Institut für
Versicherungswirtschaft

Berliner Schriften zur Versicherungswirtschaft

13

Herausgegeben vom Institut für Versicherungswirtschaft
an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin

Editor: Prof. Dr. Thomas Köhne

Masterarbeit

Gina Rosanowske

Eine empirische Untersuchung der beeinflussenden Faktoren und gesundheitlichen Auswirkungen digitaler Belastung bei Erwerbstätigen der Versicherungsbranche

2021

Zitiervorschlag:
Rosanowske, Gina: Eine empirische Untersuchung der beeinflussenden Faktoren und gesundheitlichen Auswirkungen digitaler Belastung bei Erwerbstätigen der Versicherungsbranche, Berliner Schriften zur Versicherungswirtschaft, herausgegeben vom Institut für Versicherungswirtschaft an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin, Nr. 13, Berlin, 2021.

ISSN: 2190-782X

Hinweis:
Frau Rosanowske hat an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin ihren Bachelor of Arts in BWL mit dem Schwerpunkt Versicherung erworben. Die vorliegende Schrift basiert inhaltlich auf der Masterarbeit der Autorin an der CBS International Business School vom Mai 2021. Die Masterarbeit wurde für die Veröffentlichung in dieser Schriftenreihe formell und sprachlich leicht überarbeitet und dadurch an die Richtlinien der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin angepasst; davon ausgenommen sind die Überschriften und Zwischentitel, die wie im Original belassen wurden.

Herausgeber:
Institut für Versicherungswirtschaft an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin
Campus Lichtenberg, Haus 5
Alt-Friedrichsfelde 60
10315 Berlin
www.ivw-berlin.de

Editor:
Prof. Dr. Thomas Köhne
email: koehne@ivw-berlin.de
Tel.: 030 30877-2318

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis V

Abbildungsverzeichnisverzeichnis VI

Tabellenverzeichnis VII

1 Einleitung 1

2 Aktueller Stand der Forschung 2

3 Theoretischer Hintergrund 4

3.1 Veränderungen der Arbeitswelt 4

3.2 Generationen 7

3.3 Gesundheit 9

3.3.1 Gesundheitsprävention im Unternehmen 11

3.3.2 Gesundheitsprävention zur Eindämmung der Corona-Pandemie 12

3.4 Stress 14

3.4.1 Grundlegende Stressmodelle 15

3.4.2 Stressprävention im Unternehmen 20

3.5 Digitale Belastung 21

3.5.1 Belastungsfaktoren 23

3.5.2 Beeinflussende Faktoren 25

3.5.3 Folgen auf die Gesundheit 27

3.5.4 Prävention digitaler Belastungen 28

4 Fragestellung und Hypothesen 31

5 Methodik 32

5.1 Untersuchungsdesign 33

5.2 Stichprobe 33

5.3 Versuchsmaterialien 34

5.4 Versuchsverlauf 38

5.5 Datenauswertung 39

6 Ergebnisse 40

6.1 Deskriptive Auswertung 40

6.2 Inferenzstatistische Auswertung 48

6.3 Weiterführende Auswertungen 51

7 Diskussion 56

7.1 Interpretation der Ergebnisse 56

7.2 Handlungsempfehlungen 70

7.3 Kritische Reflexion und praktische Implikation 75

8 Fazit 76

Literaturverzeichnis 80

Anhang 88

Abkürzungsverzeichnis

ArbSchG	Arbeitsschutzgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGF	Betriebliche Gesundheitsförderung
BGM	Betriebliches Gesundheitsmanagement
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
PräDiTec	Prävention für sicheres und gesundes Arbeiten mit digitalen Technologien
SGB	Sozialgesetzbuch

Abbildungsverzeichnisverzeichnis

Abbildung 1 Job-Demand-Resources Model 17

Abbildung 2: Work-Home-Resources Model 19

Abbildung 3: Variablen digitaler Belastung..... 23

Abbildung 4: Häufigkeitsverteilung der Geschlechter in Generationen 41

Abbildung 5: Private Situation der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche..... 42

Abbildung 6: Hauptarbeitsstätten der Teilnehmer in Deutschland 42

Abbildung 7: Home-Office-Anteil der Teilnehmer in Stunden 43

Abbildung 8: Technologienutzung am Arbeitsplatz / Digitalisierungsgrad..... 44

Abbildung 9: Mittelwerte der Belastungsfaktoren 45

Abbildung 10: Mittelwerte und Standardabweichungen der hemmenden Faktoren und organisatorischen Auswirkungen 46

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Konstrukte, Item-Anzahl und Quellen (Fragebogen, Seite 3) 37

Tabelle 2: Konstrukte, Item-Anzahl, Skalen und Quellen (Fragebogen, Seite 4) 37

Tabelle 3: Konstrukte, Item-Anzahl, Skalen und Quellen (Fragebogen, Seite 5) 38

Tabelle 4: Anforderungen und Work-Home-Conflict vor und seit der Corona-Pandemie 47

Tabelle 5: Allgemeines Stressempfinden und gesundheitliche Beschwerden vor und seit der Corona-Pandemie 47

Tabelle 6: Reliabilitätsanalysen der Konstrukte nach Cronbachs α 48

Tabelle 7: Shapiro-Wilk-Test auf Normalverteilung 49

Tabelle 8: Korrelation zwischen dem Konstrukt digitale Belastung und den Generationen nach Spearman (Hypothese 1) 50

Tabelle 9: Korrelation zwischen den Konstrukten digitale Belastung und Digitalisierungsgrad nach Spearman (Hypothese 2) 50

Tabelle 10: Korrelation zwischen den Konstrukten digitale Belastung und Kompetenz nach Spearman (Hypothese 3) 50

Tabelle 11: Korrelation zwischen dem Work-Home-Conflict vor und seit der Corona-Pandemie und digitaler Belastung nach Spearman (Hypothese 4) 51

Tabelle 12: Korrelation zwischen gesundheitlichen Auswirkungen und digitaler Belastung nach Spearman (Hypothese 5) 51

Tabelle 13: Korrelation zwischen den Faktoren digitaler Belastungen nach Spearman 53

Tabelle 14: Korrelation zwischen den hemmenden Faktoren und der digitalen Belastung nach Spearman 53

Tabelle 15: Korrelation zwischen den Konstrukten Work-Home-Conflict und Arbeitsanforderungen nach Spearman 55

Tabelle 16: Korrelation der gesundheitlichen Beschwerden verschiedener Generationen mit digitaler Belastung nach Spearman 56

Tabelle 17: Übersicht über das Zutreffen/ Nicht-Zutreffen der Hypothesen 61

Tabelle 18: Mann-Whitney-U-Test zwischen den Geschlechtergruppen und digitaler Belastung 110

Tabelle 19: Kruskal-Wallis-Test zwischen den Generationengruppen und digitaler Belastung 110

Tabelle 20: Test auf Normalverteilung nach Shapiro-Wilk 110

Tabelle 21: Test auf Normalverteilung für die Variable gesundheitliche Beschwerden eingeteilt in Generationengruppen 111

Tabelle 22: Korrelation zwischen den hemmenden Faktoren digitaler Belastung nach Spearman 112

Tabelle 23: Korrelationen zwischen belastenden und hemmenden Faktoren digitaler Belastung nach Spearman 113

Tabelle 24: Korrelationen zwischen digitaler Belastung und den Auswirkungen auf private und berufliche Bereiche nach Spearman 113

1 Einleitung

Die Verbreitung der Informations- und Kommunikationstechnologien erfolgte in den letzten Jahren rasant. Zudem stieg die Anzahl der Bildschirmarbeitsplätze in den letzten Jahren stark an, was die Arbeitszeit im Allgemeinen digitaler gemacht hat.[1] Durch die Ende 2019 ausgebrochene Corona-Pandemie wurden die digitalen Möglichkeiten der Unternehmen auf die Probe gestellt und ein weiterer starker Digitalisierungsfortschritt konnte verzeichnet werden. In einer der bedeutsamsten Wirtschaftszweige in Deutschland, der Versicherungsbranche, konnte die Akzeptanz der rund 498.000 Mitarbeiter[2] für digitale Technologien verbessert werden und Mitarbeiter fordern nun bereits weitere digitale Unterstützung.[3] Im ersten Lockdown Ende 2020 waren rund 90% der Mitarbeiter aus den Home-Offices am arbeiten, was bedeutet, dass fast alle Prozesse während der Arbeitszeit digital ablaufen und komplexe Systeme benötigt werden, um weiterhin die Absicherung der Kunden zu gewährleisten.[4]

Die Arbeitsaufgaben, -ressourcen und -anforderungen verschieben sich und eine Entgrenzung zwischen Berufs- und Privatleben findet statt. Basierend darauf besteht das Risiko, dass Mitarbeiter durch die Dauerpräsenz der Technologien und den veränderten Arbeitsbedingungen mehr digitale Belastungen empfinden.[5] Diese Belastungen können langfristig zu gesundheitlichen Beschwerden führen, durch die die Mitarbeiter öfter nicht zur Arbeit erscheinen können. Dem Unternehmen geht dadurch das Risiko erhöhter Kosten durch Lohnfortzahlungen und Umsatzeinbußen ein – denn der Mitarbeiter ist im Unternehmen eine der wichtigsten Ressourcen.[6]

Um die Mitarbeiter langfristig vor digitaler Belastung zu schützen und ein gesundes Arbeitsklima zu fördern, beschäftigt sich diese Arbeit mit der wahrgenommenen Belastung durch digitale Belastungsfaktoren bei Erwerbstätigen der Versicherungsbranche. Das Ziel besteht darin, die Hauptbelastungsfaktoren herauszufiltern und festzustellen, wie diese gehemmt werden können. Zudem soll aufgezeigt werden, welche Faktoren die digitale Belastung positiv oder negativ beeinflussen. Im zweiten Schritt werden präventive Handlungsempfehlungen für Unternehmen der Versicherungsbranche aufgezeigt, um digitale Belastungen weitestgehend zu vermeiden.

---

[1] Vgl. Herter (2018), S. 137.
[2] In dieser Arbeit wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit das generische Maskulinum verwendet. Weibliche und anderweitige Geschlechteridentitäten werden dabei ausdrücklich mitgemeint, soweit es für die Aussage erforderlich ist.
[3] Vgl. GDV e.V. (Hrsg.) (2020a), S. 10 f.; GDV e.V. (Hrsg.) (2020b), S. 1.; GDV e.V. (Hrsg.) (2021a).
[4] Vgl. o.V. (2020a).
[5] Vgl. Fischer u.a. (2021) S. 1 f.; Gimpel u.a. (2020) S. 18.
[6] Vgl. Herter (2018), S. 144.

Dafür werden zuerst die Gründe für die Veränderungen der Arbeit im Rahmen der Digitalisierung und Globalisierung sowie dem demografischen Wandel vorgestellt. Daraufhin werden theoretische Hintergründe zum Thema Gesundheit und Stress im Unternehmen aufbereitet. Im Kapitel 3.3 wird das Thema Gesundheit und Gesundheitsprävention im Allgemeinen erläutert sowie daraufhin mit der Corona-Pandemie in Verbindung gebracht. Darauf folgt das Kapitel 3.4, in dem Stress definiert und Stresspräventionsmaßnahmen im Unternehmen erläutert werden. Im weiteren Verlauf werden digitale Belastungen sowie deren Ursachen und mögliche gesundheitliche Beeinträchtigungen in Kapitel 3.5 näher betrachtet. Danach werden die Forschungsfrage und die Hypothesen untersucht. Mit der Methodik der empirischen Forschung (Kapitel 5) wird das Untersuchungsdesign, die Stichprobe, die Versuchsmaterialien, der Versuchsverlauf und die Datenauswertung vorgestellt. Darauf folgt Kapitel 6, in dem die die deskriptiven- und inferenzstatistischen Ergebnisse sowie weitere Analysen vorgestellt werden. Nach Vorstellung der Forschungsergebnisse folgt die kritische Betrachtung dieser durch die Diskussion in Kapitel 7. Daraufhin werden die Ergebnisse in Bezug zu Theorie und zu vorherigen Studien gesetzt sowie reflektiert und diskutiert. Außerdem werden die Hypothesen verifiziert oder falsifiziert und die Forschungsfrage beantwortet. Die Diskussion beinhaltet die Interpretation der vorgestellten Ergebnisse, Handlungsempfehlungen und eine kritische Würdigung der empirischen Forschung. Danach folgt das Fazit inklusive eines Ausblicks auf die Entwicklung des Themas. Die vorliegende Arbeit beruht auf einer umfassenden Literaturrecherche und empirischer Forschung.

2 Aktueller Stand der Forschung

Im Jahr 1982 hat Craig Brod, ein klinischer Psychologe, den Begriff "Technostress", übersetzt „digitale Belastung“, in den allgemeinen Wortgebrauch etabliert. Er beschrieb das Phänomen als moderne Krankheit, die durch die Unfähigkeit entsteht, mit neuen Informations- und Kommunikations-Technologien gesund umzugehen. Er begründete dies mit einer missglückten Anpassung an die unternehmensinternen technischen, sozialen und kognitiven Anforderungen, die durch die Nutzung neuer Technologien entstanden sind.[7] Darauf aufbauend folgten Forschungen von Tarafdar u.a. (2011), einer Professorin der Universität Lancaster, die fünf Faktoren als Ursache für digitale Belastungen untersuchte. Diese fünf Belastungsfaktoren stellten wiederum die Grundlage für weitere Forschungen dar.

[7] Vgl. Fischer u.a. (2021), S. 3.

Die Untersuchung von Ragu-Nathan u.a. (2008) widmete sich den Auswirkungen durch digitalen Belastungsfaktoren. Im Jahr 2018 wurden von Brivio u.a. präventive Maßnahmen vorgestellt. Bisherige Studien stammen weitestgehend aus England, Spanien, Italien, Deutschland und Österreich. Die bekanntesten Publikationen zum Thema stammen von Tarafdar u.a. (2011), Ragu-Nathan u.a. (2008), Gimpel u.a. (2018, 2019, 2020), Riedl u.a. (2020) und Fischer u.a. (2021). Im Laufe der Zeit wurde ein weiterer Belastungsfaktor identifiziert, so dass weitere Forschungen auf sechs Belastungsfaktoren basieren. Die Forschungsgruppe rund um Gimpel u.a. (2018), finanziert von der Hans-Böckler-Stiftung, untersuchte die Belastungsfaktoren in Deutschland. Dafür wurde eine großangelegte Studie durchgeführt, die die Belastungsfaktoren mit verschiedenen sozio-demografischen, privaten und beruflichen Faktoren in Verbindung brachte.

Basierend darauf wurde eine weitere Studie der Fachhochschule Oberösterreich rund um das Forschungsteam von Riedl u.a. (2020), die zum ersten Mal die Persönlichkeitstypen des Big-Five-Modells mit digitaler Belastung in Verbindung brachte. Im Jahr 2020 wurde von Gimpel u.a. (2020) eine weitere Forschung veröffentlicht, die vom Bundesministerium für Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz mit einer Unterstützung von zwei Millionen Euro gefördert wurde. Diese untersuchte die Veränderungen im Privat- und Berufsleben durch die Corona-Pandemie im ersten Lockdown. Es wurden weitere Belastungsfaktoren identifiziert, aus denen sich digitale Belastungen entwickeln, somit existieren nun zwölf Faktoren. Des Weiteren wurden Faktoren herausgefiltert, die digitale Belastungen vermindern.

Für die Anschauung und Erklärung der belastenden, hemmenden und weiteren Faktoren, die einen Einfluss auf digitale Belastungen haben, wurden das Job-Demand-Resources-Modell[8] und das Work-Home-Relation-Modell[9] verwendet. Diese beiden theoretischen Modelle werden im weiteren Verlauf der Arbeit vorgestellt. Das Projekt wurde „Prävention für sicheres und gesundes digitales Arbeiten“ genannt und hat Anfang 2021 basierend auf der Forschung von Gimpel u.a. (2020) Präventionsmaßnahmen publiziert.[10] Diese wurden in einem Pilotprojekt an drei Unternehmen erfolgreich getestet (Bisher wurden die Studien ausschließlich auf die Gesamtheit der Erwerbstätigen bezogen. Daher wird in dieser Arbeit die digitale Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche in Deutschland genauer betrachtet und analysiert.

[8] Vgl. Bakker / Demerouti (2006), S. 313.
[9] Vgl. ten Brummelhuis / Bakker (2012) S. 6.
[10] Vgl. PräDiTec (2021) S. 24.

3 Theoretischer Hintergrund

Im folgenden Kapitel soll der theoretische Hintergrund und Ist-Zustand zur Wissensbasis über digitale Belastungen präsentiert werden. Dieses Kapitel zielt darauf ab, einen Überblick über die Veränderungen der Arbeitswelt und der Mitarbeitergenerationen im Unternehmen zu schaffen. Daraufhin wird gezielt auf Gesundheit und Stress im Unternehmen eingegangen, um eine Basis für das nächste Kapitel der digitalen Belastungen zu schaffen.

