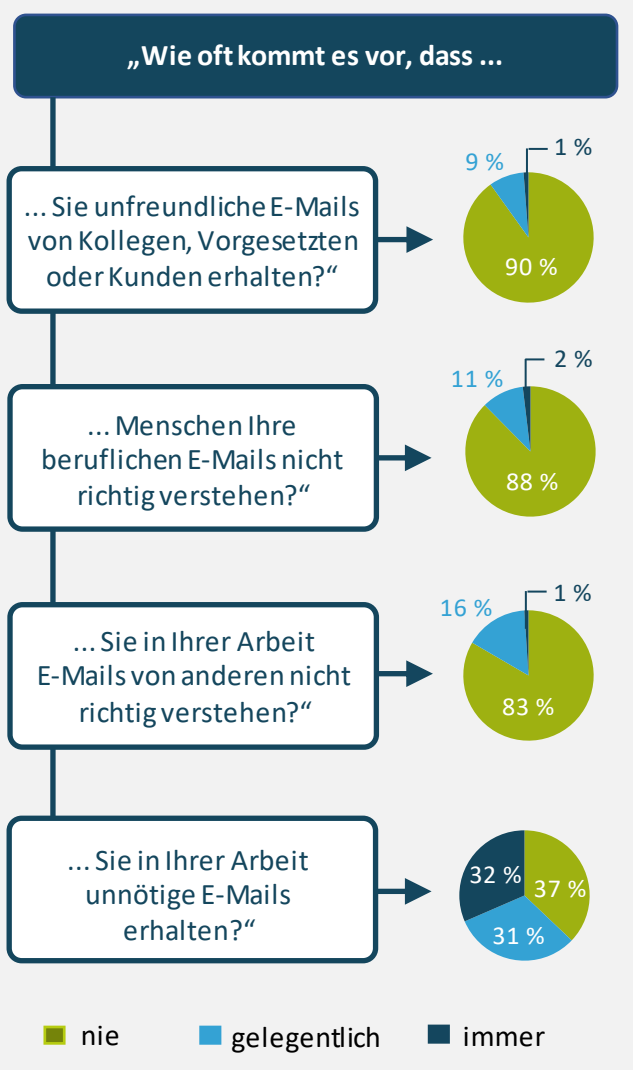


Kommunikation durch E-Mails: Wie kann sie ältere Beschäftigte in der Arbeit ungünstig beanspruchen?

Digitale Kommunikation verändert die Arbeitswelt mit ihren Anforderungen an Beschäftigte. E-Mails werden in Deutschland von ca. 9 von 10 Beschäftigten aller Altersgruppen bei der Arbeit genutzt [1]. Sie bestimmen die Interaktion und Zusammenarbeit im Arbeitsalltag maßgeblich. Beschäftigte berichten über eine höhere Effektivität bei der Arbeit durch die Nutzung von E-Mails, gleichzeitig jedoch auch ein deutlich höheres Arbeitsaufkommen [2]. Wenn die negativen Effekte überwiegen, stellt dies eine Form von „digitalem Stress“ dar [3]. Dieses Factsheet betrachtet im Folgenden vier Merkmale der Qualität der Kommunikation mit E-Mails, um potenzielle Fehlbeanspruchungen durch die Nutzung dieser etablierten digitalen Technologie bei älteren Beschäftigten erkennen und einschätzen zu können.

Abb. 1: Häufigkeit (gültige %) von Merkmalen der Kommunikation mit E-Mails in der lidA-Studie (n=2397)



Stichprobe und Befragung



Es wurden Daten von 2397 Personen der dritten Welle der lidA-Studie aus 2018 untersucht, die für mindestens eine Stunde pro Woche sozialversicherungspflichtig erwerbstätig waren. lidA untersucht „Baby-Boomer“ der Jahrgänge 1959 und 1965 in Deutschland auf dem Weg vom Erwerbsleben in den Ruhestand und ist repräsentativ für diese Gruppen.

Von allen Teilnehmenden, die angaben, E-Mails in der Arbeit zu nutzen, sollte die Häufigkeit der in Abbildung 1 dargestellten vier Aspekte der E-Mail-Kommunikation von 1 = *nie* bis 5 = *immer* eingeschätzt werden. Die Antworten wurden anschließend zu drei Kategorien zusammengefasst (siehe links). Zudem sollten die Befragten angeben, wie sehr die Verwendung digitaler Technologien ihre Arbeitsbelastung erhöht (Frage adaptiert nach [3]). Die Antwortoptionen reichten bei dieser Frage von 1 = *trifft überhaupt nicht zu* bis 5 = *trifft sehr zu*.

