19
391. I: von Ihnen, Ihren Kollegen. Können aber auch Tools sein? Da haben Sie ja jetzt schon viel aufgezählt. Irgendetwas, das Sie vielleicht noch nicht erwähnt haben. 00:55:25
392. B: Also Verhaltensweisen. Ja. Also, dass man, wenn man, also im Endeffekt, wenn man im Homeoffice ist, dass man dann ganz normal mit den anderen Kollegen kommuniziert. Also das, als ob es, als wenn die gleiche, als wenn die P, Personen im

Büro sind. Nur das. Es ist halt dann mehr über das Telefon, aber das ist auch in der Arbeit bei uns auch oft über das Telefon. 00:55:51

393. I: Ok. (...) Und 00:55:56

394. B: Ich finde bei uns im Unternehmen haben wir oder beziehungsweise bei uns in der Abteilung haben wir ein sehr gutes Miteinander und die Arbeitskultur bei uns lässt das Gesamte auch zu, dass es so bleibt. Und natürlich sind die Abteilungsleiter oder die Leiter allgemein bei uns, tragen sehr viel dazu bei, dass es so ist. 00:56:20

395. I: Ok. Also und was, was tun dann eben das, das Unternehmen oder eben nur die Vorgesetzten wie Sie gesagt haben? 00:56:28

396. B: Also wir haben, wie gesagt wir haben eigentlich sehr viele Freiheiten das Ganze auszuleben und wir werden, also ich habe nicht das Gefühl kontrolliert zu werden. 00:56:33

397. I: Und das ist halt auch für die Kommunikation dann im Homeoffice generell mit jetzt den Vorgesetzten, aber auch mit den Kollegen hilfreich, weil man dann freier 00:56:42

398. B: Genau. 00:56:42

399. I: sprechen kann. 00:56:43

400. B: Genau. Also ich habe nicht das Gefühl, wenn mich ein Vorgesetzter anruft, dass er mich jetzt kontrollieren will, ob ich arbeite, sondern wirklich, weil die Person etwas von mir in dem Moment braucht. 00:56:52

401. I: Ok. Würden Sie sich hier noch etwas Weiteres von Ihren Vorgesetzten, Unternehmen wünschen oder sind Sie damit wunschlos glücklich? Also jetzt bei der Kommunikation in der digitalen Zusammenarbeit. 00:57:02

402. B: (...) Nein. Da muss ich sagen, bin ich wunschlos glücklich, weil wir haben alles, das wir benötigen beziehungsweise wüsste ich jetzt nicht was ich noch beim (unv.) benötigen könnte vielleicht. 00:57:15

403. I: Ok. Was sind für Sie die größten Herausforderungen bei der Homeofficearbeit allgemein und damit auch der Zusammenarbeit im Homeoffice anhand von Kommunikationstechnologien, welche Ihre Arbeitszufriedenheit und Ihr Wohlbefinden beeinträchtigen? 00:57:30

404. B: (...) Also mein Wohlbefinden wird sicher beeinträchtigt, wenn das Internet nicht funktioniert 00:57:40

405. I: Ok. 00:57:42

406. B: und ich da keine Kon, Kontakt zu habe, weil ich dann überlegen müsste, was mache ich jetzt. Müsst, muss ich vielleicht in die Arbeit? Wenn es in der Früh ist, muss

ich in die Arbeit fahren, muss ich nicht in die Arbeit fahren? Wo ich sehr großes Wohlbefinden hatte, vor allem im Homeoffice, das war im Winter, als es draußen sehr viel geschneit hat und ich an dem Tag einfach im Homeoffice geblieben bin und nicht in das Schneechaos hinaus musste. Also 00:58:04

407. I: Das ist (unv.) 00:58:06

408. B: Ich weiß jetzt nicht, ob das jetzt diese Frage vor allem trifft. Da ist das Homeoffice vor allem sehr von Vorteil, dass es diese Möglichkeit einfach gibt. 00:58:13

409. I: Ja. Die Frage ist eigentlich, was die größte Herausforderung im Homeoffice ist, das halt Ihr Wohlbefinden beeinträchtigt oder einschränkt. Aber das mit dem Internet 00:58:22