3.1 Veränderungen der Arbeitswelt

Die Digitalisierung

Die Welt verändert sich zunehmend in Richtung neuer Technologien und digitaler Prozesse. Der Digitalisierung kommt eine immer größer werdende Bedeutung zu, gleichwohl im Arbeits- als auch im Privatleben. Seit 2011 werden die stetig steigenden digitalen Prozesse und Automatisierungen im Produktionsgewerbe mit dem Begriff „Industrie 4.0“ umschrieben. Durch individuelle Technologien werden neue Geschäftsmodelle und neue Perspektiven der Arbeit erschaffen. Durch Inhalte wie Cloud, Big Data, Internet of Things, Robotik, 3D/4D-Druck, Blockchain, Smarte Industrie oder KI werden die enormen Möglichkeiten angeschnitten.[11] Es entstehen neue Wertschöpfungsketten, die durch intelligente, selbst organisierende und optimierende Prozesse einhergehen. Gesamte Wirtschaftszweige verändern sich stark und Unternehmen müssen sich neuen Herausforderungen stellen und ihre Geschäftsmodelle an die digitale Welt anpassen.[12] Diese Prozesse wirken sich global stark auf das Konsum- und Arbeitsverhalten aus. Allerdings geht es nicht nur um die Einführung neuer Technologien, sondern auch um die Erschaffung der Arbeit 4.0.[13]

[11] Vgl. Kretschmer (2020), S. 7; Tewes / Tewes (2020), S. 23.
[12] Vgl. Kretschmer (2020), S. 7.
[13] Vgl. Bosse / Zink (2019), S. 1; Tewes / Tewes (2020) S. 22.

Die Arbeit 4.0

Der Begriff Arbeit 4.0 hat sich aus dem Begriff Industrie 4.0 entwickelt, der die vierte industrielle Revolution wiedergibt. Da nicht nur Industrieunternehmen, sondern auch Klein-, Mittelstands- und Großunternehmen ein Wandel der Arbeit bevorsteht, entstehen Veränderungen in Organisationen, die dazu führen, dass das Arbeitsumfeld angepasst wird.[14] Der Verband Deutscher Maschinen und Anlagenbau sieht Arbeit 4.0. als eine „Aufforderung an uns alle, Themen neu zu buchstabieren".[15] Es beschreibt die Entwicklung der Arbeit, ausgehend von der Digitalisierung, hinsichtlich ihrer Veränderungen der Kommunikation, der Zusammenarbeit, den Arbeitsprozessen und der neuen Kompetenzanforderungen.

Die Kommunikation hat sich von einer analogen hin zu einer übergreifend digitalen Kommunikation über soziale Medien oder Multimediasysteme entwickelt. Eine Zusammenarbeit zwischen Menschen, Maschinen oder weiteren intelligenten Produkten wurde durch die Digitalisierung ermöglicht. Generell werden Unternehmen agiler, was die räumliche, zeitliche und inhaltliche Flexibilität der Arbeit verbessert. Eingebettet in den Begriff Arbeit 4.0 ist auch die Entwicklung agilerer Führungskulturen in Organisationen sowie eine verstärkte Interdisziplinarität der Prozesse. Eine Erklärung für die Entwicklung der Arbeit 4.0 kann von den ursprünglichen Megatrends der heutigen Zeit abgeleitet werden.[16] Weitere Einflussfaktoren auf die Entstehung der Arbeit 4.0 sind die Globalisierung und der demografische Wandel.

Die Globalisierung

Globaler Handel ist seit der Antike bekannt. Erst als die Industrialisierung und die Verbreitung von Technologie, die Digitalisierung, entstand, breitete sich der globale Handel massiv aus. Von Globalisierung wird gesprochen, wenn sich Waren-, Dienstleistungs-, Kapital- und Personenverkehr rasant weltweit beschleunigen. Wachsende digitale Ströme von Informationen und Daten gewinnen an Bedeutung. Prozesse sind wissensbasierter, digitale Infrastruktur und Kleinunternehmen spielen eine wichtigere Rolle, Informationen sind global und unmittelbar abrufbar und die Einbeziehung von Schwellen- und Entwicklungsländern wird deutlich erleichtert.[17] Durch die Digitalisierung verschwimmen Zeitzonen und Ländergrenzen vermehrt, so dass eine Zusammenarbeit aller Länder untereinander vereinfacht wird. Dadurch ist es möglich jederzeit, an jedem Ort miteinander zu kommunizieren, was wiederrum zu einer

[14] Vgl. Bosse / Zink (2019), S. 1; Buß (2020), S. 329.
[15] Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2016), S. 18 (Zitat von Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau).
[16] Vgl. Cutmore / Niggemann (2018), S. 247.
[17] Vgl. Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2016), S. 27.

Dauererreichbarkeit bzw. Dauerbelastung durch die digitalen Medien führen kann.[18] Zum Beispiel wurde es möglich, dass Unternehmen ein Netzwerk rund um die Welt aufbauen können. Dies fordert allerdings eine Anpassung der Arbeitsprozesse und der Organisation.[19] Nicht ausschließlich die Digitalisierung und Globalisierung wirkt als Treiber für Veränderungen, sondern auch der demografische Wandel.

Der Demografische Wandel

Der demografische Wandel beschäftigt sich mit der immer größer werdenden Weltbevölkerung und der Alterung dieser. Dahingegen schrumpft die westliche Bevölkerung, die Migrationsrate steigt und demografischen Veränderungen, die nach neuen Handlungen der Politik, Wirtschaft und Gesellschaft verlangen.[20] Dadurch, dass das Altersniveau, besonders in der Arbeitswelt hoch ist, werden jüngere Arbeitnehmer infolge des demografischen Wandels weniger nachkommen. So entstand der Begriff „War for Talents“, ein Kampf um junge und intelligente Talente.[21] Ein weiterer Aspekt des demografischen Wandels spielt die hohe Migrationsrate der letzten Jahre. Diese wird durch die hohen Zuwanderungen und der Fluchtmigration geprägt. Hierdurch konnte sich die erwerbstätige Bevölkerung in Deutschland erhöhen.[22] Um junge und intelligente Talente zu rekrutieren, ist es relevant, deren Bedürfnisse und Wünsche bezüglich ihres Arbeitsumfeldes zu berücksichtigen. Besonders wichtig empfinden die jüngeren Generationen eine sinnstiftende Tätigkeit, die mit ihren Vorstellungen und Überzeugungen übereinstimmt. Hierfür kann der Megatrend New Work die Grundlage bieten.

New Work

Der Begriff New Work basiert auf einem humanistischen Arbeitskonzept, das den Menschen ermöglichen soll, der Tätigkeit nachzugehen, von der sie überzeugt sind. Der Fokus wird auf freie Ressourcen der Arbeit, wie zum Beispiel Zeit und Raum, gelegt, die dem Mitarbeiter und der Gesellschaft nutzen können. Geprägt wurde der Begriff vom Sozialphilosophen und Philosophieprofessor Fritjof Bergmann.[23] Die Grundidee der Erwerbsarbeit soll nach Bergmann durch ein Beschäftigungsmodell abgelöst werden, das vorsieht, dass jeder Mitarbeiter

[18] Vgl. Schonert-Hirz / Lünendonk (2017), S. 5.
[19] Vgl. Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2016), S. 27.
[20] Vgl. Berlin-Institut für Bevölkerung und Entwicklung (Hrsg.) (2019).
[21] Vgl. Schröder-Kunz (2019), S. 187.
[22] Vgl. Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2016), S. 29 f.
[23] Vgl. Jobst-Jürgens (2020), S. 2.

die klassische Erwerbsarbeit reduziert und zu einem Teil der Arbeit nachgeht, die er wirklich will und sich zu einem weiteren Teil mit der Hightech-Eigenproduktion beschäftigt.[24]

Heutzutage wird New Work in einem allgemeineren Sinne verstanden und steht für eine grundlegende, nachhaltige Veränderung des Arbeitsumfeldes.[25] Die Kernwerte des Konzeptes New Work sind Autonomie, Freiheit und Partizipation im Arbeitsumfeld und in der Gemeinschaft. Auf diese Weise wird komplette Handlungsfreiheit möglich. Das Konzept von New Work ist es daher, Raum für Motivation und Leistung durch Kreativität und Selbstverwirklichung zu schaffen.[26]

All diese Megatrends sind durch die Digitalisierung geprägt und wurden durch sie erschaffen. Damit geht einher, dass die Nutzung von Technologien steigt. Die Megatrends begründen vermehrte digitale Belastungen der Erwerbstätigen.

3.2 Generationen

Der Generationenbegriff wird in verschiedenen wissenschaftlichen Bereichen und im Sprachgebrauch unterschiedlich verwendet. Für diese Arbeit wird der Generationenbegriff nach dem Soziologen Francois Hopflinger zugrunde gelegt. Der Soziologe prägte eine historisch-gesellschaftliche Definition, die auf kollektiven-historischen und/oder sozialen Gruppieren basiert. Diese Gruppierungen zeichnen sich durch ein gemeinsames Leben im historischen Raum, gemeinsam prägende Erfahrungen und ähnliche Verarbeitungs- und Handlungsformen von Individuen aus.[27]

Grundsätzlich wird zwischen fünf Generationen unterschieden, den Traditionalisten, Babyboomern, der Generation X, Generation Y und der Generation Z. Die Generation der Traditionalisten gilt als die älteste und die Generation Z als die jüngste.[28] In der Literatur ist eine strenge Trennung nach genauen Geburtsjahren uneinheitlich und kann daher nicht genau nach Geburtsjahren definiert werden.

In dieser Arbeit wird dem Generation-Begriff nach Buß (2020) nachgegangen und die Generation Traditionalisten wird nicht beachtet, da diese nicht mehr oder nur noch selten in einem Arbeitsverhältnis stehen. Nach Buß (2020) machen die Babyboomer, die Generation X, die Generation Y jeweils 30 % der arbeitenden Bevölkerung aus. Zu den Babyboomern zählen

[24] Vgl. Hackl u.a. (2017), S. 3.
[25] Vgl. Umbs (2020), S. 271
[26] Vgl. Helmold (2021), S. 1 f.
[27] Vgl. Otto / Remdisch (2015), S. 49.
[28] Vgl. Sage (2019), S. 3.

die Geburtenjahrgänge 1954 bis 1965, zu der Generation X, auch „Digital Immigrants“ genannt, zählen Arbeitnehmer der Geburtenjahrgänge 1966 bis 1980 und zur Generation Y, auch „Digital Natives“ oder „Millennials“ genannt, zählt die Arbeitsbevölkerung mit den Geburtsjahrgängen 1981 bis 1995. Alle Teilnehmer, die ab Jahrgang 1996 geboren wurden, werden nach Buß (2020) in die Generation Z eingeordnet.[29]

Demnach müssen die Führungskräfte der Unternehmen aktuell vier Generationen leiten. Die Wünsche und Erwartungen der Generationen unterscheiden sich, wodurch eine separate Anschauung dieser Gruppen erforderlich ist.

Babyboomer streben nach einer offenen Kommunikation im Unternehmen, wünschen sich Flexibilität für ihre persönlichen Bedürfnisse und eine Absicherung für den möglicherweise bevorstehenden Ruhestand ist ihnen wichtig. Zudem wünschen sie sich Weiterentwicklung, sowohl persönlich als auch beruflich, haben einen ausgeprägten Teamgeist und ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden ist von Bedeutung. Sie werden als optimistische und antriebsstarke Generation angesehen, was sich besonders durch ihre ausgeprägte Arbeits-, Dienstleistungs- und Kundenorientierung widerspiegelt. Sie bevorzugen eine persönliche Kommunikation oder ein Telefongespräch.

Die Generation X strebt nach einer Work-Life-Balance, einem Ausgleich zwischen Arbeit und Freizeit.[30] Sie unterstützt Vielfalt, möchte eigenverantwortlich Arbeiten, möchte nicht vollständig an Vorgaben gebunden sein und schätzt Individualismus. Als wichtigste und meistgenutzte Kommunikationsquelle gilt die E-Mail und SMS.[31]

Sowohl die Generation X als auch die Babyboomer schätzen eine „9 to 5“ Arbeitszeit. Diese beiden Generationen sind bekannt für ihr spezialisiertes Fachwissen und ihnen fällt die Umsetzung ihres Wissens leicht. Zudem weisen beide Generationen ein hohes Durchhaltevermögen und eine besondere Stärke zur Problemlösung auf.[32]

Die Generation Y strebt nach räumlicher und zeitlicher Flexibilität und wünscht sich Autonomie bezüglich der Arbeitsgestaltung. Auch sie strebt nach Individualismus, der allerdings in dieser Generation ausgeprägter ist als in Generation X. Die Generation Y schätzt Ehrlich-

[29] Vgl. Buß (2020), S. 331.
[30] Vgl. ebenda; Papmeyer (2018), S. 12.
[31] Vgl. Buß (2020), S. 331.
[32] Vgl. Schröder-Kunz (2019), S. 196.

keit und ein direktes Feedback nach Erledigung einer Aufgabe. Sie kommunizieren hauptsächlich über digitale Technologien und soziale Netzwerke.[33]

Auch die Generation Z kommuniziert hauptsächlich über digitale Medien. Diese Generation ist sehr sicherheitsbedacht, besonders hinsichtlich materiellen Wohlstands, und setzt ihren Fokus auf Nachhaltigkeit. Für sie ist Work-Life-Blending, die durchgängige Vermischung von Arbeit und Freizeit, Normalität.[34] Sie wünschen sich enge und private Beziehungen am Arbeitsplatz. Zudem sorgen sie mit ihrem Wissen für Innovation und werden von geringen Hierarchiestufen und antiautoritären Führungskräften motiviert.[35]

Generation Y und Z haben bereits während ihrer Kindheit Erfahrungen mit neuen Technologien sammeln können, weswegen sie die Nutzung gewohnt sind und sich besser in neue Technologien eindenken können. Im Allgemeinen fällt ihnen der Umgang mit Technologien deutlich leichter als der Generation Babyboomer oder Generation X. Je jünger ein Mitarbeiter ist, desto leichter fällt ihm vermutlich der Umgang mit Technologien oder desto höher ist die Kompetenz im Umgang mit diesen.[36]

Hinsichtlich der unterschiedlichen digitalen Erfahrungen, ergeben sich Unterschiede in Kompetenz, allgemeinem Verständnis und Umsetzungsfähigkeit für digitale Technologien. Durch die Unterschiede der Generationen ergeben sich verschiedene Belastungsfaktoren, die im betrieblichen Gesundheitsmanagement und der Gesundheitsförderung berücksichtigt, durch Präventionsmaßnahmen entgegengewirkt und entsprechend angepasst werden sollten.

3.3 Gesundheit

Der Begriff Gesundheit wird durch die Satzung der Weltgesundheitsorganisation WHO (2018) als „Grundrecht jedes Menschen ohne Unterschied der Rasse, der Religion, der politischen Überzeugung, der wirtschaftlichen oder sozialen Lade, sich einer möglichst guten Gesundheit zu erfreuen“[37] beschrieben. Gesundheit ist nicht als eindeutiges Konstrukt definierbar. Die Gesundheit ist schwer erfassbar und lässt sich schwer beschreiben.[38]

Um die Mitarbeiter, als wichtigste Ressource in einem Unternehmen, bei Ihrer Gesundheitserhaltung zu unterstützen und Krankheiten sowie Fehlzeiten vorzubeugen, gibt es Regelungen im Arbeitsschutzgesetz. Demnach ist die Arbeit „so zu gestalten, dass eine Gefährdung

[33] Vgl. Buß (2020), S. 331 f.
[34] Vgl. Schlotter / Hubert (2020), S. 2-4; Scholz (2018).
[35] Vgl. Schlotter / Hubert (2020), S. 2-4.
[36] Vgl. Schröder-Kunz (2019), S. 187.
[37] Weltgesundheitsorganisation WHO (Hrsg.) (2018).
[38] Vgl. Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (Hrsg.) (2018).

für das Leben sowie die physische und psychische Gesundheit möglichst vermieden und die verbleibende Gefährdung möglichst geringgehalten wird.[39] Auch die Gestaltung der Arbeit, wie beispielsweise die Arbeitstätigkeit, Arbeitsumgebung, Arbeitsorganisation, der Arbeitsplatz und die Arbeitsmittel, kann durch eine korrekte Gestaltung technischer und organisatorischer Aspekte eine psychische Belastung und weitere Wechselwirkungen verringern.[40] Aufgrund dessen haben viele Unternehmen ein betriebliches Gesundheitsmanagement und eine betriebliche Gesundheitsförderung eingeführt, um beispielsweise hohen Fehlzeiten entgegenzuwirken.

