

## FACTSHEET

# ON / OFF – Digitale Erreichbarkeit managen

---

*Die Möglichkeiten, immer überall online und erreichbar zu sein, haben mit Smartphones und Tablets in den letzten Jahren exponentiell zugenommen. Die gesellschaftliche Debatte dreht sich um zeitlich und örtlich flexibleres Arbeiten sowie digitale Ablenkung und psychische Belastungen durch ständige Erreichbarkeit. Wie begegnen wir den Herausforderungen durch die unerschöpflichen Möglichkeiten des ständigen Online-Zugangs?*

### ZAHLEN UND FAKTEN

Mobile Kommunikationsgeräte verwischen die Grenzen zwischen Berufs- und Privatleben zunehmend. Berufliche Kommunikation findet häufiger in privaten Settings statt und gleichzeitig mehr private Kommunikation während der Arbeitszeit. Die vielen Vorteile, mobil privat und beruflich erreichbar zu sein, auch mal von zu Hause aus ungestört zu arbeiten, schnell an Informationen zu gelangen, und von überall her auf Daten zugreifen zu können, sind unbestritten. Der Home-Office-Day fördert aktiv das mobile, flexible Arbeiten von unterwegs oder zu Hause aus und fand 2014 zum fünften Mal statt. Die Initiative wird von Unternehmen wie SBB und Microsoft getragen, von Politikerinnen und Politikern unterstützt und kommt einem Bedürfnis von Arbeitnehmenden entgegen, die gerne zwischendurch mobil arbeiten: Weil sich Pendelzeit so produktiv nutzen lässt, sich Beruf und Familie besser vereinbaren lassen oder volle Züge oder Stau zu Stosszeiten ab und zu vermieden werden können.

Die Schattenseiten sind Informationsüberflutung, Beschleunigung und eine schwierigere Grenzziehung zwischen Freizeit und Arbeitszeit. Hinzu kommt allenfalls der wachsende Druck, von zu Hause oder unterwegs zu arbeiten, nicht weil es stets nötig wäre, sondern weil es möglich ist. Seit 1997 ist der Internetkonsum gemäss der repräsentativen ARD-ZDF-Onlinestudie von 76 auf 169 Minuten pro Tag angestiegen.<sup>1</sup> Mitverantwortlich ist die exponentielle Zunahme an internetfähigen, mobilen Geräten wie Smartphones und Tablets. Messbar ist zudem die steigende Erwartung, dass E-Mail-Nutzerinnen und -Nutzer eine rasche Antwort erhalten.<sup>2</sup> In einer umfassenden deutschen Stress-Studie gaben 33% der befragten Erwerbstätigen an, unter Informationsüberlastung und ständiger Erreichbarkeit zu leiden. Bei den Bessergebildeten war dieser Wert signifikant höher: 41%.<sup>3</sup> Drei von vier Berufstätigen sind in Deutschland während des Urlaubs beruflich erreichbar, davon 54 % per E-Mail.<sup>4</sup> Firmen haben in den letzten Jahren begonnen, Regulierungen einzuführen, um allfällige gesundheitliche Konsequenzen wie Stress-Erkrankungen vorzubeugen. So hängt beispielsweise die Firma VW seit 2012 die Smartphones der Mitarbeitenden nach Feierabend vom Mail-Server ab. Die Blackberrys von VW-Mitarbeitenden können von 18.15 Uhr abends bis 7.00 Uhr morgens keine E-Mails empfangen, auch an Feiertagen und Wochenenden nicht. Bei Daimler kann man E-Mails während Abwesenheiten automatisch löschen lassen. Die meisten Firmen setzen jedoch auf Eigenverantwortung der Mitarbeitenden oder auf Weiterbildung des Managements.

In Schulen geht es bei Handyverboten während des Unterrichts oder gesperrten Social-Media-Seiten im Schulnetz oft darum, die Konzentration der Schülerinnen und Schüler zu fördern und unfaires Spicken zu unterbinden. Andere Schulen setzen bewusst darauf, dass der Umgang mit ständigem Web-Zugriff auch in der Schule gelernt werden muss und setzen teilweise Smartphones im Unterricht ein.