410. B: Also das ist die Erreichbarkeit vor 00:58:24

411. I: (unv.) 00:58:24

412. B: allem auch. Ja. Das, wenn jemand, also vielleicht jemand probiert zu erreichen und die Person nicht erreichbar ist, oder. Das ist eher dann, wenn man sich vielleicht unwohl fühlt. Aber das 00:58:42

413. I: Das heißt die größte Herausforderung ist, 00:58:44

414. B: gibt es auch (unv.) 00:58:44

415. I: wenn andere Personen, wenn Sie jetzt im Homeoffice sind und andere Personen, die auch im Homeoffice sind oder auch im Unternehmen, wenn die nicht erreichbar sind, also Nicht-Erreichbarkeit von Kolleg:innen und Vorgesetzten, mit denen Sie ja eigentlich zusammenarbeiten und 00:58:58

416. B: Genau. Also das ist die, eine der größten Voraussetzungen. Ja, weil wenn es in der Arbeit 00:59:02

417. I: Größten Herausforderungen, oder? 00:59:03

418. B: Wohl. Genau. Wenn ich nämlich jetzt im Homeoffice bin und ich brauche jemanden, um eine Arbeit zu erledigen und sie nicht abhebt, ist es blöd, kann ich nicht recht viel ausrichten. Ich habe es in der Arbeit dann auch schon so gemacht, dann rufe ich an, hebt nicht ab, dann stehe ich einfach im Büro 00:59:16

419. I: Ok. 00:59:18

420. B: von dieser Person, wenn sie natürlich im Büro ist. Aber dann kann ich einfach dort auf der Matte stehen und sagen so da müssen wir jetzt dringend irgendetwas machen. 00:59:26

421. I: Ja, aber das geht ja im Homeoffice nicht. 00:59:28

422. B: Das geht im Homeoffice nicht. Das ist eines der größten Probleme und das ist dann 00:59:31
423. I: Ok. 00:59:31
424. B: dass die Kommunikation über die Kommunikationsmittel, ich sage jetzt, wenn keiner abhebt, nicht funktioniert. (lacht leicht) Hat man natürlich in der Arbeit auch, aber direkt im Büro hat man auch die Möglichkeit, dass man sich 00:59:43
425. I: hinzugehen 00:59:43
426. B: direkt sehen kann. Ja. 00:59:44
427. I: Und wie meistern Sie und Ihre Kolleg:innen und Vorgesetzten diese Herausforderung, dass eben gewisse, wenn jetzt eine Person überhaupt gar nicht erreichbar ist, wie meistern Sie das dann, aber Sie die Person brauchen damit Sie weiterarbeiten können? 00:59:56
428. B: Ich habe dann schon einmal andere Kollegen angerufen. 00:59:58
429. I: Und die gebeten, dass sie dann zu der Person gehen, oder? 01:00:01
430. B: Genau. Ob das. Oder. Oder ich schreibe im Chat, dass die Person mich zurückruft. 01:00:06
431. I: Ok. Also Ihre Taktiken sind, dass Sie dann versuchen 01:00:09
432. B: Also 01:00:09
433. I: über einen anderen Weg die Person irgendwie zu erreichen über andere 01:00:13
434. B: Genau. 01:00:13
435. I: Personen oder ein anderes Kommunikationsmittel. 01:00:15
436. B: Genau. 01:00:17
437. I: Ok. Sind Sie mit dieser Handhabung zufrieden? 01:00:20
438. B: (...) Naja, wenn die Person abhebt, zum Beispiel, könnte es besser laufen. Ich wüsste jetzt nicht, wie ich es verbessern sollte, könnte. Ich bin jetzt nicht ganz zufrieden damit, aber schon auf der anderen Seite zufrieden, weil wie soll man es ändern? 01:00:41
439. I: Es ist Ihre bestmögliche Lösung. 01:00:42
440. B: Das eher das Problem. Genau. Ja. 01:00:44