Fehlzeiten durch gesundheitliche Beeinträchtigungen lassen sich auf sechs Arten von Diagnosen zurückführen: Muskel-Skelett-Erkrankungen verursachen die meisten Arbeitsunfähigkeitstage, darauf folgen psychische Störungen, Erkrankungen der Atemsysteme, Verletzungen und Vergiftungen, Beeinträchtigungen durch das Verdauungssystem und Herz-Kreislauf-Probleme. Im Fall von Arbeitsunfähigkeit verursachen allerdings psychische Störungen mit durchschnittlich 38,6 Tagen die längsten Arbeitsunfähigkeitsphasen. Darauf folgen Tumorbildungen, Erkrankungen des Herz-Kreislaufsystems, Verletzungen/ Vergiftungen, Erkrankungen des Muskel-Skelett-Systems, des Atmungssystems und des Verdauungssystems, die geringsten Arbeitsunfähigkeitsphasen werden durch Infektionen verursacht.[41] In der Finanz- und Versicherungsdienstleistungsbranche beläuft sich die durchschnittliche Anzahl von Arbeitsunfähigkeitstagen auf 13,9 Tage je Beschäftigten. Davon begründen psychische Störungen, Beeinträchtigungen des Atmungssystems und Muskel-Skelett-Erkrankungen die meisten Arbeitsunfähigkeitstage.[42]

Im folgenden Verlauf werden daher Präventivmaßnahmen, wie das betriebliche Gesundheitsmanagement und die Gesundheitsförderung genau definiert. Darauf folgt eine Vorstellung der pandemiebedingten Veränderungen im Gesundheitsmanagement und der Gesundheitsförderung.

---

[39] § 4 Abs. 1 ArbSchG.
[40] Vgl. DIN EN ISO 10075-1:2018-01, in: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (Hrsg.) (2010), S. 39.
[41] Vgl. Renner u.a. (2020), S. 84 f.
[42] Vgl. ebenda, S. 119.

3.3.1 Gesundheitsprävention im Unternehmen

Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement soll Strukturen und Prozesse dahingehend verbessern, dass sie nachhaltig und systematisch die Gesundheit der Mitarbeiter fördern. Das Gesundheitsmanagement bezieht sich auf die Tätigkeit im Unternehmen. [43] Grundsätzlich wird die Gesundheit der Mitarbeiter oder des gesamten Unternehmens nicht vorausgesetzt, sondern als Kapital und Produktionsfaktor angesehen. Dazu zählen alle Gesundheits-, Vitalitäts- und Leistungsprozesse eines Menschen, die auf persönlicher und betrieblicher Eben auftreten. Das Betriebliche Gesundheitsmanagement wird heutzutage als systemisches Management verstanden. Es soll die Mitarbeiter bei ihrem eigenen Gesundheits-Selbstmanagement unterstützen und die geistige und soziale Fitness stützen.[44] Als organisatorische Rahmenbedingungen für ein funktionierendes BGM wird ein abgesteckter Handlungsrahmen vorausgesetzt, der über die Maßnahmen der direkten Gesundheitsförderung hinaus geht. Gleichzeitig wird die Nutzung von Synergien und die Setzung von Impulsen in der Personal- und Organisationsentwicklung als sinnvoll betrachtet. Diese Aktivitäten sollten langfristig gesetzt sein und bestimmte Ziele, wie die Gestaltung der Arbeit, Work-Life Balance oder einen vertrauensvollen Umgang, berücksichtigen.[45] Das BGM umfasst demnach nicht nur eine Berücksichtigung von Sicherheitsausrüstung, sondern besonders durch die digitaler werdende Arbeitswelt Maßnahmen zu einem gesunden Umfang mit digitalen Technologien sowie eine Anpassung der Arbeitsplätze.[46]

Eingebracht wird das Betriebliche Gesundheitsmanagement im Unternehmen explizit, in der Gesundheitsentwicklung und integriert im Rahmen der Unternehmensführung. Das explizite BGM kümmert sich um die Steuerung und Gestaltung von Arbeit- und Gesundheitsschutz durch Maßnahmen wie Angebote zur Gesundheitsanalyse, Aufbau von Gesundheitsorganisationen oder der Einrichtung von gesundheitsunterstützenden Aktivitäten. Durch die Unternehmensführung wird das betriebliche Gesundheitsmanagement lediglich gepflegt und organisiert.[47]

---

[43] Vgl. Uhle / Treier (2019), S. 36.
[44] Vgl. Decker / Decker (2015), S. 148.
[45] Vgl. Neuner (2019), S. 104.
[46] Vgl. Herter (2018), S. 151.
[47] Vgl. Decker / Decker (2015), S. 148.

Betriebliche Gesundheitsförderung

Die Gesundheitsförderung hingegen kümmert sich um Maßnahmen, die für die Förderung und den Erhalt der individuellen Gesundheit eines Mitarbeiters im Unternehmen relevant sind. Diese Maßnahmen sind ohne konkreten Bezug zu der beruflichen Tätigkeit des Mitarbeiters. Hierbei geht es darum, dass die Mitarbeiter dem Unternehmen langfristig erhalten bleiben. Hierzu können Maßnahmen angeboten werden, die bestimmte Krankheiten oder Krankheitsbilder vorbeugen, wie beispielsweise die Raucherentwöhnung, die Rückengymnastik oder eine gesunde Ernährung. Dieser Bereich wird eher als Unterstützung zu einem gesunden Leben gesehen, der ohne die Verantwortungsübernahme der einzelnen Mitarbeiter wenig nützt. Es werden keine psychischen Belastungen abgefangen, die im beruflichen Bereich entstehen, sondern es wird lediglich eine Prävention für physische Belastungen angeboten. Demnach sollte die Gesundheit, der anwesenden Mitarbeiter stark gefördert werden.[48]

3.3.2 Gesundheitsprävention zur Eindämmung der Corona-Pandemie

Durch die weltweite Corona-Pandemie, die Anfang 2020 begann, musste sich die Weltwirtschaft sehr schnell auf neue Rahmenbedingungen einstellen. Um der Fürsorgepflicht[49] für die Arbeitnehmer gerecht zu werden und die Gesundheit der Mitarbeiter zu schützen sowie einen Beitrag zur Pandemie-Bekämpfung zu leisten wurden deutsche Unternehmen dazu aufgefordert, ihre Mitarbeiter, sofern möglich, von zu Hause arbeiten zu lassen. Die Corona-Pandemie wurde damit zu einem starken Treiber der Digitalisierung.[50] Selbstverständlich hatte die Veränderung der Rahmenbedingungen auch physische, psychische, monetäre und zeitliche Auswirkungen auf die Mitarbeitenden. Den meisten Mitarbeitern fehlte ein ergonomischer Arbeitsplatz oder die geeignete Technik.[51] Die Arbeitnehmer betätigten sich körperlich weniger und die Angst vor einer Ansteckung mit dem Virus besteht weiterhin bis heute. Diese Dauerbelastung kann durch die Ausschüttung von Stresshormonen zu langfristigen körperlichen und psychischen Schäden führen.[52] Auch der Wegfall von persönlicher Kommunikation zwischen den Arbeitskollegen, der erhöhte Druck sowie die Verschmelzung von Privat- und Berufsleben können zu Vereinsamung, Überforderung und Stress führen.[53] Hinzukommt, dass die Vermischung des Berufs- und Privatlebens häufig zu einer Überarbeitung, einem fehlenden Freizeitausgleich, einer komplexen Koordination verschiedener Lebensbe-

[48] Vgl. Neuner (2019), S. 104.
[49] §618 BGB i.V.m. § 3 ArbSchG.
[50] Vgl. Hofmann u.a. (2020), S. 9.
[51] Vgl. Kolthoff (2020).
[52] Vgl. Haus (2020).
[53] Vgl. IHK München und Oberbayern (Hrsg.) (2020); Li, S. u.a. (2020), S. 6.

reiche, wie der Kinderbetreuung, führen kann. Bedingt ist dies auch durch zeitweise geschlossene Kitas oder Schulen.[54]

Einige Unternehmen wurden durch die Corona-Krise gezwungen Arbeitsplätze abzubauen, Kurzarbeit einzuführen oder Mitarbeiter zu unbezahltem Urlaub zu verpflichten. Die Mitarbeiter der betroffenen Unternehmen haben trotz allem weitestgehend gleichbleibende fixe- und variable Kosten, die gedeckt werden müssen. Aufgrund dessen haben die betroffenen Arbeitnehmer mit Existenzängsten zu kämpfen, die die psychische Situation weiter verschlechtern.[55]

In Unternehmen wurde innerhalb einer kurzen Zeit, anstatt persönlicher Meetings, Video- und Webformate genutzt. Die Kommunikation der Mitarbeiter im Home-Office wurde auf Social-Media-Kanäle und unternehmensinterne Kommunikationsplattformen verlegt.[56] Ein wichtiger Teil der Personalentwicklung- und Organisation, das betriebliche Gesundheitsmanagement, musste von breit gefächerten analogen Angeboten auf digitale Angebote für die Mitarbeiter umsteigen. Eine Studie vom Bundesverband Betriebliches Gesundheitsmanagement e.V. (2020) zeigt, dass 77% der befragten Unternehmen (N = 94) neue Leistungen im Rahmen des BGM entwickelt haben. Hierzu wurden beispielsweise digitale BGM-Beratung, Programme zur Gesundheitsförderung und Prävention, Analysen im Rahmen eines BGM, Führungsprogramme oder Firmenfitness digital angeboten.[57] Um zu verhindern, dass Mitarbeiter im Home-Office an einem erhöhten Stresserleben leiden, ist es relevant, dass die Arbeitsplätze gesundheitsfördernd gestaltet werden. Durch die schnelle Umsetzung der neuen Home-Office-Situation liegt es nahe, dass es keine vertragliche Vereinbarung gibt, wie der Arbeitsplatz eingerichtet sein muss.[58]

Für die Mitarbeiter, denen es nicht möglich ist, im Home-Office zu arbeiten, mussten umfangreiche Infektionsschutzkonzepte im Rahmen des BGM erarbeitet und umgesetzt werden. So wurden zum Beispiel zeitweise ganze Firmen aufgrund zu hoher Fallzahlen geschlossen, um die Ansteckungsgefahr innerhalb des Unternehmens zu senken.[59] Grundsätzlich gilt, dass der Arbeitgeber alle technischen und organisatorischen Maßnahmen zu treffen hat, um die Kontakte im Unternehmen zu reduzieren. Dabei ist eine stetige Evaluation dieser Konzepte nötig, um sie zu verbessern. Die Regelungen sowohl für Mitarbeiter im Home-Office als

[54] Vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2021).
[55] Vgl. Kaufmännische Krankenkasse (Hrsg.) (2020).
[56] Vgl. Hofmann u.a. (2020), S. 9.
[57] Vgl. Bundesverband Betriebliches Gesundheitsmanagement (Hrsg.) (2020), S. 3 f.
[58] Vgl. Mojtahedzadeh u.a. (2021), S. 1.
[59] Vgl. o.V. (2020b).

auch Mitarbeiter an der Arbeitsstätte werden in der Corona-Arbeitsschutzverordnung protokolliert.[60]

3.4 Stress

Der Begriff Stress stammt ursprünglich aus dem physikalisch-technischen Bereich, und zwar aus der sogenannten Elastizitätstheorie für Festkörper. Diese folgt einer funktionalen Abfolge, die beginnend mit der einwirkenden, äußeren Kraft auf einen Festkörper, eine innere Spannung auslöst, die in einer Verformung resultiert. Diese Kräfte verursachen Anspannungen, Verzerrungen oder Verbiegungen am Festkörper. Walter B. Cannon, ein Professor für Psychologie an der Harvard University, war der Erste, der den Begriff Stress in Zusammenhang mit der Psychologie brachte. Die beschriebene äußere Kraft stellt eine Belastung dar, die innere Spannung eine Beanspruchung und die Verformungen sollen den daraus resultierenden Stress verdeutlichen.[61]

Um den Begriff Stress zu erläutern, ist es notwendig, die Begriffe Belastung- und Beanspruchung, Stressoren und Stressreaktion zu definieren. Belastungen werden als objektive Faktoren und Größen definiert, die von außen auf Personen einwirken. Sie zeigen ihre Auswirkungen im und auf den Menschen. Die Auswirkungen, die eine Belastung zeigt, werden Beanspruchung genannt. Belastungen können in unterschiedlichen Formen auftreten, beispielsweise als Lärm, Zeitdruck oder Störungen im Arbeitsablauf. Dahingegen zeigen Beanspruchungen die Folgen, die ein Mensch durch die Belastungen spürt, wie beispielsweise Müdigkeit, Gereiztheit oder mangelnde Konzentration. Sie können körperlich, mental und auch emotional auftreten und Körperfunktionen verändern. Nicht nur die Dauer und Höhe der Belastung bestimmt das Ausmaß der Beanspruchung, sondern auch die individuellen Merkmale des Individuums und der Umgang mit der Belastung. Belastung und Beanspruchung werden häufig mit Stressoren und Stressreaktionen gleichgesetzt, allerdings korrespondieren die beiden Konzepte nur miteinander und sind nicht synonym zu verwenden.[62]

Stressoren sind externe und interne Stimuli, die mit einer hohen Wahrscheinlichkeit zu einer Stressreaktion führen. Diese kann als psychischer Zustand oder Verhaltensweise auftreten. Die durch Stressoren ausgelöste Empfindung unangenehmer Spannungszustände werden als Kern von Stress einer Person definiert. Konkretisiert wird der Begriff Stress über die Qualität, die Intensität und die Dauer der subjektiven Empfindungen und Erwartungen, die durch

[60] Vgl. Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2021); o.V. (2020c).
[61] Vgl. Wolf (2019), S. 35.
[62] Vgl. Nerdinger u.a. (2019), S. 575.

Stressoren ausgelöst werden.[63] Häufig stehen ausschließlich negativ getönte Stresszustände im Fokus, obwohl es sowohl negative (Hyperstress/Distress) als auch positive (Eustress) Ansätze in der Stressforschung gibt. Ein moderates Stresslevel zeichnet den Eustress aus und ein zu niedriges und zu hohes Stresslevel fällt in den Bereich Disstress. Die Leistungsfähigkeit ist am höchsten, wenn positiver Stress empfunden wird. Stress und Stressoren fokussieren die unangenehmen Aspekte. Belastung und Beanspruchung hingegen gelten als neutralere Konzepte, da sie sich sowohl auf angenehme als auch unangenehme Auslöser beziehen.[64]

McGrath greift eine Vielzahl von Faktoren, die die Wahrscheinlichkeit Stress zu empfinden erhöhen, auf und klassifiziert diese in drei Bereiche. Der erste Bereich bezieht sich auf die Faktoren aus dem materiell-technischen System, wie beispielsweise Lärm oder Zeitdruck. Der zweite Bereich beschäftigt sich mit dem sozialen System, die zum Beispiel auf Familienkonflikten basieren. Persönliche Dispositionen wie zum Beispiel Ängstlichkeit werden im dritten und letzten Bereich, dem personalen System, fokussiert. Hinsichtlich Belastungen der Arbeitswelt haben Richter und Hacker die auslösenden Stressfaktoren konkretisiert. So erweiterten sie die Stressfaktoren um Belastungen aus der Arbeitsaufgabe, aus der Arbeitsrolle und der materiellen sowie sozialen Umgebung. Zusätzlich werden Belastungen aus den persönlichen Präferenzen der Arbeit und dem Personensystem berücksichtigt. Es kann jedoch nicht verallgemeinert werden, weshalb einige Personen bei bestimmten Stressoren gestresst reagieren oder nicht. Daher wurde eine Vielzahl von Stressmodellen entwickelt, die sich auf die Entstehung und Wirkung von Stress fokussieren.[65]

Im weiteren Verlauf wird das Anforderungs-Belastungs-Konzept, das Job-Demand-Resources-Modell und das Work-Home-Resources-Modell noch einmal genauer betrachtet.

3.4.1 Grundlegende Stressmodelle

Die grundlegenden Stressmodelle unterscheiden sich in reizorientierten, reaktionsorientierten und kognitiven Ansätzen. Im Folgenden wird das Anforderungs-Belastungskonzept vorgestellt, darauf folgt das Job-Demand-Resources-Modell. Anschließend wird das das Work-Resources-Modell näher erläutert. Diese Modelle bilden die Grundlage für die Erklärung von digitaler Belastung und werden im späteren Verlauf in Kapitel 7.1 mit den Ergebnissen der empirischen Forschung dieser Arbeit in Verbindung gebracht.

<u>Das Anforderungs-/Belastungs-Konzept</u>

[63] Vgl. Nerdinger u.a. (2019), S. 574 f.
[64] Vgl. ebenda, S. 575.
[65] Vgl. ebenda.