Die Polizei kämpft für mehr Aufmerksamkeit im Strassenverkehr, weil Unfälle wegen Handygebrauch zunehmen.<sup>5</sup> Fast die Hälfte der Smartphone-User nutzt dieses als Wecker. Schlafstörungen nehmen messbar zu.<sup>6</sup>

Neben Home-Office-Days werden Offline-Days ausgerufen und andere Aktionen, um auf individueller Ebene mit dem Dilemma der Vor- und Nachteile ständiger Erreichbarkeit und Onlinezugriffs umzugehen. Ferienregionen bieten Offline-Urlaub an und die ersten Kliniken zur «digitalen Entgiftung» haben ihre Türen geöffnet. Braucht es zur Prävention gesundheitlicher Risiken Regulierungen der Erreichbarkeit in Unternehmen, Schulen und auf individueller Ebene? Und wenn ja, welche? Wer ist verantwortlich für allfällige gesundheitliche Risiken der «Always-On-Gesellschaft»? Antworten auf diese Fragen werden derzeit gesellschaftlich ausgehandelt.

## TIPPS ZUM UMGANG MIT STÄNDIGEM ONLINE-ZUGANG

- **Erreichbarkeit explizit ansprechen.** Im Team und unter Freunden und Familie das Thema besprechen. Führungspersonen können ihrem Team klar kommunizieren: «Auch wenn ich samstags Mails verschicke, erwarte ich bis am Montag keine Antwort.» Oder: «Im Urlaub muss niemand Mails lesen. Wir organisieren Stellvertretungen für Abwesenheiten.»
- **Nein sagen lernen.** Wer sich für unersetzbar hält oder zu viel Verantwortung übernimmt, ist gefährdeter, in eine ungesunde Spirale zu geraten, die durch ständiges Mail-Checken auf dem Smartphone oder telefonische Erreichbarkeit noch verstärkt wird.
- **Konsequentes E-Mail-Urlaub machen.** Auch wenn berufliche Mails auf dem Smartphone verfügbar wären: Statt Arbeitsmails im Urlaub eine Stellvertretung organisieren.
- **Ab und zu E-Mail-Programm schliessen.** Wer häufig abgelenkt wird durch E-Mails während des Arbeitens: Mail-Programm schliessen und konzentriert arbeiten.
- **Kein Handy im Strassenverkehr!** Nicht nur Auto-, sondern auch Fussgängerunfälle haben wegen unachtsamer Handynutzung im Strassenverkehr messbar zugenommen.
- **Stop Phubbing!** «Phubbing» ist zusammengesetzt aus «phone» (Handy) und «snub» (verächtlich behandeln) und bezeichnet die unhöfliche Angewohnheit, sich mit dem Handy zu beschäftigen, während man die Menschen um sich herum vernachlässigt.
- **Eine Uhr kaufen.** Wer keine Uhr trägt, schaut viel häufiger aufs Handy und wird dadurch eher abgelenkt.
- **Einen Wecker kaufen.** Für einen gesunden Schlaf ohne nächtliche E-Mails: Handy ausserhalb des Schlafzimmers aufladen und einen klassischen Wecker ohne Webzugang verwenden.
- **Technische Blockaden.** Wem es sehr schwer fällt, bei Arbeiten, die Konzentration fordern, auf unnötige Internetnutzung zu verzichten, kann sich technische Blockaden einrichten, z.B. Freedom (macfreedom.com) oder Offtime (offtime.co).
- **Spieltipp mit Augenzwinkern.** Das Handy-Stapel-Spiel eignet sich besonders für ein Abendessen im Restaurant oder einer Bar mit leidenschaftlichen Smartphone-Usern. Alle Anwesenden legen ihre Handys auf einen Stapel. Wer als erstes unbedingt ans Handy muss, bezahlt die Rechnung.

*Herausgegeben vom Forschungsteam Medienpsychologie der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.  
Redaktion: Sarah Genner*

### Verwendete Literatur

<sup>1</sup> Eimeren, van B. (2013). Always on – Smartphone, Tablet & Co. als neue Taktgeber im Netz. Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2013. Media Perspektiven, 7-8/2013: 386.

<sup>2</sup> Cole, J. et al. (2011). Digital Future Report 2010. World Internet Project. Center for the Digital Future at Annenberg School for Communication and Journalism, University of Southern California.

<sup>3</sup> Gangl, K. & Birkner, G. (2009). Stress. Aktuelle Bevölkerungsbefragung: Ausmass, Ursachen und Auswirkungen von Stress in Deutschland. F.A.Z.-Institut.

<sup>4</sup> BITKOM Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (2014). Drei von vier Berufstätigen sind im Urlaub erreichbar. Repräsentative Umfrage in Deutschland. Pressemitteilung, 8. Juli 2014.

<sup>5</sup> Nasar, J. L. & Troyer, D. (2013). Pedestrian injuries due to mobile phone use in public places. Accident Analysis and Prevention, 57/2013: 91 – 95.

<sup>6</sup> Bilton, N. (2014). Disruptions: For a Restful Night, Make Your Smartphone Sleep on the Couch. New York Times, February 9, 2014.