441. I: Ok. Wenn Ihr Unternehmen und Ihre, helfen hier Ihr Unternehmen und Ihre Vorgesetzten in irgendeiner Form? Wenn jetzt Sie sagen ok ich erreiche die Person einfach nicht und sie müssen sich an den Vorgesetzten oder so, wenden oder das Unternehmen, machen sie da irgendetwas? 01:01:00
442. B: Habe ich bisher nicht machen müssen. Das ging auch bisher so. 01:01:05
443. I: Und macht das Unternehmen oder die Vorgesetzten trotzdem irgendetwas, wenn jetzt jemand nicht erreichbar ist oder das Internet überhaupt gar nicht funktioniert, weil Sie ja gesagt haben das ist ein Magenta-Problem? 01:01:17
444. B: Ja. Ich meine, wenn es jetzt fun, Internet nicht funktioniert hat, ich bin, in dem Zeitpunkt habe ich das, den, mit dem Telefonhotspot gemacht. 01:01:25
445. I: Ok. 01:01:26
446. B: Mit dem Handy. Und das hat funktioniert gehabt. 01:01:28
447. I: Also, dass sie das zur Verfügung stellen. 01:01:29
448. B: Also. Ja. Ich habe mein privates dann genommen gehabt auch. 01:01:32
449. I: Oh. Ok. 01:01:33
450. B: Weil ich einfach weiß, dass ich da eine stärkere Verbindung vielleicht habe als über das Arbeitshandy beziehungsweise wusste ich beim Android in dem Moment nicht, wo ich es finde. 01:01:44
451. I: Ok. 01:01:46
452. B: Den Hot. Ich habe da ein bisschen gebraucht, aber ich habe dann den Hotspot gefunden und das über das Arbeitshandy auch gemacht. Also das ist nicht das Thema. 01:01:51
453. I: Aber das ist so eigentlich 01:01:52
454. B: Aber 01:01:52
455. I: was die Vorgesetzten da noch tun für dieses Problem oder das Unternehmen, wie, wie sie versuchen dieses Problem, bei diesem Problem zu helfen. 01:01:59
456. B: (...) Naja. Gut. Die IT konnte da helfen bei dem Problem, ja wie gesagt, mit dem Neustart, aber eben dadurch, dass es das Homeoffice ist, ich habe die Homeoffice-möglichkeit, aber für die Kommunikation für das Internet muss ich selbst sorgen. (...) Also das Magent, also das Internet ist aber mein privates, was ich nutze. 01:02:13
457. I: Ok. 01:02:21
458. B: Das wird mir von der Arbeit nicht gestellt. Das ist ja, ich kann ja in die Arbeit und arbeiten. 01:02:26

459. I: Ok. Und was könnten, könnte Ihr Unternehmen oder Ihre Vorgesetzten sonst noch tun, um die Herausforderungen im Unternehmen also im Homeoffice für Sie eben besser lösbar, dass das für Sie angenehmer wird, machen? Hätten Sie da eine Idee? Dass sie eben so etwas zur Verfügung stellen, ein Internet, oder? Haben Sie sonst, also irgendetwas, was könnte Ihr Unternehmen oder Ihre Vorgesetzten tun? 01:02:53
460. B: Na (unv.). Jetzt kann man natürlich sagen ok sie können ein Internet zur Verfügung stellen, sie können einen zweiten Bildschirm zur Verfügung stellen, sie können einen Tisch zur Verfügung stellen, alles was natürlich das erleichtert. Die Frage ist, schießt das über dieses Ziel hinaus? Ich meine tun kann man recht viel, dass es gut, besser wird. Die Frage ist, ist das Aufgabe vom Unternehmen das zur Verfügung zu stellen nachdem sie ja schon einen Arbeitsplatz im Büro zur Verfügung stellen oder nicht. Ich meine die Frage, ich meine, wenn man jetzt in Zukunft um Arbeitskräfte wirbt, könnte es vielleicht schon, ist das eine der Sa, Dinge, die gemacht werden müssen von einem Unternehmen, dass das Unternehmen das bereitstellt, dass man Mitarbeiter findet. Ich denke zum jetzigen Zeitpunkt ist es nicht die Aufgabe vom Unternehmen das zu machen, aber vielleicht auch, weil ich so viel von der alten Kultur der, des Präsenzeins kennengelernt habe. Ja. 01:03:52
461. I: Ok. Also, also würden Sie jetzt nicht sagen, dass das Unternehmen noch irgendetwas machen könnte, um die Herausforderungen für Sie 01:03:56
462. B: Nein. Könnte ja, müsste nein. 01:03:59
463. I: oder, dass sie finden. Ok. Ok. 01:04:01
464. B: Sagen wir so. Also es. Man könnte natürlich vieles machen. Also sie könnten jedem einen Internetzugang jetzt kaufen und zur Verfügung stellen. Die Frage ist, wird das dann vielleicht woanders abgezogen, weil das dem Unternehmen Geld kostet. 01:04:15
465. I: Ok. Im Homeoffice kann es jetzt gerade durch die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien zu stressigen Situationen kommen. In dem Fall spricht man dann vom digitalen Stress. Nun möchte ich mit Ihnen über Ihren Umgang mit digitalem Stress sprechen. Was macht für Sie eine aus den Kommunikationstechnologien, also aus der Nutzung der Kommunikationstechnologien resultierende stressige Situation aus? Was sind da so die Merkmale? 01:04:41
466. B: (...) Es ist wenn das nicht so funktioniert wie es funktionieren soll. Also Stress war zumindest, hat es ein bisschen eben gemacht, wenn ich mich nicht einloggen konnte und es so Verbindungsprobleme gab, da gab es schon Stress in, vor allem beim ersten Mal. Was mache ich jetzt? Was muss ich jetzt machen? Wen muss ich kontaktieren? Vor allem ich konnte mich nicht einloggen und ich hatte keine Nummern. Das heißt ich habe eine 01:05:11
467. I: Ok. 01:05:11
468. B: Kollegin auf ihrem privaten Telefon kontaktiert, dass sie mir das dann gibt, weil die Nummer hatte ich. Das heißt ich habe sie privat halt in der Arbeit angerufen und sie hatte halt auch am Anfang nicht reagiert und er dann später dann schon, weil sie