Das Anforderungs- und Belastungskonzept nach Oesterreich und Volpert gilt als reizorientiertes Stressmodell, das sich mit den Belastungsfaktoren beschäftigt, die Stress auslösen. Stress ist hierbei eine unabhängige Variable, die durch Belastungsfaktoren aus der Umwelt konkretisiert wird. Als Belastungsfaktoren der Umwelt können beispielsweise unterschiedlichste Lebenssituationen, kritische Ereignisse oder auch der Arbeitsinhalte fungieren, die auf eine Person einwirken. Das Konzept unterscheidet zwischen psychischen Anforderungen und Belastungen. Psychische Anforderungen sind Kennzeichen für positive Aspekte von Arbeitsbedingungen. Hierzu zählen Entscheidungsspielräume sowie Verbesserung der beruflichen Weiterbildung. Diese sollen das selbstständige Denken und Planen fördern und die Möglichkeit eröffnen die persönlichen, beruflichen Qualifikationen einzusetzen, zu evaluieren und zu modifizieren. Hierbei spielt zudem die Kommunikation der Arbeitsaufgabe eine entscheidende Rolle, um das gemeinsame Handeln abzustimmen, zu kooperieren und direkt zu kommunizieren. Anforderungen sollten hoch gesetzt sein, indem Entscheidungsspielräume und Kommunikationschancen größtmöglich bestehen.[66]

Dahingegen führen Oesterreich und Volpert die psychischen Belastungen als negative Aspekte von Arbeitsbedingungen auf, die bei der Erledigung der Arbeitsaufgabe entstehen. Diese können als Hindernisse auftreten, die einen weiteren Aufwand erzwingen oder als Überforderungen empfunden werden, wenn die Arbeitsbedingungen oder der Zeitdruck zu monoton sind. Diese psychischen Belastungen lassen sich durch technisch-organisatorische Maßnahmen eliminieren. Wenn eine Eliminierung nicht kurzfristig möglich ist, kann wenigstens die Intensität der Belastung oder die Zeit der Belastung reduziert werden. Mögliche Maßnahmen zur Eliminierung oder Reduzierung von digitaler Belastung werden in Kapitel 3.5.4 vorgestellt. Da Belastungen grundsätzlich als überflüssig und schädlich eingestuft werden, liegt das Belastungsoptimum bei null. Die erläuterten Anforderungen und Belastungen sind voneinander unabhängig, was bedeutet, dass die Höhe der Anforderungen nicht mit der Belastungshöhe korreliert und umgekehrt.[67]

Das Job-Demand-Resources Model

Das Job-Demand-Resources Modell nach Bakker und Demerouti (2006), ist ein heuristisches Rahmenmodell, dem die Annahme zugrunde liegt, dass jeder Beruf seine eigenen spezifischen Risikofaktoren aufweist, die mit Arbeitsstress verbunden sind. Ungeachtet der jeweiligen Anforderungen und Ressourcen, kann dieses Modell auf verschiedene berufliche Kontex-

[66] Vgl. Leitner (1998), S. 61 f.
[67] Vgl. ebenda.

te angewandt werden. Diese Risikofaktoren lassen sich zwei Kategorien, den Arbeitsanforderungen und den Arbeitsressourcen, zuordnen (siehe Abbildung 1). Die Kategorie Arbeitsanforderungen bezieht sich auf physische, psychische, soziale oder organisatorische Aspekte der Arbeit, die anhaltende physische oder psychische (emotionale oder kognitive) Anstrengungen oder Fähigkeiten erfordern.[68]

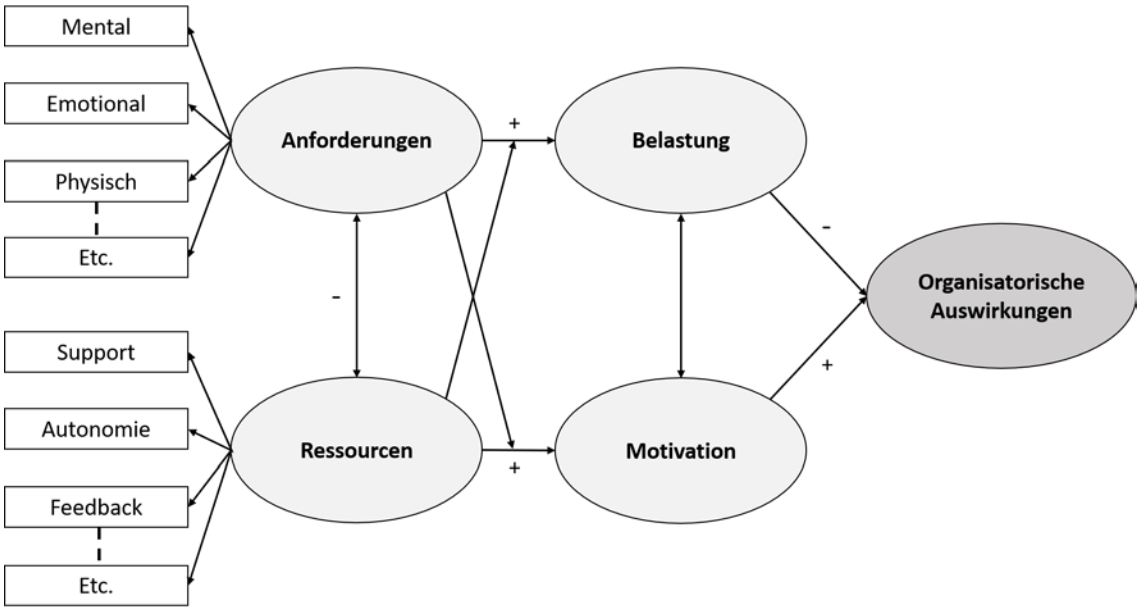

Abbildung 1 Job-Demand-Resources Model

Quelle: In Anlehnung an: Bakker / Demerouti (2006), S. 313.

Sie sind verbunden mit bestimmten physiologischen und/oder psychologischen Kosten. Das können beispielsweise Arbeitsdruck, eine ungünstige physische Umgebung oder emotional anspruchsvolle Interaktionen mit Kunden sein. Arbeitsanforderungen sind nicht unbedingt negativ, können allerdings zu Stressoren werden, wenn die Erfüllung der Anforderungen eine hohe Anstrengung erfordert. Die Arbeitsressourcen hingegen beziehen sich auf die physischen, psychischen, sozialen oder organisatorischen Aspekte der Arbeit. Diese können entweder funktional bei der Arbeitszielerreichung sein oder die Arbeitsanforderungen und die damit einhergehenden physiologischen und psychologischen Kosten reduzieren. Gleichzeitig kann das persönliche Wachstum, das Lernen und die Entwicklung stimuliert werden. Diese

[68] Vgl. Bakker / Demerouti (2006), S. 313

Ressourcen sind nicht nur wichtig, um die Arbeitsanforderungen zu erfüllen, sondern auch für die persönliche Weiterentwicklung.[69]

Eine weitere Voraussetzung dieses Modells ist, dass zwei verschiedene zugrunde liegende psychologische Prozesse eine Rolle bei der Entwicklung von Arbeitsbelastung und Motivation spielen (siehe Abbildung 1).

Der erste Prozess berücksichtigt zeigt die Folgen von mangelhaft gestalteten Arbeitsplätzen oder chronischer Überforderung. Diese Faktoren können zu einer Überlastung und erhöhtem emotionalem Druck führen. Dadurch können psychische und physische Ressourcen der Mitarbeiter erschöpft werden und zu Energieverlust und Gesundheitsproblemen führen.[70]

Der zweite Prozess, der durch das Job-Demand-Resources Modell aufgezeigt wird, ist ein motivationaler Prozess. Bei diesem wird davon ausgegangen, dass Arbeitsressourcen ein motivierendes Potenzial haben und folgend zu einer hohen Performance, hohem Engagement, geringem Zynismus und hervorragender Leistung führen. Arbeitsressourcen können entweder intrinsisch oder extrinsisch motivieren. Intrinsisch, weil sie die Weiterentwicklung der Mitarbeiter fördern und extrinsisch, weil sie zur Zielerreichung erforderlich sind. Die beschriebenen Arbeitsressourcen, wie in Abbildung 1 dargestellt, erfüllen das grundlegende menschliche Bedürfnis, wie Autonomie, Kompetenz oder Verbundenheit.[71]

<u>Das Work-Home-Resources Model:</u>

Ten Brummelhuis und Bakker (2012) entwickelten das Work-Home-Resources-Model, um den Zusammenhang zwischen der beruflichen- und privaten Situation zu untersuchen. Gerade in der Corona-Pandemie, in der viele Beschäftigte von zu Hause arbeiten und das Berufs- und Privatleben enger zusammenrücken, spielt dieses Modell eine bedeutende Rolle. Mitarbeiter lesen während der Arbeitszeit private Nachrichten und sind daher bereit auch außerhalb der Arbeitszeit für berufliche Angelegenheiten zur Verfügung zu stehen.[72]

Im Fokus dieses Modells steht die Annahme, dass jedes Individuum eine zweifache Rolle zwischen dem Austausch von beruflichen und privaten Ressourcen einnimmt. Ten Brummelhuis und Bakker (2012) haben untersucht, wie diese beiden Rollen miteinander zusammenhängen. Sie haben herausgefunden, dass negative Beeinflussungen, durch Erschöpfung von Ressourcen in dem einen Bereich die Ergebniserzielung des anderen Bereichs hindert. Positi-

[69] Vgl. Bakker / Demerouti (2006), S. 312.
[70] Vgl. ebenda, S. 313.
[71] Vgl. ebenda.
[72] Vgl. Herter (2018), S. 147.

ve Beeinflussungen hingegen, demnach die Erhöhung von Ressourcen in dem einen Bereich, erhöhen die Leistung im anderen Bereich. Es wird davon ausgegangen, dass Ressourcen, die in einem Bereich erworben wurden, Zusammenschlüsse generieren können, die die Leistung in dem anderen Bereich wiederum verbessern. Dieser Prozess wird auch Work-Home-Enrichment genannt, da kontextuelle Ressourcen aus dem beruflichen und privaten Umfeld zu einer Entwicklung persönlicher Ressourcen führen. Als kontextuelle Ressource kann beispielsweise die emotionale Unterstützung durch den Ehepartner verstanden werden, die wiederum zu einer positiven Stimmung und einem gesteigerten Selbstwertgefühl führt. Das kann daraufhin im beruflichen Kontext genutzt werden und zu einer besseren Arbeitsleistung und Belastbarkeit führen. Demnach stellen die kontextuellen Faktoren und Ressourcen die Ursachen für eine Bereicherung oder einen Konflikt dar. Die persönlichen Ressourcen hingegen stellen die Verbindung zwischen dem beruflichen sowie privaten Umfeld heraus (siehe Abbildung 3).[73]

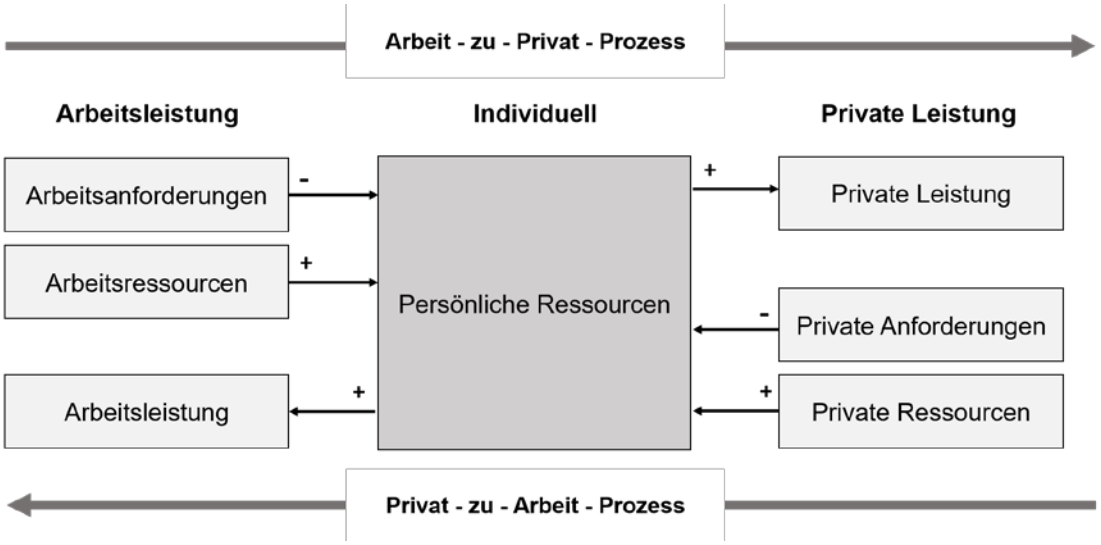

Abbildung 2: Work-Home-Resources Model

Quelle: In Anlehnung an: ten Brummelhuis / Bakker (2012), S. 6.

Dieses Modell gilt im Kontext von digitaler Belastung als Ergänzung zum Job-Demand-Resources-Modell. Nicht nur Belastungsfaktoren aus dem Arbeitskontext sind für gesundheitliche Auswirkungen durch digitale Belastungen relevant, sondern auch private Fakto-

[73] Vgl. ten Brummelhuis / Bakker (2012), S. 5f.

ren.[74] Wie Stress der Arbeitnehmer im Unternehmen verhindert werden kann, wird im folgenden Abschnitt vorgestellt.

3.4.2 Stressprävention im Unternehmen

Wie bereits beschrieben, kann Stress sowohl im beruflichen als auch im privaten Kontext durch unterschiedliche Stressoren entstehen. Allerdings können arbeitsbezogene Stressfaktoren dann zur Geltung kommen, wenn sie zusätzlich mit privaten Stressfaktoren zusammentreffen (siehe Kapitel 3.4.1).

Durch eine neue Qualität von Arbeit während des umfassenden Digitalisierungsprozesses sind die klassischen gesetzlichen Vorschriften zur Arbeitssicherung, um die Prävention und Bekämpfung von Stress zu erweitern. Arbeitsmedizinischen Studien zufolge können Ausfallzeiten und Erkrankungen häufig mit den Auswirkungen von Stress erklärt werden. Das Ziel des Managements sollte es daher sein, das betriebliche Gesundheitsmanagement so zu konzipieren, dass unnötiger Stress vermieden wird und gute Arbeitsbedingungen vorherrschen.[75] Stress soll als Schutzfunktion agieren, um Gefährdungen der persönlichen Ziele aufzuzeigen. In einer Stresssituation sollen die Kräfte des Körpers aktiviert werden, um einer Gefahr entgegenzuwirken.[76] Zudem kann die sich die Leistungsfähigkeit in einer kurzen Stressphase erhöhen. Ist Stress allerdings im Körper ein Dauerzustand, wird der Körper in einen chronischen Alarmzustand versetzt, der langfristig zu Gesundheitsbeeinträchtigungen führen kann.[77]

Als Stressprävention werden alle Maßnahmen bezeichnet, die dazu führen sollen, dass gesunde Mitarbeiter gesund und ausgeglichen bleiben sowie bereits betroffenen Mitarbeitern geholfen wird, das Problem einzudämmen. Es gibt zwei Stufen der Stressprävention, die wiederum in drei Arten von Maßnahmen eingeordnet werden. Die erste Stufe der Prävention (Primärprävention) umfasst alle Maßnahmen, die gesunde Mitarbeiter dabei unterstützen, weiterhin keine Auffälligkeiten oder Probleme zu entwickeln. In vielen Firmen sind damit 75% der Mitarbeiter einbezogen. Die dazugehörigen Maßnahmen sind vielfältig und können sich über das klassische Stress-, Selbst- und Zeitmanagement hin zu Veränderungen in den internen Strukturen ziehen. Die zweite Präventionsstufe inkludiert Maßnahmen, die bei der Früherkennung von psychischen Belastungen und Beanspruchungen unterstützen sollen (Sekundärprävention). Dies kann durch Mitarbeitergespräche, Führungskräfte-Trainings, be-

[74] Vgl. ten Brummelhuis / Bakker (2012), S. 5f.
[75] Vgl. Lippe-Heinrich (2019), S. 284
[76] Vgl. Techniker Krankenkasse Hrsg.) (2019), S. 3.
[77] Vgl. ebenda, S. 5.

triebsärztliche Untersuchungen oder regemäßige Gesundheitszirkel erfolgen. Zudem beinhaltet diese Stufe auch Maßnahmen, die den Umgang mit bereits betroffenen Mitarbeitern regulieren sollen (Tertiärprävention). Damit werden in den meisten Firmen die restlichen 25% der Mitarbeiter inkludiert. Das kann durch ein professionelles Eingliederungsmanagement, der Anpassung von Arbeitsplätzen oder auch durch Flexibilisierung der Arbeitszeit umgesetzt werden.

Um eine konkrete Umsetzung im Unternehmen zu gewährleisten, eignen sich je nach Bedarf arbeitsplatzbezogene praktische Anleitungen, Kursprogramme, Gruppenschulungen, Seminare, Trainings, Workshops, Vorträge, Tagungen, individuelle Beratungen, Coaching, Organisationsberatung und -entwicklung sowie Gesundheitstage oder Aktionswochen. [78]

Konkrete Ideen zu den einzelnen Umsetzungsmöglichkeiten werden in den Handlungsempfehlungen dieser Arbeit auf die Versicherungsbranche und die Umsetzung in der Corona-Pandemie erläutert.

3.5 Digitale Belastung

Herkunft und Begriff

Die zunehmende Digitalisierung beschleunigt die Veränderung der Arbeitswelt und Tätigkeiten. Es entsteht eine neue Dynamik, die neuartige digitale Nutzungspotenziale eröffnet. Aber aus der Nutzung digitaler Technologien kann eine Belastung resultieren. Begründet wurde der Begriff „Technostress“, häufig mit „digitaler Stress“ in Deutsch übersetzt, durch den klinischen Psychologen Brod, der ihn als Unfähigkeit eines Individuums, mit neuen Technologien gesund und achtsam umzugehen, definiert. Anders als in vorherigen Studien wird in dieser Arbeit der Begriff „digitale Belastungen“ als Synonym für digitalen Stress verwendet. Damit ist die individuelle Wahrnehmung der Belastung durch Belastungsfaktoren gemeint. Diese Unfähigkeit im Umgang mit Technologien kann sich in einer Belastung ausdrücken.[79] Allerdings war der Begriff damals deutlich negativer belastet und wurde als „die Krankheit“ beschrieben „die auftritt, wenn das empfindliche Gleichgewicht zwischen Menschen und Computern verletzt wird […] Technostress kann unser Überleben als Spezies bedrohen“.[80] Heutzutage sind digitale Belastungen weit verbreitet, wurden aber noch nicht von der Weltgesundheitsorganisation als offizielle Krankheit erklärt.[81] Auslöser für das Empfinden von

[78] Vgl. Scharnhorst (2019), S. 146 f..
[79] Vgl. Gimpel u.a. (2018), S. 13; Fischer / Riedl (2020), S. 218.
[80] Brod, Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution, Reading, 1984, in: Riedl (2020), S. 19.
[81] Vgl. Riedl (2020), S. 19.