Ergebnisse

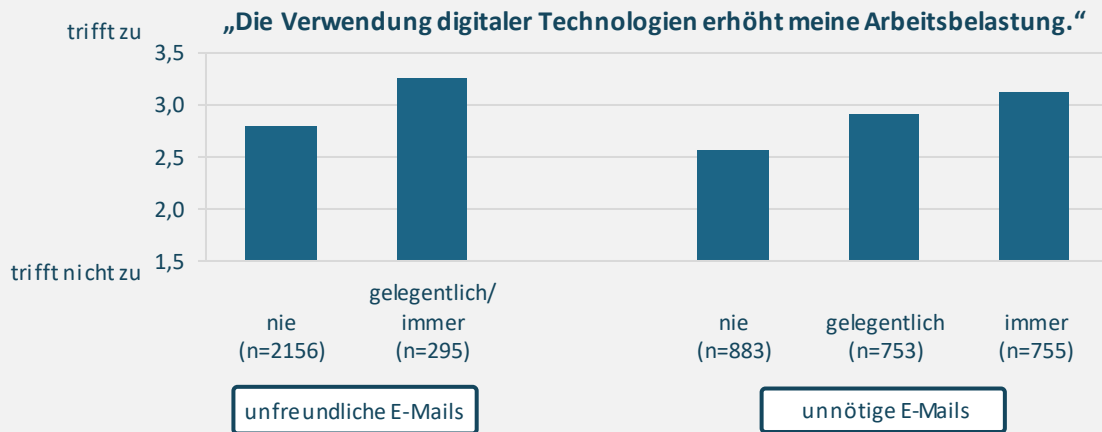


Es gaben insgesamt 73 % der älteren Beschäftigten an, E-Mails in ihrer Arbeit zu nutzen. Unfreundliche berufliche E-Mails erhält nur einer von zehn Befragten (siehe Abb. 1). Etwas häufiger treten Missverständnisse eigener oder fremder Mails auf. Viel häufiger ist jedoch der Erhalt unnötiger E-Mails in der Arbeit. Dies wird jeweils von fast einem Drittel der Befragten *gelegentlich* oder *immer* berichtet.

Im Folgenden wurde untersucht, ob die vier Merkmale der E-Mail-Kommunikation mit einer erhöhten Arbeitsbelastung einhergehen. Dafür wurde bei den ersten drei Kommunikationsmerkmalen die (dort sehr seltene) Antwortkategorie *nie* mit der Kategorie *gelegentlich* zusammengefasst.

Es zeigten sich anschließend bei zwei Merkmalen signifikante Unterschiede zwischen allen Gruppen in einer Varianzanalyse (jeweils $p < .001$). Diese beiden Merkmale sind in Abbildung 2 grafisch dargestellt. Werden unfreundliche E-Mails *gelegentlich* oder *immer* erhalten, erleben die Befragten eine stärker

Abb. 2: Arbeitsbelastung nach Qualität der E-Mail-Kommunikation (n=2391)



erhöhte Arbeitsbelastung. Gleiches gilt für den Erhalt unnötiger E-Mails. Letzteres hatte den größeren statistischen Effekt. Die Alterskohorten unterschieden sich dabei nicht.

Wegen des größeren Effekts wurden im zweiten Schritt Berufe identifiziert, bei denen häufig unnötige E-Mails zusammen mit einer erhöhten Arbeitsbelastung durch digitale Technologien auftreten. Diese ungünstige Kombination lag bei 24 % der Befragten vor. Im redaktionellen- und IT-Bereich (41 % bis 44 %) war dies erwartungsgemäß am höchsten. Handel, Vertrieb und Einkauf (35 %), Mechatronik/Energie- und Elektroberufe (31 %) und Berufe der Unternehmensführung und -organisation (30 %) waren ebenfalls häufiger betroffen, medizinische Gesundheitsberufe (15 %) und solche in Lehre und Ausbildung (19%) dagegen seltener.

Schlussfolgerungen

Die E-Mail-Kommunikation ist bei älteren Erwerbstätigen häufig durch unnötige E-Mails gekennzeichnet. Sehr selten sind dagegen Verständnisprobleme und Unfreundlichkeiten. Dass häufige unfreundliche und unnötige E-Mails mit dem Empfinden erhöhter Arbeitsbelastung einhergehen, deutet darauf hin, dass soziale ebenso wie quantitative Merkmale der Kommunikation zu Fehlbeanspruchung führen können.

Die Etablierung einer E-Mail-Kultur in Unternehmen könnte helfen, in der täglichen Arbeit die Beanspruchung der stark Betroffenen (knapp ein Viertel der Beschäftigten) zu senken. Dazu gehören z. B. geteilte Spielregeln, wann wer per E-Mail in die Kommunikation einzubeziehen ist.

Referenzen

- [1] 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. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- [2] Chesley, N. (2010). Technology use and employee assessments of work effectiveness, workload, and pace of life. *Information, Communication & Society*, 13(4), 485-514.
- [3] Day, A., Paquet, S., Scott, N. & Hambley, L. (2012). Perceived information and communication technology (ICT) demands on employee outcomes: The moderating effect of organizational ICT support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 473-491.

Lehrstuhl für Arbeitswissenschaft

Fakultät für Maschinenbau und Sicherheitstechnik
 Bergische Universität Wuppertal, Gaußstraße 20, 42119 Wuppertal
 Gefördert mit Mitteln der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung e. V. (DGUV).
 Die Verantwortung für den Inhalt liegt bei den Autoren: M Stiller, M Ebener



www.lidA-studie.de
 www.arbwiss.uni-wuppertal.de