selbst gerade nicht am Arbeitsplatz war, das Handy nicht gesehen hatte, auf lautlos natürlich in der Arbeit vielleicht. Und. Oder die Kollegin hatte auch später angefangen gehabt. Das heißt ich habe probiert zum Beispiel um sieben Uhr anzufangen und ich wusste die Kollegin ist vor halb acht nicht im Büro. 01:05:43

469. I: Das heißt 01:05:44

470. B: Das heißt ich konnte, ich habe das davor so probiert mich einzuloggen und dann die Kollegin und das hat mir schon einen gewissen Stress bereitet mich einzuloggen, weil ich wusste, wenn das nicht funktioniert, ja dann werde ich fast in die Firma fahren müssen. 01:05:55

471. I: Ok. Also weil die technischen 01:05:59

472. B: Weil ich wusste, woran liegt es. 01:05:59

473. I: technischen Voraussetzungen einfach nicht gegeben sind. Wenn das nicht funktioniert, das löst dann den Stress in Ihnen aus. 01:06:04

474. B: Genau. Ja. Weil, weil wie arbeitet man in dem Moment. 01:06:10

475. I: Und wie bewältigen Sie dann digitalen Stress im Homeoffice? Also in dem Fall haben Sie versucht die Kollegin zu kontaktieren und da versucht irgendwie Kontakt aufzunehmen. Haben Sie sonst noch etwas getan? Weil Sie hatten ja dann die, diesen Stress. 01:06:23

476. B: Nachdem ich. Ja ich habe dann einmal wen anderen noch probiert anzurufen und irgendwann natürlich, wenn man wen erreicht und auch die richtige Nummer hat, die jemanden, die einem weiterhelfen kann und diese Person irgendwann einmal erreicht und dann sobald an dieser Lösung gearbeitet wird und es funktioniert verflüchtigt sich dieser Stress wieder. Mittlerweile habe ich ihn in dieser Situation auch nicht, weil ich weiß wie ich mit dieser Situation umgehe. Wenn ich halt jetzt, wenn es nicht funktioniert mit dem Homeoffice, werde ich wahrscheinlich in die Arbeit fahren müssen oder ich muss anrufen und sagen ich brauche vielleicht einen Tag frei, weil im Homeoffice, ich mache die Homeofficetage auch so, wenn ich sage ok ich höre früher auf oder ich schaue, dass ich das mit irgendetwas Privaten verbinde. Zum Beispiel letzte Woche war ich im Homeoffice, weil der Tischler für die Küche gekommen ist. Der hat sich angekündigt und ja wie das halt so beim Möbelhaus ist, die kündigen sich ab ein Uhr zum Beispiel an und dann wartet man, dass jemand kommt. In so einem Tag bin ich im Homeoffice, wenn es technisch nicht funktioniert, müsste ich mir fast einen Tag Urlaub nehmen. 01:07:26