Belastungen ist die ständige Nutzung und Allgegenwärtigkeit von digitalen Technologien. Hinzukommt die Abhängigkeit des Individuums von diesen Technologien sowohl im Berufs- als auch Privatleben. Riedl (2013) bemerkte hierzu, dass der Fokus nicht nur auf den direkten Interaktionen liegen soll, sondern auch „…Wahrnehmungen, Emotionen und Gedanken bezüglich der Implementierung von Informations- und Kommunikationstechnologien in Organisationen und deren Durchdringung in der Gesellschaft im Allgemeinen“[82] einbezogen werden sollen. Digitale Belastung gilt als latentes Konstrukt, das aus vielen Stressoren besteht.

In einer Organisation wird digitale Belastung durch verschiedene Belastungsfaktoren verursacht, die im folgenden Verlauf näher erläutert werden (siehe Abbildung 3). Neben diesen Belastungsfaktoren, die von der Organisation abhängen, spielen auch die Arbeitszufriedenheit und die Unternehmensbindung eine bedeutende Rolle. Eine Reduktion der verschiedenen Auswirkungen von digitaler Belastung kann durch unterschiedliche organisatorische Maßnahmen erreicht werden. Diese wiederum können sich durch bereits vorhandene digitale Belastungen auch verschlechtern.[83]

Besonders innerhalb einer Organisation spielen hierbei mehrere Faktoren eine Rolle, die zu negativer Beanspruchung führen.[84] Dazu zählen Unzuverlässigkeit, Überflutung, Jobunsicherheit, Verunsicherung, Komplexität und Omnipräsenz (siehe Abbildung 3). Weitere Faktoren sind durch mehrere Studien hinzugekommen, dazu zählen die Gläserne Person, Unterbrechungen, Leistungsüberwachung, Nicht-Verfügbarkeit und ein mangelndes Erfolgserlebnis durch digitale Technologien.[85]

[82] Riedl (2013), S. 18.
[83] Vgl. Ragu-Nathan u.a. (2008), S. 421-424.
[84] Vgl. Adam u.a. (2016), S. 277.
[85] Vgl. Gimpel u.a. (2020), S. 30-33.

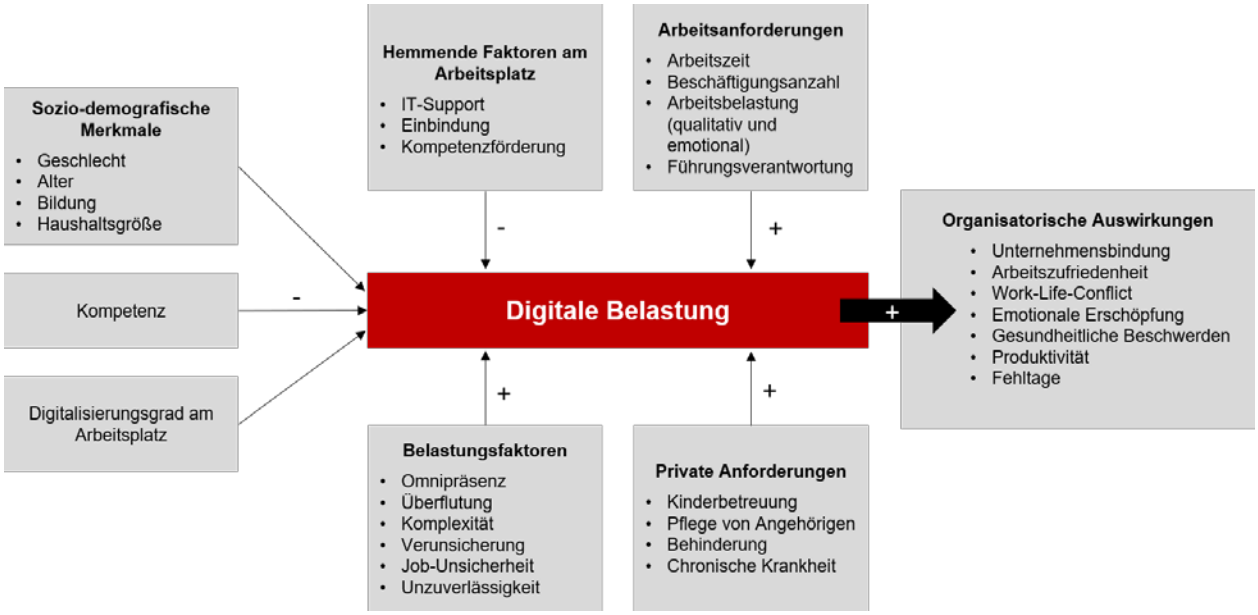

Abbildung 3: Variablen digitaler Belastung

Quelle: In Anlehnung an: Ragu-Nathan u.a. (2008), S. 421.

Die Faktoren aus Abbildung 3 werden im folgenden Abschnitt näher erläutert.

3.5.1 Belastungsfaktoren

(*1) Komplexität:* Technologien sind häufig komplex und können dem Anwender das Gefühl vermitteln, dass seine Kompetenzen zur Nutzung nicht ausreichen. Sind die Kompetenzen des Anwenders tatsächlich nicht ausreichend, muss viel Zeit aufgebracht werden, um die Nutzung der komplexen Technologien zu erlernen.

(*2) Verunsicherung:* Ständig werden neue Updates und somit neue Funktionen und Nutzungsoberflächen eingeführt, die dazu führen, dass die Anwender sich stetig weiterentwickeln und anpassen müssen. Die ständigen Erneuerungen und Modifikationen können bei den Anwendern zu Verunsicherungen führen.

(*3) Jobunsicherheit:* Der Kompetenz-Vergleich mit den Kollegen kann Mitarbeiter verunsichern. Es besteht die Angst, den Arbeitsplatz aufgrund von - im Vergleich zu Kollegen - geringeren technischen Kompetenzen, zu verlieren.[86] Zusätzlich besteht die Angst, von den Technologien selbst ersetzt zu werden.[87]

(*4) Unzuverlässigkeit:* Häufig sind Technologien und Medien bedingt durch Fehlfunktionen oder instabile Systeme unzuverlässig, was bei den Mitarbeitenden digitale Belastungen ver-

[86] Vgl. Gimpel u.a. (2019), S. 18.
[87] Vgl. Riedl u.a. (2020), S. 8.

ursachen kann.[88] Mitarbeiter sehen die Unzuverlässigkeit von Systemen und die Bekämpfung von Problemen als Arbeitszeitverschwendung.[89]

(*5) Überflutung:* Durch den Einsatz digitaler Technologien kann es zu einer Überflutung mit Meldungen oder Informationen kommen. Das führt beim Anwender zu einem erhöhten Stressempfinden und dem Gefühl unter Zeitdruck zu stehen und noch mehr Arbeit leisten zu müssen.[90] Dieser Faktor wird auch durch die Nutzung verschiedener digitaler Geräte beeinflusst, denn über jedes Gerät erhält der Nutzer unterschiedliche Mitteilungen.[91]

(*6) Omnipräsenz:* Mitarbeitern wird eine ständige Erreichbarkeit ermöglicht bzw. zugemutet, die dazu führen kann, dass diese sich auch außerhalb der Arbeitszeit verpflichtet fühlen, erreichbar zu sein und beispielsweise E-Mails zu beantworten.[92] Der Mitarbeiter fühlt sich unter Druck gesetzt schnellstmöglich zu reagieren und sich jederzeit präsent zu zeigen.[93]

Diese genannten Faktoren werden in der empirischen Forschung dieser Arbeit als Grundlage zur Ermittlung der digitalen Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche dienen.

Besonders die erläuterten Stressoren Komplexität, Verunsicherung, Jobunsicherheit, Unzuverlässigkeit, Überflutung und Omnipräsenz sind häufig in der Literatur vertreten. Später hinzu kamen die Gläserne Person, Unterbrechungen und Unklarheit der Rolle.[94]

(*7) Gläserne Person:* Die Nutzung von digitalen Technologien kann Angst vor Privatsphäre-Verletzungen hervorrufen und den Nutzern das Gefühl geben, eine zu transparente Person zu sein.

(*8) Unterbrechungen:* Ständige Mitteilungen durch neue E-Mails oder Informationen des PCs führen zu Ablenkung und Konzentrationsminderung, die wiederum in digitaler Belastung resultieren.[95]

(*9) Unklarheit der Rolle:* Das Empfinden der Arbeitnehmer, dass mehr Zeit in Technologien eigebracht werden muss als in die ursprüngliche Erledigung Arbeitstätigkeit.[96]

---

[88] Vgl. Gimpel u.a. (2019), S. 18.
[89] Vgl. Riedl u.a. (2020), S. 8.
[90] Vgl. Gimpel u.a. (2019), S. 18; Ragu-Nathan (2008), S. 427.
[91] Vgl. Herter (2018), S. 141.
[92] Vgl. Gimpel u.a. (2019), S. 18.
[93] Vgl. Ragu-Nathan (2008), S. 427.
[94] Vgl. Ayyagari u.a. (2011).
[95] Vgl. Gimpel u.a. (2019), S. 18.
[96] Vgl. Gimpel u.a. (2019), S. 43.

Weitere Faktoren wurden durch Experteninterviews und Fokusgruppen identifiziert, dazu zählt die Leistungsüberwachung, die Nicht-Verfügbarkeit und das mangelnde Erfolgserlebnis.

(*10) Leistungsüberwachung:* Durch digitale Technologien sind Daten sehr einfach zu erfassen, was zu einer erhöhten Leistungserfassung sowie Leistungsvergleichen führen kann. Das Gefühl der durchgehenden Überwachung und der ständigen Vergleichbarkeit zwischen Kollegen kann als Belastungsfaktor agieren.

(*11) Nicht-Verfügbarkeit:* Digitale Technologien können allerdings auch unterstützend wirken und Prozesse vereinfachen. Ist dem Nutzer bekannt, dass Systeme die Arbeitsabläufe vereinfachen können, dieses System aber beispielsweise aus Datenschutzgründen nicht zur Verfügung steht, kann diese Nicht-Verfügbarkeit eine Belastung auslösen.

(*12) Mangelndes Erfolgserlebnis:* Mitarbeiter können durch die Nutzung digitaler Technologien nicht mehr auf einen Blick erfassen, welche Fortschritte sie erreicht haben und welche Aufgaben erledigt wurden. Durch eine klassische Papierablage konnte der Mitarbeiter dies besser einschätzen. Dies kann zu Verunsicherung führen, da der Nutzer eventuell davon ausgeht, seine Arbeitszeit nicht optimal genutzt zu haben.[97]

Weitere einflussnehmende Aspekte sind die hemmenden und organisatorischen Faktoren, die im nächsten Abschnitt genauer betrachtet werden.

3.5.2 Beeinflussende Faktoren

Es gibt weitere Faktoren, die die digitale Belastung beeinflussen können. Die Arbeitszufriedenheit und die Unternehmensbindung können sowohl als negative Auswirkung durch digitale Belastungen auftreten als auch als hemmender Faktor, sofern diese vom Mitarbeiter positiv eingeschätzt werden. Auch individuelle Faktoren, wie sozio-demografische Daten oder die Kompetenz beeinflussen die Belastungsintensität.[98]

(*1) Arbeitszufriedenheit:* Die Arbeitszufriedenheit ist für die Hemmung von digitalem Stress relevant. Diese häufig untersuchte Ergebnisvariable ist ein bedeutender Faktor, der sich sofort auf die Arbeitsleistung der Mitarbeitenden auswirkt. Ein Mitarbeiter bewertet seine eigene Arbeit oder seine Arbeitserfahrungen und die Resultate lösen in ihm einen positiven oder negativen Zustand aus. Für eine Organisation spart ein zufriedener Mitarbeiter erhebliche

[97] Vgl. ebenda, S. 18 f.
[98] Vgl. Gimpel u.a. (2018), S. 15 und S. 36.

Kosten ein, da die Arbeitsleistung steigt. Die digitale Belastung kann wiederum dazu führen, dass die Arbeitszufriedenheit sinkt.[99]

(*2) Unternehmensbindung:* Wenn sich ein Mitarbeiter mit seinem Unternehmen identifiziert und die Ziele und Werte vollständig verfolgt und akzeptiert, kann sich das Engagement für den Arbeitgeber deutlich erhöhen. Diese positive Bindung kann zu Arbeitszufriedenheit führen. Ist keine oder nur eine geringe Bindung an das Unternehmen vorhanden, so kann dieser Faktor zu einer Erhöhung in digitaler Belastung resultieren.

(3*) Einbindung:* Besonders bei der Implementierung digitaler Technologien spielt die Einbindung der Mitarbeiter von Anfang an eine entscheidende Rolle, da sie somit den Sinn und das Verständnis für die Technologien entwickeln.

(*4) IT-Support:* Auch die Unterstützung seitens des Unternehmens durch einen funktionierenden IT-Support hat einen Einfluss auf die digitale Belastung des Mitarbeiters. Hierbei liegt der Fokus auf einer ständigen Erreichbarkeit, einer ausreichenden Kompetenz und einem einfachen Zugang sowie Schnelligkeit bei der Beantwortung einer Anfrage.[100]

(*5) Kompetenzförderung:* Die Förderung der Kompetenz im Umgang mit digitalen Technologien der Mitarbeiter spielt besonders bei der Implementierung der neuen Technologien eine entscheidende Rolle. Hierzu zählen Faktoren, wie Schulungen zum Umgang mit Technologien, Teamarbeit zum Lösen technischer Probleme sowie eine klare Anleitung zur Nutzung der neuen Technologien. Ist der Mitarbeiter mit der Nutzung überfordert oder fehlt ihm schlichtweg die Kompetenz, so steigert dies die digitalen Belastungen.[101]

<u>Individuelle Faktoren:</u>

Neben den bereits erläuterten Belastungsfaktoren werden digitale Belastungen auch durch individuelle Faktoren wie die demografischen Daten und die Kompetenz im Umgang mit digitalen Technologien beeinflusst. Hierzu zählt beispielsweise das Alter, das Geschlecht und die Bildung. Die Kompetenz im Umgang mit Technologien ist ebenfalls ein einflussreicher Faktor, denn wenn ein Mitarbeiter sich sicher im Umgang mit digitalen Technologien fühlt und auf seine Fähigkeiten vertraut, kann die digitale Belastung sich verringern. [102]

---

[99] Vgl. Gimpel (2020), S. 18.
[100] Vgl. Gimpel u.a. (2018), S. 15 f.
[101] Vgl. ebenda, S. 8 und S. 14.
[102] Vgl. Gimpel u.a. (2018), S. 8.

Durch die Corona-Pandemie hat sich die Nutzungszeit von digitalen Medien stark erhöht, weswegen die Belastungsfaktoren höchstwahrscheinlich eine noch bedeutendere Rolle spielen.[103]

3.5.3 Folgen für die Gesundheit

Bereits in den 1980er Jahren beschrieben Experten das Problem: „Es ist wichtig zu erkennen, dass die scheinbar kleinen Frustrationen, die Menschen jeden Tag erleben, kumulative negative Auswirkungen auf die psychologische und körperliche Gesundheit haben […] der Blutdruck steigt, der Schlaf ist gestört und die Leute schlucken Tabletten […] Menschen und Technologien sind wie Öl und Wasser: Sie lassen sich einfach nicht mischen“.[104]

Digitale Belastungen können Gesundheit und Wohlbefindens beeinträchtigen. Empfinden Menschen starke digitale Belastung, so kann dies zu einer erhöhten Erschöpfung, kognitiven Irritation, emotionalen Irritation und einem allgemein schlechten Gesundheitszustand führen.[105] Unter einer emotionalen Erschöpfung wird ein affektiver Zustand von Energiemangel und emotionaler Schwäche bezeichnet, der sich durch Müdigkeit und Abgeschlagenheit bemerkbar macht.[106] Eine Irritation ist meist eine eher kurzfristige Gesundheitsbeeinträchtigung, die sich emotional oder kognitiv zeigt. Eine kognitive Irritation beschreibt einen Zustand, bei dem ein Individuum nicht mehr entspannen kann und somit durchgehend unter Druck steht und/oder über die stressauslösenden Faktoren nachdenkt.[107] Die emotionale Reaktion wird durch eine wiederkehrende emotionale Gereiztheit beschrieben. Langfristig können psychosomatische Beschwerden, also Beschwerden ohne organischen Befund, auftreten. Dies zeigt sich häufig in Erschöpfungszuständen, Magen-Darm-Beschwerden, Muskel-Skelett-Beschwerden, Kopfschmerzen oder anderen somatischen Beeinträchtigungen. Auf Dauer können diese Beeinträchtigungen zu psychischen oder physischen Krankheiten führen.[108] Auch Herz-Kreislauf-Erkrankungen, neurologische und sensorische Erkrankungen sind möglich. Wie stark die Gesundheitsbeeinträchtigungen eines Individuums durch digitale Belastungen ausgeprägt sind, hängt vom allgemeinen Gesundheitszustand ab und davon, welche Coping-Strategie sie anwenden.[109]

---

[103] Vgl. GlobalWebIndex (2020), S. 68.
[104] Weil / Rosen, Technostress: Coping with Technology @Work @Home @Play. Hoboken, 1997, in: Riedl (2020), S. 19.
[105] Vgl. Gimpel u.a. (2019), S. 35; Variya / Patel (2020), S. 493.
[106] Vgl. Nußbeck (2019), S. 118.
[107] Vgl. Tietze (2010), S. 176.
[108] Vgl. Gimpel u.a. (2018), S. 39; Glaser / Seubert (2014), S. 58.
[109] Vgl. Gimpel u.a. (2019), S. 36 f.