477. I: Und. Also Sie bewältigen das dann 01:07:30

478. B: Und wenn man aber Arbeit fertigmachen muss, ist das schon ein gewisser Stress dann, wenn er (unv.) 01:07:34

479. I: Und wie bewältigen Sie diesen Stress dann? Also wie gehen Sie dann damit um? 01:07:38

480. B: Naja. In dem Moment habe ich natürlich das Glück gehabt das Ganze funktioniert, ansonsten hätte ich vielleicht in die Arbeit fahren müssen und hätte einfach früher aufgehört. 01:07:46
481. I: Ok. 01:07:47
482. B: Aber das ist natürlich dann ja auch eine Art Stress. 01:07:51
483. I: Ok. 01:07:52
484. B: Und deswegen, also die technischen Voraussetzungen, müssen eigentlich funktionieren, dass man seine Arbeit machen kann und nicht in diesen St, vielleicht nicht in einen Stress fällt. 01:08:00
485. I: Weil die Taktik ist ja dann eigentlich, dass man das Homeoffice verlässt und in die Präsenzarbeit übergeht, weil anders kann man das nicht bewältigen 01:08:08
486. B: Genau. Ja. Was soll ich im. Ich meine, gut, im Homeoffice, wenn es nicht funktioniert, ist die Frage funktioniert es nur bei mir nicht oder funktioniert es bei anderen nicht. Deswegen habe ich in der Arbeit angerufen. Dort hat es funktioniert. Das heißt es hätte, das heißt irgendwo war das Problem mit dem Homeoffice entweder von der Arbeit oder von mir aus. Wenn in der Arbeit das Ganze jetzt nicht funktioniert, dann habe ich keinen Stress, weil ich bin nicht schuld. 01:08:30
487. I: Ok. Und meine nächste Frage wäre jetzt gewesen, ob Sie eine spezielle Verwendung von den Kommunikationstechnologien haben oder ob es da irgendwie eine spezielle Verwendung gibt, welche Ihnen bei der Bekämpfung oder Bewältigung von digitalem Stress helfen. Hier habe ich herausgehört, dass Sie eben Kontakt aufnehmen zu anderen Kolleginnen, Kollegen und nachfragen wie schaut es bei ihnen aus, also dass Sie einfach über, über das Telefon andere Leute erreichen und sich austauschen. 01:08:58
488. B: Genau. Ja. 01:08:59
489. I: Gibt es sonst noch irgendetwas, das Sie bei den Kommunikationstechnologien verwenden, um digitalen Stress zu bewältigen? 01:09:05
490. B: Ja wenn man, also wenn ich jemanden nicht erreiche, könnte auch per Whatsapp oder SMS irgendwen, also Whatsapp auch noch 01:09:11
491. I: Ok. 01:09:12
492. B: einfach einem, einfach einem Kollegen schreiben, warum es nicht funkt, ob es dort funktioniert oder ob die mir eine Nummer geben können. Mittlerweile habe ich die Nummern bei mir eingespeichert vor allem im Arbeitshandy, dass ich diese Personen kontaktieren könnte, die mir weiterhelfen können. Ja. Aber sonst gibt es nicht recht viele Möglichkeiten. 01:09:33
493. I: Und irgendwelche Verhaltensweisen sonst noch? Sie haben vorher einmal gesagt, dass Sie, wenn jetzt irgendwie ein bissi viel los ist, dass Sie einmal auf den Balkon

gehen und durchatmen. Ist das auch so eine Taktik, oder ist das einfach was Sie manchmal zwischendrin machen in den Pausen? 01:09:48

494. B: Aso. Ja. Ich bin auch manchmal, als es nicht funktioniert hat, bin ich frühstücken gegangen. 01:09:51

495. I: Ok. 01:09:52

496. B: Dann dachte ich halt (unv.), geht man halt einmal Frühstücken und schaut, ob es später funktioniert. 01:09:55

497. I: Also einmal Abstand gewinnen. 01:09:57

498. B: Genau, ein bissi. Das, das hilft. Ja. 01:10:00

499. I: Ist auch eine Taktik? Ok. 01:10:01

500. B: Das ist vor allem, weil ja gut, nicht nur bei technischen Problemen, sondern auch vielleicht in der Arbeit bei Problemen. 01:10:07