In der Arbeitswelt kann sich digitale Belastung in Gereiztheit, Feindseligkeit gegenüber Kollegen, Ungeduld oder Müdigkeit ausdrücken. Experten gehen sogar davon aus, dass Arbeitnehmer durch die ständige Konfrontation mit digitalen Technologien von ihren Kollegen (unbewusst) erwarten, dass sie wie eine Technologie agieren. Es wird möglicherweise erwartet, dass Kollegen sofort auf eine E-Mail reagieren und ihre Aufmerksamkeit sofort zur Verfügung stellen.[110] Neben diesen Beeinträchtigungen ist auch das Auge eine wichtige Komponente des Körpers, die durch Bildschirmarbeit negativ beeinflusst werden kann. Das Auge wird durch die Nutzung verschiedener Technologien und damit unterschiedlichen Bildschirmgrößen, Schriftgrößen und Inhalten ständig belastet. Dieses Phänomen wird digitaler Sehstress genannt. Studien haben bewiesen, dass bereits zwei Stunden Bildschirmarbeit pro Tag das Auge langfristig schädigen. Die Schädigung des Sehapparates in Form von gereizten, geröteten und trockenen Augen kann zu Kopf-, Nacken- und Rückenschmerzen führen. Außerdem ist zu beachten, dass auch die Sehkraft darunter leidet.[111]

Diese Gesundheitsbeeinträchtigung können dazu führen, dass die Arbeitsleistung sinkt und die Krankheitstage der Mitarbeiter steigen. Um die Gesundheitsbeeinträchtigungen zu verhindern, gibt es verschiedene Maßnahmen, die im folgenden Abschnitt vorgestellt werden.

3.5.4 Prävention digitaler Belastungen

Es gab bereits mehrfache Versuche digitale Belastungen einzuschränken, die sich aber größtenteils als nicht wirksam erwiesen haben. Für die Prävention digitaler Belastung eignet sich verschiedene Herangehensweise. Heutzutage liegt der Fokus nicht mehr ausschließlich auf der Betrieblichen Gesundheitsförderung, sondern gleichzeitig auf der Prävention. Begründet wird dies dadurch, dass Präventivmaßnahmen besser und billiger für Unternehmen sind als das Heilen der Mitarbeiter. Eine wichtige Rolle spielt hierbei auch der Kostenfaktor. Ist ein Mitarbeiter bereits erkrankt trägt er nicht mehr zum Umsatz des Unternehmens bei und das Unternehmen muss trotzdem den Lohn fortzahlen. Eliminiert man die Ursachen der Krankheitsentstehung im Vorhinein, sinkt der Kostenfaktor für die Bekämpfung einer bereits entstandenen Krankheit.

Werden die individuellen Bedürfnisse und Risikofaktoren der Mitarbeiter betrachtet, anstatt aller Mitarbeiter gleichzeitig, können Präventionsmaßnahmen Vorteile bringen.[112]

---

[110] Vgl. Laudon u.a. (2010), S. 188.
[111] Vgl. Herter (2018), S. 140.
[112] Vgl. Herter (2018), S. 143 f.

Als Prävention eigenen sich beispielsweise Maßnahmen die positive Psychologie einsetzen. Im Kontext wurde daraus der Begriff positive Technologie. Positive Psychologie beschreibt, dass die eigenen persönlichen Erfahrungen der Vergangenheit dazu beitragen können, um Wachstum und Wohlbefinden zu verbessern. Positive Technologie hingegen wird als „…die wissenschaftliche und angewandte Herangehensweise für die Nutzung von Technologie zur Verbesserung der Qualität unserer persönlichen Erfahrungen“[113] definiert. Hierfür wurden drei Ebenen definiert, die die Qualität dieser persönlichen Erfahrungen beschreiben.

Die erste Ebene, die hedonistische Ebene, beschreibt, wie Technologien eingesetzt werden können, um daraus positive Erfahrungen zu erzeugen. Die Umsetzung erfolgt über gut gestaltete Technologien, die mit der Arbeitstätigkeit des Nutzers kompatibel sind. Gleichzeitig sollen die Technologien an die Bedürfnisse und die Arbeitsanforderungen des Mitarbeiters angepasst werden und eine positive, technologiebasierte Kultur schaffen, indem positive Emotionen bei der Nutzung von Technologien erzeugt werden. Damit soll erreicht werden, dass etwaige anfängliche Angstgefühle bei der Nutzung sowie die Überflutung mit Informationen reduziert werden.[114]

Die eudämonistische Ebene, die zweite Ebene, möchte durch Technologieeinsatz erreichen, dass Individuen unterstützt und in ihrer persönlichen Weiterentwicklung gefördert werden. Zur Umsetzung werden Maßnahmen implementiert, die die Mitarbeiter schulen und die eine Balance zwischen den Fähigkeiten und den Technologien schaffen sollen. Wie in der hedonistischen Ebene, stehen auch hierbei die Bedürfnisse der Mitarbeiter im Fokus. Die Technologien sollen daher kollaborativ gestaltet werden und an Arbeitsprozesse angepasst werden. Dafür sollen aktuelle Arbeitsprozesse zunächst bewertet werden, um daraufhin neue Arbeitsweisen und entsprechende Technologien kollaborativ zu entwickeln. Diese Maßnahmen sorgen dafür, dass die Implementierung neuer Technologien reibungsloser abläuft und die Mitarbeiter weniger Schwierigkeiten bei der Einarbeitung haben. Durch Technologien, die auf die Arbeitsanforderungen und Prozesse angepasst sind, sind weniger Mitarbeiterschulungen erforderlich. Die empfundene Komplexität sowie die Verunsicherung durch Technologien kann verringert werden. Gleichzeitig kann die Abhängigkeit von Technologien vermieden werden.[115]

---

[113] Riva u.a.: Positive technology: using interactive technologies to promote positive functioning, 2012, in: Brivio u.a. (2018), S. 3, übersetzt von Englisch in Deutsch.
[114] Vgl. Brivio u.a. (2018), S. 3 f.
[115] Vgl. Brivio u.a. (2018), S. 3 f

Die letzte Ebene beschreibt soziale bzw. zwischenmenschliche Prozesse. Hier soll der Technologieeinsatz dafür sorgen, die Verbundenheit von Gruppen und Einzelpersonen innerhalb des Unternehmens herzustellen. Dafür werden Kommunikationsregeln und -grenzen definiert und ein Kommunikationsmanagementsystem eingebettet, um die interne Sicherheitskultur zu stärken und dadurch die Überflutung mit Informationen zu stoppen.

Jede der vorgestellten Maßnahmen kann präventiv oder korrigierend angewendet werden. Als Präventivmaßnahmen können sie leicht in die Unternehmenskultur des Unternehmens und somit in den Alltag der Mitarbeitenden integriert werden, weswegen sie als wirkungsvoller und nachhaltiger angesehen werden. Gründe hierfür sind die Einbindung mehrerer Aspekte, wie der Respekt aller Mitarbeiter, der Respekt vor allen Mitarbeitenden, Respekt vor Gesetzen und Vorschriften sowie das unbedingte Ziel der Verbesserung der Unternehmenskultur. Zusätzlich fördert die Sicherheitskultur die Gesundheit und Wohlbefinden der Mitarbeiter. Die vorgestellten Maßnahmen sollen im Allgemeinen dafür dienen, dass die Mitarbeiter glücklich, gesund und zufrieden sind. Im Rahmen dessen kommt hinzu, dass die Mitarbeiter weniger digitale Belastung empfinden und die Belastungsfaktoren verringert werden.[116]

Weitere Maßnahmen zur Prävention von digitaler Belastung wurden von PräDiTec (2021) vorgestellt. Die im weiteren Verlauf vorgestellten Maßnahmen wurden bereits in einem Pilotprojekt evaluiert. PräDiTec (2021) betrachtet die Wirkweise verschiedener Maßnahmen mittels des TOP-Prinzips. Das TOP-Prinzip beschreibt, dass technische Maßnahmen vor organisationalen Maßnahmen und dieser wiederum vor persönlichen Maßnahmen präferiert werden sollen. Gleichzeitig sollen die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter angepasst werden, um eine Veränderung des Grundverhaltens der Mitarbeitenden zu bewirken. Zusätzlich zu den bereits vorgestellten Kommunikationsrichtlinien und der Unternehmens- bzw. Sicherheitskultur, sollen innerhalb des Unternehmens Vertrauenspersonen ausgebildet werden, die als Motivatoren und Ansprechpartner für digitale Belastungen zur Verfügung stehen. Diese sollen zusätzlich dafür verantwortlich sein, digital belastete Mitarbeiter zu identifizieren und geeignete Maßnahmen einzuleiten.[117]

Zusätzlich soll ein Verständnis der Mitarbeitenden und Führungskräfte zu digitaler Belastung durch Online-Schulungen geschaffen werden. Hierfür wurden verschiedene Themenbereiche vorgeschlagen, wie Monotasking, Mobile Arbeit oder Workshops zum Thema Selbstreflexion in der digitalen Arbeitswelt. Wichtig bei der Einführung der Maßnahmen ist eine Vorer-

[116] Vgl. ebenda.
[117] Vgl. PräDiTec (2021), S. 19-21.

hebung des IST-Stands. Daraufhin können die Maßnahmen etabliert und umgesetzt und anhand einer Nachbefragung evaluiert werden.[118]

Die genauen Möglichkeiten und Anwendungen werden im weiteren Verlauf in Kapitel 7.2 als Handlungsempfehlungen für die Versicherungsbranche verfasst.

4 Fragestellung und Hypothesen

Die vorliegende Arbeit soll die folgende Forschungsfrage beantworten: Wie hoch ist der Grad digitaler Belastung der Erwerbstätige der Versicherungsbranche und welche beladenen und hemmenden Faktoren beeinflussen die digitale Belastung? Zusätzlich soll beleuchtet werden, wie sich die vermehrte Home-Office Tätigkeit und der damit verbundene Work-Home-Conflict der Erwerbstätigen in der Versicherungsbranche auf digitale Belastungen auswirkt und wie sich dieser auf gesundheitliche Faktoren der Teilnehmer auswirkt.

Diese Fragestellung wird im folgenden Verlauf durch die nachfolgend erläuterte quantitative Studie untersucht. Das Ziel ist es, herauszufinden, in welchem Maß die Versicherungsbranche von digitalen Belastungen betroffen ist und inwieweit sich die belastenden und hemmenden Faktoren durch die neuen Arbeitsbedingungen vor und während der Corona-Pandemie in der Versicherungsbranche verändert haben.

Um die Forschungsfrage zu beantworten und die Ziele dieser Arbeit zu erreichen, werden fünf „Je-Desto-Hypothesen“ aufgestellt, die im folgenden Abschnitt vorgestellt werden. Diese Hypothesen beziehen sich sowohl auf die Generationen der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche, auf den Digitalisierungsgrad und die Kompetenz. Zusätzlich untersuchen sie die Auswirkungen bezüglich digitaler Belastung auf den Work-Home-Conflict und die gesundheitlichen Beschwerden.

Bisherige Studien haben aufgeführt, dass jüngere Personen im Alter von 25-34 Jahren mehr digitale Belastungen empfinden als ältere Personen.[119] Um zu beweisen, dass dies in der Versicherungsbranche umgekehrt ist, wird folgende Hypothese aufgestellt:

Hypothese 1: Je älter die Generation der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche, desto höher die digitale Belastung.

[118] Vgl. PräDiTec (2021), S. 22-27.
[119] Vgl. Gimpel u.a. (2018), S. 6.

Des Weiteren haben bisherige Studien den Digitalisierungsgrad am Arbeitsplatz sowie die Kompetenz im Umgang mit digitalen Technologien in Verbindung mit digitaler Belastung untersucht[120], weswegen mit den folgenden Zusammenhangshypothesen geprüft wird, ob diese auch für die Versicherungsbranche gelten:

Hypothese 2: Je höher der Digitalisierungsgrad am Arbeitsplatz, desto höher die digitale Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche.

Hypothese 3: Je geringer die eigene Kompetenz im Umgang mit digitalen Technologien, desto höher die digitale Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche.

Durch die Corona-Pandemie leisten viele Mitarbeiter ihre Arbeit aus dem Home-Office. Dadurch haben sich die Anforderungen und Ressourcen verschoben und ein Work-Home-Conflict kann entstehen. Um herauszufinden, ob digitale Belastungen durch den vermehrten Work-Home-Conflict beeinflusst werden, wird folgende Hypothese aufgestellt:

Hypothese 4: Je höher der Work-Home-Conflict ist, desto höher die digitale Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche.

Des Weiteren sollen die gesundheitlichen Auswirkungen der digitalen Belastungen in der Corona-Pandemie in der Versicherungsbranche untersucht werden. In vorherigen Studien wurden diese bisher nur ohne den Einfluss der Corona-Pandemie untersucht.[121] Dafür wurde folgende Hypothese aufgestellt:

Hypothese 5: Je höher die digitale Belastung, desto höher die gesundheitlichen Auswirkungen auf die Erwerbstätigen der Versicherungsbranche in der Corona-Pandemie.

Die vorgestellten Hypothesen werden in Kapitel 6.2 geprüft, um die Zusammenhänge der Variablen zu bewerten. Die Zusammenhänge werden daraufhin in Kapitel 7 interpretiert. Darauf aufbauend werden Handlungsempfehlungen für die Versicherungsbranche abgeleitet.

5 Methodik

Im folgenden Teil dieser Arbeit werden das Untersuchungsdesign, die Stichprobe, die Versuchsmaterialien sowie der Versuchsverlauf der empirischen Forschung genau erläutert. Dieser Teil ist für die Replikation der Untersuchung für weitere Forschungen relevant.

[120] Vgl. ebenda, S. 36.
[121] Vgl. Gimpel u.a. (2019), S. 35 f.

5.1 Untersuchungsdesign

Im Anschluss an die Vorstellung der theoretischen Grundlagen sowie der Forschungsfrage und Hypothesen, wird im folgenden Abschnitt die methodische Vorgehensweise ausführlich aufgezeigt. Zur Klärung der Forschungsfrage und Prüfung der Hypothesen wurde eine quantitative Studie durchgeführt. Die Forschungsmethode wurde gewählt, um möglichst viele standardisierte Daten zu erhalten und die Ergebnisse der Fälle miteinander vergleichen zu können. Gleichzeitig ist die Anonymität der Antworten gewährleistet und die Gefahr sozial erwünschter Antworten abgeschwächt. Zudem ist die Datengenerierung schnell und kostengünstig.

Für die Entwicklung der Studie wurde auf ein deduktives Vorgehen zurückgegriffen, da sie auf bereits existenten Theorien und Studien aufbaut. Darauf basierend wurde ein Fragebogen über das Online-Umfragetool „soSci-Survey“ entwickelt. Das Umfrage-Tool bietet die Möglichkeit, vorgefertigte Formate für die Fragenerstellung zu nutzen. Der vollständige Fragebogen ist in Anhang I dargestellt. Außerdem können Filterfragen eingebaut werden, was bedeutet, dass der Teilnehmer nur Fragen beantworten muss, die auf seinen vorherigen Antworten basierend sinnvoll sind. Die Umfrage dauerte durchschnittlich 14 Minuten. Der Teilnehmer wurde nur informiert, dass es um die Abfrage digitaler Belastungen geht. Damit wurde die Beeinflussung des Teilnehmers auf einzelne Items minimiert. Die Teilnehmer konnten über ein beliebiges internetfähiges Endgerät teilnehmen. Der Download der Datensätze für die Ergebnisauswertung konnte direkt über ein .sav-Format passend für SPSS erfolgen. Die Daten mussten demnach nicht händisch übertragen werden, so dass Flüchtigkeitsfehler in den Datensätzen ausgeschlossen wurden. Über SPSS Version 27 erfolgte die Auswertung der Daten.

5.2 Stichprobe

Um Daten generieren zu können, war es notwendig zuerst die Zielgruppe der quantitativen Befragung festzulegen. Diese beschränkt sich auf Erwerbstätige der Versicherungsbranche mit einer Hauptarbeitsstätte in der Bundesrepublik Deutschland. Laut des GDV e.V. (2020) arbeiten in der Versicherungsbranche in Deutschland um die 498.000 Personen.[122] Auf Basis dieser Grundgesamtheit wird die Mindeststichprobengröße berechnet. Mit einem Konfidenzniveau von 90 % und einer Fehlerspanne von 5% liegt diese bei 271 Teilnehmern. Bei einem Konfidenzniveau von 95% hätten 384 Teilnehmer eine repräsentative Stichprobe abgegeben.

[122] Vgl. GDV e.V. (Hrsg.) (2020a), S. 11.

Die Geburtsjahre der Teilnehmer liegen zwischen 1954 und 2002. Basierend auf den Geburtsjahren wurden die Teilnehmer in vier Generationen gemäß Kapitel 3.2 eingeteilt. Innerhalb der Zielgruppe wurde unterschieden zwischen Angestellten, Auszubildenden und Studenten eines Erst- oder Rückversicherungsunternehmens, selbstständigen Versicherungsvermittlern/-beratern und Angestellten, Auszubildenden und Studenten bei einem Versicherungsvermittler/-berater.

Die Stichprobe gilt als Gelegenheitsstichprobe und zählt damit zu den nicht-probabilistischen Stichproben. Die Fälle wurden demnach willkürlich nach Verfügbarkeit und geringstem Aufwand ausgewählt.[123] Um Ergebnisse zu erhalten, wurde der Hyperlink der Online-Umfrage über soziale Netzwerke und per E-Mail an potenzielle Teilnehmer verteilt. Dafür wurden die sozialen Netzwerke XING, LinkedIn, Facebook und WhatsApp genutzt. Dieses Verfahren bei der Verteilung der Umfrage wird Schneeballverfahren genannt. Dadurch wird die Kontrolle abgegeben, an wen die Umfrage letztendlich gelangt. Vorteile des Schneeballverfahrens sind eine große Reichweite und ein geringer Aufwand. Ein Schneeballverfahren birgt jedoch die Gefahr, dass durch die Auswahl der ersten persönlichen Kontakte eine Verzerrung der Stichprobe entsteht. Daher ist die Repräsentativität der Umfrage nicht messbar und es kann nicht von einer repräsentativen Umfrage gesprochen werden, wodurch im weiteren Verlauf keine Rückschlüsse auf die Grundgesamtheit gezogen werden können. [124]

5.3 Versuchsmaterialien

Im folgenden Abschnitt werden die genutzten Versuchsmaterialien genau erläutert.

Die Online-Umfrage war in fünf Seiten untergliedert (siehe Anhang I). Die erste Seite bestand aus einem Einleitungstext, der den Teilnehmern die Rahmenbedingungen, wie Voraussetzungen zur Teilnahme, Anonymität und Dauer der Umfrage näherbrachte. Die Voraussetzung zur Teilnahme wurde auf Erwerbstätige der Versicherungsbranche beschränkt (siehe Kapitel 5.2).

Darauffolgend begann die Datengenerierung. Die erste Seite beinhaltete Fragen zu soziodemografischen Daten. Zu diesen zählten das Geburtsjahr, das Geschlecht, der bisher höchste erreichte Bildungsabschluss und die Anzahl der Haushaltsmitglieder. Darauf folgten Fragen zur aktuellen privaten Situation, bei der die Teilnehmer angeben sollten, wie viele Stunden sie pro Woche im Haushalt arbeiten, ob in ihrem Haushalt Kinder unter 18 Jahren leben, ob

[123] Vgl. Döring / Bortz (2016), S. 305.
[124] Vgl. ebenda, S. 309.

sie Angehörige pflegen und ob Sie einer chronischen Krankheit oder Behinderung ausgesetzt sind. Bis auf die Abfrage des Geburtsjahres und der Stundenanzahl bezüglich der Hausarbeit, wurden die Antwortmöglichkeiten vorgegeben. Die Merkmale wurden entweder dichotom oder polytom abgefragt und Mehrfachantworten waren nicht möglich. Das Geburtsjahr und die Stundenanzahl für die Hausarbeit konnte in einem Freitextfeld mit beschränkter Eingabemöglichkeit eingetragen werden. Die Fragen zur Sozio-Demografie wurden selbst erstellt, die zur aktuellen privaten Situation wurden aus einer Studie der Universität St. Gallen adaptiert (siehe Anhang I).[125]

Die dritte Seite diente dazu, die berufliche Situation besser einordnen zu können. Nach der privaten Situation wurden die Teilnehmer bezüglich ihrer beruflichen Situation befragt, die zuerst das Bundesland der Hauptarbeitsstätte (mittels Drop-Down-Auswahl) und die berufliche Stellung in der Versicherungsbranche mittels drei vorgegebener Antwortmöglichkeiten abfragte.[126] Diese Daten waren nominal skaliert. Daraufhin sollten die Teilnehmer in einem Freitextfeld mit beschränkter Eingabemöglichkeit, angeben, ob und wenn ja, wie viele weitere Beschäftigungen sie neben ihrer Hauptbeschäftigung ausüben (metrisch skaliert). Darauf folgte die Angabe, ob die Teilnehmer in einer Führungsposition tätig sind mit einer dichotomen nominalen Merkmalsabfrage (siehe Anhang I). Im nächsten Schritt wurden Angaben zur Wochenarbeitszeit laut Arbeitsvertrag, zur tatsächlichen Wochenarbeitszeit vor- und während der Corona-Pandemie verlangt. Diese sollten in ein Freitextfeld eingetragen werden.[127] Dann wurde die Zeit, die aktuell im Home-Office verbracht wird, erfasst. Demnach war hier ein metrisches Messniveau gegeben. Der letzte Schritt dieser Seite des Fragebogens erfasste die genutzten Technologien im Arbeitsalltag mittels vorgegebener Antwortmöglichkeiten und einem Freitextfeld für weitere genutzte Technologien mithilfe einer nominalen Abfrage. Hier war eine Mehrfachauswahl möglich. Diese Frage wurde operationalisiert in das ordinalskalierte Konstrukt Digitalisierungsgrad.[128]

Auf Seite vier folgte die Abfrage von insgesamt 56 Items, die die belastenden und hemmenden Faktoren sowie organisatorischen Auswirkungen digitaler Belastung mittels 5er-Likert-Skalen messen sollten. Demnach weisen alle Items ein ordinales Messniveau auf. Die Teilnehmer wurden dazu aufgefordert ihre Zustimmung zu den 56 Aussagen anzugeben (siehe Tabelle 1 und Tabelle 2).

---

[125] Vgl. Böhm u.a. (2017), S. 61.
[126] Vgl. GDV e.V. (Hrsg.) (2020a), S. 11.
[127] Vgl. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (Hrsg.) (2018), S. 18.
[128] Vgl. Gimpel u.a. (2018), S. 24.

Der erste Abschnitt beinhaltete acht Items, die die emotionalen und quantitativen Arbeitsanforderungen vor und seit der Corona-Pandemie untersuchen sollten.[129] Aus den acht Items wurden vier Konstrukte mit jeweils zwei Items gebildet. Die zwei Konstrukte zu emotionalen Arbeitsanforderungen waren nicht reliabel genug, um sie weiter als Konstrukte zu verwenden (siehe Anhang II). Das Reliabilitätsniveau wurde für alle Konstrukte auf > .600 festgelegt. Darauf folgten vier Items, die einzeln verwendet wurden, mit denen die Teilnehmer ihre Zustimmung zu den Auswirkungen und ihrer Zufriedenheit durch die Corona-Pandemie mitteilen sollten (siehe Anhang I).

Der nächste Abschnitt gab ebenfalls Aussagen vor, zu denen die Teilnehmer ihre Zustimmungsintensität angeben sollten. Hierdurch wurde die Ausprägung der Faktoren digitaler Belastung gemessen. Die Faktoren wurden mittels 26 ordinalskalierter Items abgefragt, die im weiteren Verlauf zu sieben Konstrukten operationalisiert wurden. Diese Konstrukte stellen die Omnipräsenz, die Überflutung, die Verunsicherung, die Job-Unsicherheit, die Unzuverlässigkeit, die Komplexität digitaler Technologien sowie die Kompetenz der Teilnehmer im Umgang mit digitalen Technologien dar. Die Konstrukte Omnipräsenz, Überflutung, Verunsicherung, Job-Unsicherheit, Unzuverlässigkeit und Komplexität bilden das Gesamtkonstrukt der digitalen Belastung. Digitale Belastung ist demnach ebenfalls ordinalskaliert und wird aus den 23 Items der genannten Konstrukte abgeleitet (siehe Tabelle 1).

Der letzte Abschnitt der Seite 4 verlangt nach der Zustimmungsintensität weiterer 18 Items, die sich mit hemmenden Faktoren sowie organisatorischen Auswirkungen digitaler Belastung auseinandersetzen. Hieraus wurden weitere fünf Konstrukte gebildet, die die Zustimmung bezüglich der Arbeitszufriedenheit, der Unternehmensbindung, die Kompetenzförderung, die Einbindung und den IT-Support im Unternehmen abfragten. Ein Item wurde nicht weiterverwendet, während die restlichen 17 ordinalskalierten Items operationalisiert wurden (siehe Tabelle 2).

[129] Vgl. Böhm u.a. (2017), S. 62.

Tabelle 1: Konstrukte, Item-Anzahl und Quellen (Fragebogen, Seite 3)

<table>
<tr><th>Konstrukt</th><th>Items</th><th>Quelle</th><th>Skalen</th></tr>
<tr><td>Omnipräsenz</td><td>3</td><td rowspan="5">Ragu-Nathan u.a., (2008), S. 426 f.</td><td rowspan="7">1 = stimme gar nicht zu
2 = stimme eher nicht zu
3 = kann ich nicht beurteilen
4 = stimme eher zu
5 = stimme voll zu</td></tr>
<tr><td>Überflutung</td><td>4</td></tr>
<tr><td>Komplexität</td><td>5</td></tr>
<tr><td>Verunsicherung</td><td>4</td></tr>
<tr><td>Job-Unsicherheit</td><td>4</td></tr>
<tr><td>Unzuverlässigkeit</td><td>3</td><td>Ayyagari (2011) und Gimpel u.a. (2018), S. 49</td></tr>
<tr><td>Kompetenz</td><td>3</td><td>GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften (Hrsg.) (2012), S. 22</td></tr>
<tr><td>Digitale Belastung</td><td>23</td><td colspan="2">siehe vorherige Konstrukte Omnipräsenz, Überflutung, Komplexität, Verunsicherung, Job-Unsicherheit und Unzuverlässigkeit</td></tr>
</table>

Quelle: Eigene Darstellung, siehe Items Anhang II, S. 104-109.

Tabelle 2: Konstrukte, Item-Anzahl, Skalen und Quellen (Fragebogen, Seite 4)

<table>
<tr><th>Konstrukt</th><th>Items</th><th>Quelle</th><th>Skalen</th></tr>
<tr><td>Arbeitszufriedenheit</td><td>3</td><td rowspan="5">Ragu-Nathan u.a., 2008, S. 426 f.</td><td rowspan="5">1 = stimme gar nicht zu
2 = stimme eher nicht zu
3 = kann ich nicht beurteilen
4 = stimme eher zu
5 = stimme voll zu</td></tr>
<tr><td>Unternehmensbindung</td><td>4</td></tr>
<tr><td>Kompetenzförderung</td><td>4</td></tr>
<tr><td>Einbindung</td><td>3</td></tr>
<tr><td>IT-Support</td><td>3</td></tr>
</table>

Quelle: Eigene Darstellung, siehe Items Anhang II, S. 104-109.

Auf der nächsten Seite wurde der allgemeine Gesundheitszustand der Teilnehmer näher thematisiert. Hier wurden ebenfalls ausschließlich ordinalskalierte 5er-Likert-Skalen verwendet. Die genauen Kodierungen und Skalenausprägungen sind Tabelle 3 zu entnehmen. Zuerst wurden die Teilnehmer aufgefordert, 16 Items hinsichtlich ihrer persönlichen Zustimmung zu bewerten. Von den 16 Items wurden zwölf Items in vier Konstrukte operationalisiert, die den Work-Home-Conflict und die emotionale Erschöpfung sowohl vor als auch seit der Corona-Pandemie messen sollten (siehe Tabelle 3). Die restlichen vier Items bilden das allgemeine

Stressempfinden und die Verschlechterung der gesundheitlichen Beschwerden durch Stress vor und seit der Corona-Pandemie ab.[130]

Tabelle 3: Konstrukte, Item-Anzahl, Skalen und Quellen (Fragebogen, Seite 5)

Konstrukt	**Items**	**Quelle**	**Skalen**
Work-Home-Conflict vor der Corona-Pandemie	3	Ayyagari u.a., 2011; Kreiner, 2006, S. 489	1 = stimme gar nicht zu 2 = stimme eher nicht zu 3 = kann ich nicht beurteilen 4 = stimme eher zu 5 = stimme voll zu
Work-Home-Conflict seit der Corona-Pandemie	3		
Emotionale Erschöpfung vor der Corona-Pandemie	3	Böhm, 2017, S. 29	
Emotionale Erschöpfung seit der Corona-Pandemie	3		

Quelle: Eigene Darstellung, siehe Items Anhang II, S. 104-109.

Durch die nächste Frage wurden konkrete Gesundheitsbeschwerden ermittelt, die mit Mehrfachauswahlmöglichkeit von den Teilnehmern ausgewählt werden sollten. Hier wurden 20 Antwortmöglichkeiten und ein Freitextfeld für sonstige Beschwerden vorgegeben, die demnach nominal skaliert sind. Diese Möglichkeiten wurden als Konstrukt gesundheitliche Beschwerden weiter genutzt. Darauf folgte die Frage, ob sich die gesundheitlichen Beschwerden seit der Corona-Pandemie verschlechtert haben. Zuletzt sollten die Teilnehmer ihre Einschätzung abgeben, ob sie finden, dass die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf verschiedene berufliche und private Bereiche hoch, eher hoch, neutral, eher gering oder gering sind. Diese Skalen weisen ein ordinales Messniveau auf.[131]

Alle Fragen des Fragebogens waren so eingestellt, dass Sie beantwortet werden mussten. Damit war die Umfrage für die Teilnehmer nach durchschnittlich 14 Minuten beendet.

5.4 Versuchsverlauf

Bevor die Umfrage über die sozialen Netzwerke und per E-Mail verteilt wurde, wurde ein Pretest durchgeführt, um inhaltliche Fehler sowie Verständnisfehler zu vermeiden. Durchgeführt wurde der Pretest von 16 Testern, die zum Teil aus der Versicherungsbranche kamen oder die sich mit wissenschaftlichen Forschungsmethoden auskannten. Die Tester wurden demnach vom durchführenden Forscher ausgewählt. Hierdurch konnten Rechtschreib- und Grammatikfehler sowie unverständliche Fragen eliminiert oder angepasst werden. Auch

[130] Vgl. Gimpel u.a. (2018), S. 50; Anhang I, S. 88-103.
[131] Vgl. ebenda, S. 21.

Möglichkeiten zur Vereinfachung der Auswahlmöglichkeiten, wie Drop-Down-Auswahlfelder oder die Anpassung von Tabellen wurden dadurch offensichtlicher. Nachdem der Pretest und die Überarbeitung der Anmerkungen abgeschlossen waren, wurde die Umfrage zunächst in den sozialen Medien (XING, LinkedIn, Facebook und WhatsApp) geteilt und per E-Mail an persönliche Kontakte versendet. In jeder E-Mail wurde dazu aufgefordert, die Umfrage an möglichst viele weitere Kontakte der Versicherungsbranche weiterzuleiten, um das Schneeballsystem ins Rollen zu bringen. Zudem wurde die Umfrage in fachspezifischen Versicherungsgruppen mehrfach im Befragungszeitraum veröffentlicht. Die Umfrage konnte vom 22.02.2021 – 11.03.2021 bearbeitet werden. Es haben insgesamt 293 Erwerbstätige der Versicherungsbranche die Umfrage vollständig abgeschlossen. Die beantworteten Fragen der nicht abgeschlossenen Umfragen wurden nicht betrachtet. Die Teilnehmer haben vor Beginn der Umfrage ausschließlich mitgeteilt bekommen, dass es sich um eine Umfrage zum Thema Digitaler Stress in der Versicherungsbranche handelt. Innerhalb des Fragebogens wurden die Konstrukte nicht beschriftet, so dass keine Rückschlüsse auf den Nutzen der Items gezogen werden konnte. Nachdem der Befragungszeitraum abgelaufen war, wurden die Auswahlkriterien für gültige Fälle festgelegt und in SPSS exportiert. Hier wurden die Daten bereinigt, beschriftet, richtig gepolt und das Messniveau bestimmt. Daraufhin konnte die Auswertung begonnen werden. Hierfür wurden zuerst die deskriptiven Statistiken berechnet und danach konnten die Hypothesenprüfung sowie weiterführende Analysen erfolgen.