501. I: Ok. Und 01:10:09

502. B: Abstand hilft oft. Ja. 01:10:09

503. I: Als nächste Frage hätte ich jetzt nach einer Beispielsituation, in der Sie wegen der nicht funktionierenden, also wegen eben Kommunikationstechnologien gestresst wurden, gefragt, aber da haben Sie ja ge, gerade gesagt, das ist ja schon vorgefallen, dass es dann einfach nicht funktioniert hat und sind Sie dann in die Arbeit gefahren deshalb, oder? 01:10:29

504. B: Nein. Es hat bis, bisher dann immer funktioniert. 01:10:32

505. I: Ok. Also Sie haben dann 01:10:33

506. B: Also beim 01:10:33

507. I: angerufen und dann ist es irgendwie behoben worden, weil IT schon daran gearbeitet hat, oder? 01:10:41

508. B: Nein. Das war eigentlich, wie gesagt, mein Internet das Problem hatte, aber es ist irgendein Problem natürlich das es bei, dieser Provider nicht funktioniert beziehungsweise ((Stift fällt Interviewerin aus der Hand und macht Geräusch)), wer da was macht. Keine Ahnung. 01:10:55

509. I: Ok. 01:10:57

510. B: Aber da ist das Problem definitiv bei mir hier im Homeoffice gelegen. 01:11:00

511. I: Ja ich habe, ich habe gemeint, dass die IT Sie dann zurückgerufen hat und Ihnen gesagt hat, dass Sie das halt reseten müssen. Also. 01:11:06
512. B: Aso. Ja genau. Da, das sind wir die Probleme durchgegangen und der hat halt geschaut, wie ich Kontakt zur Arbeit habe und hat im Hintergrund in diesen Protokollen nachgeschaut, die geführt werden. 01:11:17
513. I: Ok. Was machen Sie schon im Vorhinein damit digitaler Stress im Homeoffice gar nicht erst auftritt? 01:11:23
514. B: (...) Mittlerweile bin ich es gewohnt. Also ich meine, ich kenne, ich weiß, wie es funktioniert und bei welchen Fehlern ich was machen muss, dadurch habe ich jetzt diesen Stress nicht. Wenn es jetzt nicht funktioniert, ja gut, dann starte ich den Router neu, gehe in der Zwischenzeit mich waschen, mache irgendetwas anderes bis es halt gestartet ist und probiere es dann in fünf Minuten noch einmal. 01:11:49
515. I: Also das 01:11:50
516. B: Ich mache vielleicht einen Kaffee, aber weil, weil es gibt, bisher gab es immer nur diesen Fehler, wenn, wenn ein Fehler gekommen ist. 01:11:56
517. I: Ja. 01:11:56
518. B: Sonst hat es bis jetzt immer funktioniert und dadurch habe ich nicht, keinen Stress zu bekommen im Homeoffice. 01:12:01
519. I: Das heißt, was Sie schon im Vorhinein tun, ist, dass Sie eigentlich das Mindset haben, dass Sie sagen Sie hatten schon einmal die Erfahrung und Sie gehen da jetzt entspannt darauf zu, wenn so etwas auftritt. 01:12:12
520. B: Genau, aber auch jetzt bei neuen Problemen bin ich mittlerweile auch entspannter als früher, weil man eben aus diesen Erfahrungen lernt und mittlerweile das schon fast Alltag geworden ist. 01:12:28
521. I: Und machen Sie auch irgendetwas bei den Kommunikationstechnologien im Vorhinein damit der Stress gar nicht erst auftritt? Haben Sie da irgendwelche Einstellungen vielleicht oder irgendetwas? 01:12:37
522. B: (...) Nein. Also 01:12:43
523. I: Ok. 01:12:43
524. B: Nein. Also ich muss halt alle technischen Unterlagen mitnehmen wie zum Beispiel den Laptop darf ich nicht vergessen, das Headset, das Telefon, das Ladekabel, 01:12:52
525. I: Also alles 01:12:54
526. B: das für den Laptop. 01:12:55

527. I: vorzubereiten. Die Geräte vorbereitet zu haben. 01:12:58
528. B: Das. Das muss vorbereitet werden. Genau. Das muss ich natürlich dann
01:12:59
529. I: Ok. 01:12:59
530. B: von der Arbeit alles mitnehmen, das ich brauche. Wir haben hier einen, so eine Secure-ID (zeigt seinen Secure ID), mit dem muss ich mich einloggen. Das ist damit ich die Verbindung, wenn ich den Schlüssel in der Arbeit vergesse, kann ich das Homeoffice vergessen. 01:13:11
531. I: Ok. 01:13:12
532. B: Oder jemand würde mir die Nummer durchgeben, wenn es, wenn ich jemanden, da müsste ich aber wieder wen in der Arbeit kontaktieren, dass er mir bitte zu meinem Schreibtisch geht und mir diese Nummer durchgibt, die ich in dem Moment brauche. 01:13:25
533. I: Und 01:13:25
534. B: Und die ändert sich alle paar Minuten. 01:13:27
535. I: Oh. Ok. Und 01:13:30
536. B: Das ist. Die nur in diesem Moment zum Eingeben ist. Das ist wie ein Pin im Endeffekt bei der Bank. 01:13:34
537. I: Und was hilft Ihnen bei einem für Sie angenehmen und zufriedenstellenden Umgang mit Stress, welcher durch die Kommunikationstechnologienutzung im Homeoffice verursacht wird? Gibt es da irgendetwas, das noch hilft? (...) Außer Ihre Erfahrung und Ihr Mindset, das Sie bis jetzt haben und dass Sie die Sachen alle schon im Vorhinein vorbereiten und so, und so, greifbar machen. 01:13:57
538. B: Naja, wenn man jetzt ein bisschen Stress hat, ist die Frage, was ist es für ein Stress vielleicht. Kann da vielleicht ein Kollege helfen, eine Kollegin? Ist das jetzt ein Stress, den ich arbeitstechnisch habe, weil ich in der, weil ich irgendetwas erledigen soll und das einfach irgendwie, die Deadline nicht schaffe vielleicht? Oder ist das jetzt der Stress, der von den technischen Gegebenheiten herkommt? 01:14:24
539. I: Ja. Also ein Stress, der eben durch die Kommunikationstechnologien verursacht wird. 01:14:28
540. B: Nein. Das waren eigentlich diese Möglichkeiten, weil 01:14:32
541. I: Ok. 01:14:32
542. B: wir haben jetzt schon (wird es vieles?) oder das waren bis jetzt die, die großen Probleme, die ich hatte. 01:14:39

543. I: Und was macht Ihr Unternehmen beziehungsweise Ihre Vorgesetzten zur Bekämpfung, Bewältigung oder zumindest Minimierung von Ihrem digitalen Stress im Homeoffice? 01:14:48
544. B: Ich habe mit meinem Vorgesetzten darüber noch nicht gesprochen. 01:14:57
545. I: Gibt es vielleicht schon irgendwelche Schulungen oder so, damit man im Vorhinein darauf vorbereitet wird oder irgendetwas? 01:15:04
546. B: Nein. Schulung hatte ich, Schulung hatte ich keine. Ich habe das mit dem von der IT, hat, hat das mir eingerichtet gehabt, hat gesagt, wie ich mich einloggen soll und dann war ich beim ersten Mal trotzdem etwas gefordert was die Verbindung herzustellen. 01:15:22
547. I: Ok. 01:15:23
548. B: Und ich habe es aber einmal testweise benutzt. Ich habe einmal testweise den Laptop mitgenommen und habe das dann daheim nach der Arbeit probiert. Das hat funktioniert. Aber ich habe halt etwas gebraucht, weil ich nicht eine direkte Anleitung hatte. 01:15:36
549. I: Also das Unternehmen macht eigentlich nichts gegen digitalen Stress im Homeoffice von Ihnen und generell Mitarbeitern? 01:15:43
550. B: Ich habe bis jetzt nirgends eine Anleitung gesehen. Nein. 01:15:48
551. I: Ok. 01:15:49
552. B: Also es gab halt die IT. Also man kann halt mit jemanden von der IT telefonieren. 01:15:53
553. I: Ok. Und wenn Sie sich jetzt aber etwas Spezielles zur Bekämpfung von digitalem Stress im Homeoffice von Ihrer Firma oder Ihren Vorgesetzten wünschen könnten damit die Arbeit im Homeoffice für Sie angenehmer und zufriedenstellender ist, was wäre das? 01:16:07
554. B: (...) Man könnte so einen Fragenkatalog machen, so einen FAQ-Katalog, was man bei welchen Fehl, Fehlern probieren kann. Natürlich sollte man den fast ausgedruckt mitnehmen, weil wenn man sich schon nicht einloggen kann, kommt man auch nicht zu diesem Katalog. Also ist man im digitalen Zeitalter doch wieder auf den normalen Drucker angewiesen. 01:16:30
555. I: Ok. 01:16:31
556. B: Zumindest bis man diese, dass man diese Fehler schon herausfiltert und dass da vielleicht Kontaktnummern darauf stehen würden, die man anrufen kann bei gewissen Fehlern. 01:16:44
557. I: Und was würden Sie resultierend aus Ihren eigenen Erfahrungen jetzt anderen Mitarbeiter:innen empfehlen, um digitalen Stress in Bezug auf Ihr Wohlbefinden und Ihre Arbeitszufriedenheit gut zu managen, bewältigen oder zu bekämpfen? 01:16:57

558. B: Naja, dass man die technischen Gegebenheiten im Vorfeld, bevor man sie einmal braucht, ausprobiert, ob das Gesamte funktioniert. Dass man vielleicht eben die Nummer von der IT einspeichert oder sich aufschreibt, dass man das hat. Also. 01:17:12
559. I: Ok. Ja. Nun sind wir bereits am Ende des Interviews angelangt. Abschließend möchte ich Ihnen aber noch die Möglichkeit geben nicht bisher Besprochenes zu erwähnen, wo Sie sagen, das wäre aber noch irgendwie wichtig zur Thematik, das würden Sie gerne noch anbringen. Gibt es da irgendetwas? 01:17:29
560. B: (...) Nein. Ich glaube wir haben alles besprochen. Also ich glaube, dass der größte Punkt ist, dass wir, ich glaube, nicht kontrolliert werden im Homeoffice und dass man doch eine gewisse Freiheit verspürt und dadurch das Arbeiten im Homeoffice angenehm ist. 01:17:49
561. I: Ok. 01:17:50
562. B: Man macht sich halt eher selbst einen Druck. Ich glaube das ist eher das größte Problem. 01:17:54
563. I: Also würden Sie sagen, dass man es auch selbst entspannter angehen sollte? 01:17:58
564. B: Genau. Also ich glaube der größte Druck kommt von mir selbst, um eben meine bestmögliche Arbeit zu liefern und natürlich irgendwie man probiert halt vielleicht ein gewisses Bild auch zu liefern, indem man die ganze Zeit erreichbar ist. 01:18:15
565. I: Also, dass man die Erreichbarkeit eigentlich ein bissi entspannter im Homeoffice angeht. 01:18:19
566. B: Ja. Genau. Ich glaube 01:18:20
567. I: Die Erreichbarkeit ist das Thema. 01:18:20
568. B: Genau. Ich glaube, das ist ein Mindset, das man selbst hat, das mit der Zeit besser wird beziehungsweise eine Einstellung, die man irgendwie, irgendwo vielleicht einmal gelernt hat oder einfach schaut, dass man ein gutes Bild 01:18:34
569. I: Also 01:18:35
570. B: gegenüber anderen zeigt. 01:18:36
571. I: auch die Erreichbarkeit, weil Sie haben ja gesagt Sie sind mit der Erreichbarkeit, da fühlen Sie sich nicht unter Druck, dass das in Ihrer Freizeit passiert, dass man das auch ein bisschen mehr ins Homeoffice, das man da auch ein bisschen entspannter an die Thematik herangeht. 01:18:49
572. B: Genau. Ja. Ich glaube das, ich glaube das 01:18:50
573. I: Das überträgt. 01:18:50

574. B: muss man von sich selbst übertragen. Ja. 01:18:52
575. I: Ok. 01:18:53
576. B: Und dann hat man si auch nicht selbst so einen großen Druck, großen Stress.
01:18:58
577. I: Ok. Ja dann noch einmal vielen Dank für das Interview, für Ihre Zeit. Das hat mir sehr geholfen 01:19:05
578. B: Gerne. 01:19:05
579. I: Jetzt kann ich Möglichkeiten erkennen, wie Mitarbeiter, was sie selbst machen können, um ihre eigene Arbeitszufriedenheit und ihr Wohlbefinden bei der Kommunikationstechnologienutzung zu priorisieren. 01:19:14
580. B: Ja. Gerne. 01:19:16