5.5 Datenauswertung

Für die Auswertung der Ergebnisse wurde SPSS Version 27 verwendet. Hierfür wurden im Online-Umfragetool zunächst die Auswahlkriterien für gültige Fälle festgelegt. Dafür wurde der offizielle Befragungszeitraum gewählt und festgelegt, dass ausschließlich Fälle heruntergeladen werden sollen, die vollständig abgeschlossen wurden. Daraufhin wurden die Fälle heruntergeladen und in SPSS importiert. Im ersten Schritt wurden die Daten bereinigt, so dass unpassende Angaben und Ausreißer eliminiert werden konnten. Die Variablen-Namen wurden geändert und so benannt, dass sie einem Konstrukt zugeordnet werden konnten. Daraufhin wurden die Messniveaus verändert, sofern nötig. Es folgte die Umpolung des Konstruktes Zuverlässigkeit, deren Items falsch herum gepolt waren. Um die Datensätze zu analysieren, wurden zuerst die deskriptiven Daten aller Items ermittelt. Daraufhin wurde getestet, ob die verwendeten Konstrukte reliabel sind. Wenn der Test einen Wert < .600 anzeigte, wurde dieses Konstrukt nicht verwendet, sondern die Aussagen auf die einzelnen Items des Konstrukts bezogen. Nachdem die Reliabilität bestimmt wurde, wurden Tests auf Normalver-

teilung nach Shapiro-Wilk durchgeführt. Diese ergaben keine Normalverteilung, weswegen die darauffolgenden Korrelationsberechnungen nach Spearman erfolgten. Die Interpretation der Effektstärke des Rangkorrelationskoeffizienten nach Spearman erfolgt anhand Cohens Definition (r_s =.10 - .30 (schwach); r_s = .30 - .50 (mittel); r_s > .50 (stark)).[132] Mittelwertvergleiche wurden je nach Anzahl der Gruppen mit dem Mann-Whitney-U-Test oder dem Kruskal-Wallis-Test durchgeführt, die als nicht parametrische Tests gelten. Die genauen Ergebnisse der empirischen Forschung werden im nächsten Kapitel (Kapitel 6) aufgeführt.

6 Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse, unterteilt nach den deskriptiven, inferenzstatistischen und weiterführenden Auswertungen, aufgezeigt.

6.1 Deskriptive Auswertung

Im folgenden Abschnitt dieser Arbeit werden die Ergebnisse der Online-Befragung dargelegt. Insgesamt haben 293 Erwerbstätige der Versicherungsbranche teilgenommen. Die Umfrage begonnen, aber abgebrochen, haben 398 Personen. Die höchste Abbruch-Quote lag bei der Umfrage auf Seite 3 (siehe Anhang III). Der Umfragelink wurde insgesamt 947-mal geklickt.

Zu Beginn wurden die demografischen Merkmale der Teilnehmer abgefragt. Die Ergebnisse zeigen, dass 162 männliche (55,5 %) und 131 weibliche (44,5 %) Personen an der Umfrage teilgenommen haben. Des Weiteren ergab sich, dass das Geburtsjahr der Befragten zwischen 1954 und 2002 liegt. Die Geburtsjahre wurden in vier Generationen eingeteilt, so dass folgende Generationen-/Geschlechterverteilung festgestellt werden konnte.

Laut Abbildung 4 haben 46 Personen (15,7 %) aus der Generation Babyboomer, 122 Personen (41,6%) aus der Generation X, 88 Personen (30,0 %) aus der Generation Y und 37 Personen (12,6 %) der Generation Z teilgenommen. Aus der Generation Babyboomer sind 35 Teilnehmer männlich (21,6 %) und elf Teilnehmer weiblich (8,4 %). Die Generation X besteht aus 70 männlichen Teilnehmern (43,2 %) und 52 weiblichen Teilnehmern (39,7 %). In Generation Y waren 47 männliche Teilnehmer (29,0 %) und 41 weibliche (31,3 %) vertreten und in Generation Z waren es zehn männliche Teilnehmer (6,2 %) und 27 weibliche Teilnehmer (20,6 %).

[132] Vgl. Cohen (1988), S. 79-81.

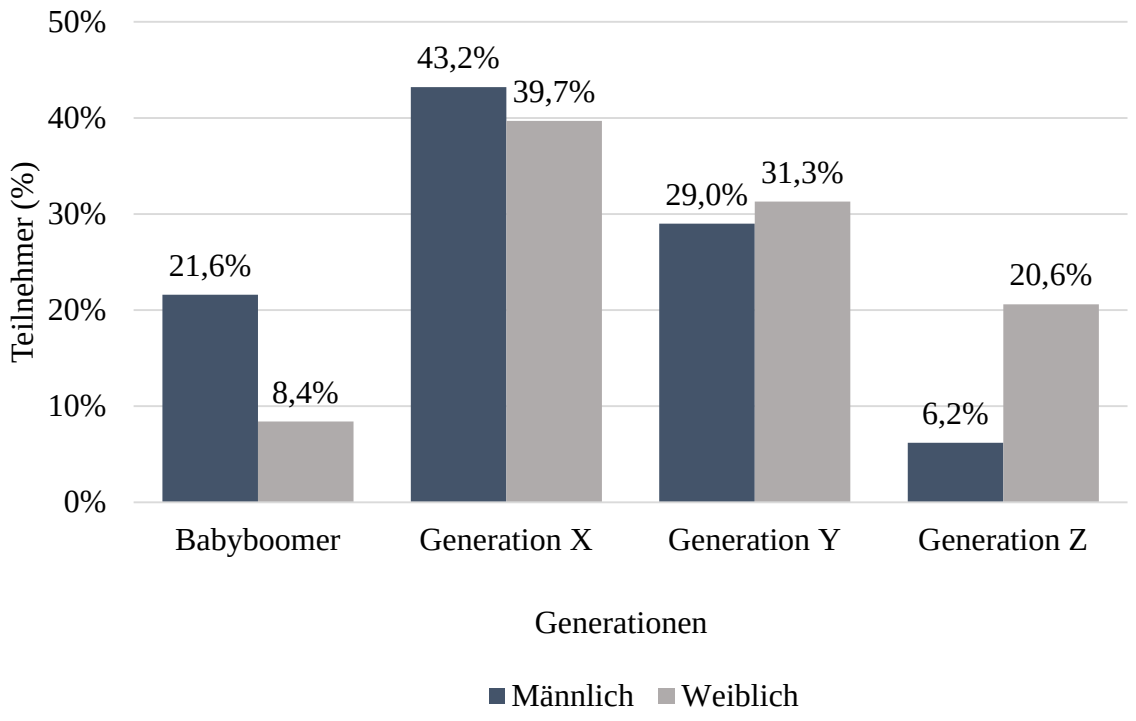

Abbildung 4: Häufigkeitsverteilung der Geschlechter in Generationen

Quelle: Eigene Darstellung, *N* = 293

Zu weiteren demografischen Merkmalen zählten die Haushaltsgröße und der Bildungsstand. Die Ergebnisse zeigen, dass 39 Personen allein leben (13,31 %), 121 Personen leben mit einer weiteren Person zusammen (41,29 %), 59 Personen leben mit zwei weiteren Personen zusammen (20,14 %) und 74 Personen leben mit 3 oder mehr Personen in einem Haushalt (25,26 %). Der Mittelwert liegt bei 2,63 Personen pro Haushalt.

Die Abfrage des Bildungsstands zeigte, dass 14 Teilnehmer (4,8 %) keinen beruflichen Bildungsabschluss vorweisen können, 45 Teilnehmer (15,4 %) haben eine Ausbildung ohne vorheriges Abitur und 77 Teilnehmer (26,3 %) haben eine Ausbildung nach vorherigem Abitur abgeschlossen. Zudem waren 44 Teilnehmer (15,0 %) mit einem Meister-, Techniker-, Betriebswirt- oder gleichwertigem Abschluss vertreten. Weitere 57 Teilnehmer (19,5 %) haben ein Bachelorstudium, 50 Teilnehmer haben (17,1 %) ein Masterstudium und sechs Teilnehmer (2,0 %) konnten eine Promotion oder einen MBA aufweisen. Nach den demografischen Merkmalen wurden die Teilnehmer nach ihrer aktuellen privaten Situation befragt.

Abbildung 5 zeigt, dass 97 Teilnehmer (33,1 %) mit Kindern unter 18 Jahren in einem Haushalt leben und acht Teilnehmer (2,7 %) pflegen als Hauptverantwortliche oder mit Hilfe eines Pflegedienstes/ weiterer Angehöriger ihre Angehörigen. 67 Teilnehmer (22,9%) leiden unter

einer chronischen Krankheit und zehn Teilnehmer (3,4%) unter einer Behinderung nach § 2 Abs. 1 SGB IX. Zudem verbringen die Befragten durchschnittlich 9,07 Stunden in der Woche mit Hausarbeit.

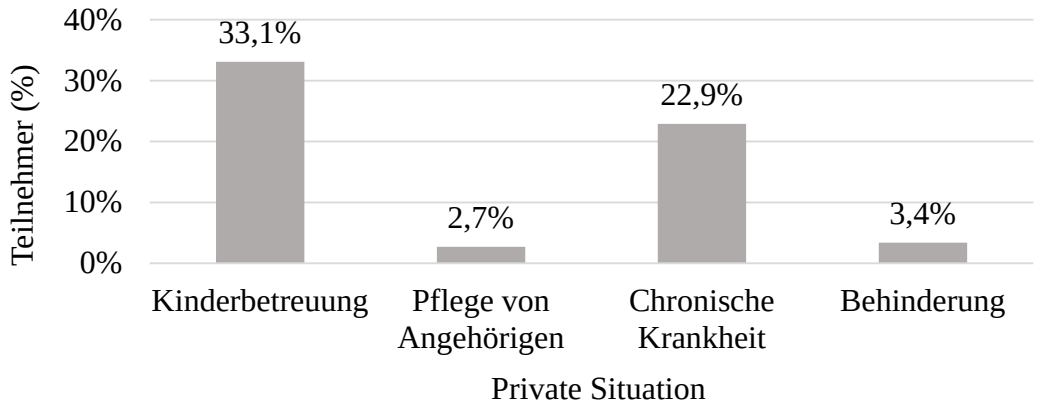

Abbildung 5: Private Situation der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche

Quelle: Eigene Darstellung, *N* = 293

Nach der privaten Situation wurde die berufliche Situation der Teilnehmer abgefragt. Hierbei zeigte sich, dass die meisten Teilnehmer ihre Tätigkeit in der Versicherungsbranche in Nordrhein-Westfalen (31,1%), Hessen (17,4%) und Niedersachsen (15,7%) ausüben.

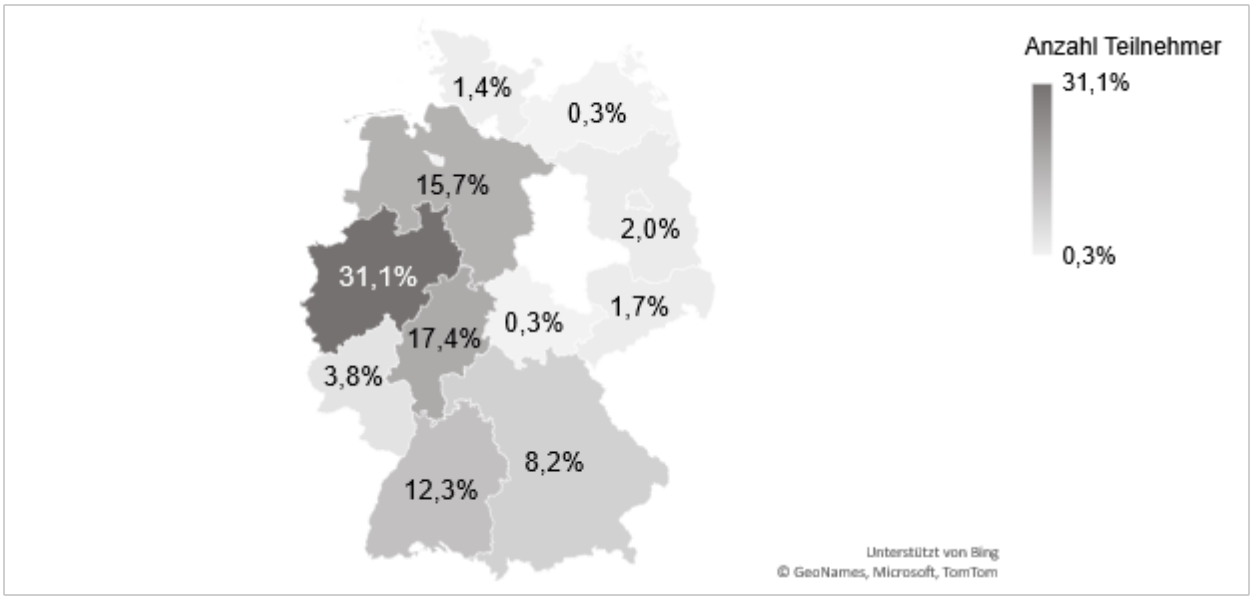

Abbildung 6: Hauptarbeitsstätten der Teilnehmer in Deutschland

Quelle: Eigene Darstellung, *N* = 293

245 Teilnehmer (83,6%) sind bei einem Erst- oder Rückversicherer angestellt, werden dort ausgebildet oder studieren dort. 25 Teilnehmer (8,5%) sind bei einem selbstständigen Versicherungsvermittler/-berater angestellt, werden dort ausgebildet oder studieren dort. Die übrigen 23 Teilnehmer (7,8%) sind als Versicherungsvermittler/-berater selbstständig.

Neben der Hauptarbeitsstätte haben 30 Teilnehmer (10,2%) einen weiteren Job und fünf Teilnehmer (1,6%) gaben an, dass sie 2 oder mehr Jobs neben ihrer Haupttätigkeit ausüben. In einer Führungsposition sind 86 Teilnehmer (29,4%) der 293 Befragten tätig.

Die Wochenarbeitszeit laut Arbeitsvertrag liegt bei durchschnittlich 36,6 Stunden (*N* = 288), die tatsächliche Wochenarbeitszeit vor der Corona-Pandemie lag bei 41,95 (*N* = 293) Stunden und die tatsächliche Wochenarbeitszeit seit der Corona-Pandemie liegt bei 41,72 (*N* = 292) Stunden.

Aktuell sind 276 Teilnehmer (94,2 %) zeitweise oder vollständig im Home-Office tätig. 17 Teilnehmer (5,8 %) sind trotz der Corona-Pandemie vollständig an der Arbeitsstätte tätig.

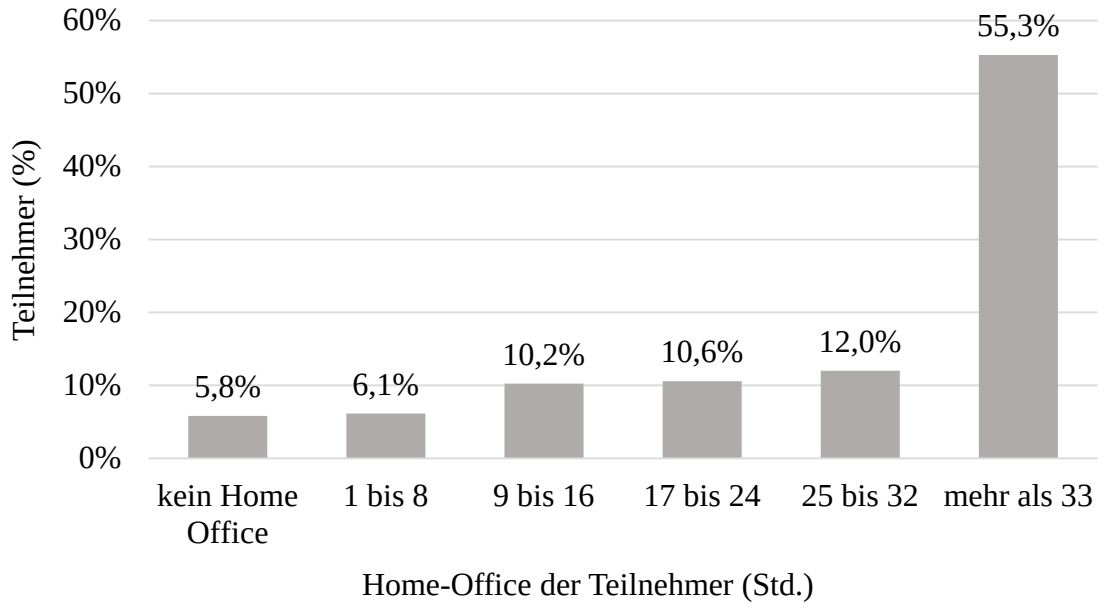

Abbildung 7: Home-Office-Anteil der Teilnehmer in Stunden

Quelle: Eigene Darstellung, *N* = 293

Während der Arbeitszeit nutzen Erwerbstätige der Versicherungsbranche durchschnittlich 5,13 verschiedenartige digitale Technologien. Zu den am häufigsten genutzten Technologiebereichen gehören Technologien zur Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit (93,5%), Netzwerktechnologien (96,9%) und individuelle Hardware (93,5%). Zusätzlich

werden Sicherheitstechnologien (79,9%), fachspezifische Entwicklungs- und Anwendungsprogramme (60,1%) sowie Management- und Unternehmensanwendungen (34,5%) häufig genutzt. Weniger genutzt werden Technologien zur Zahlungsabwicklung und E-Commerce Anwendung (18,8%), Trendige Technologien (17,1%), Technologien zur Umwelterfassung (13,7%) oder für Produktion und Logistik (0,7%).

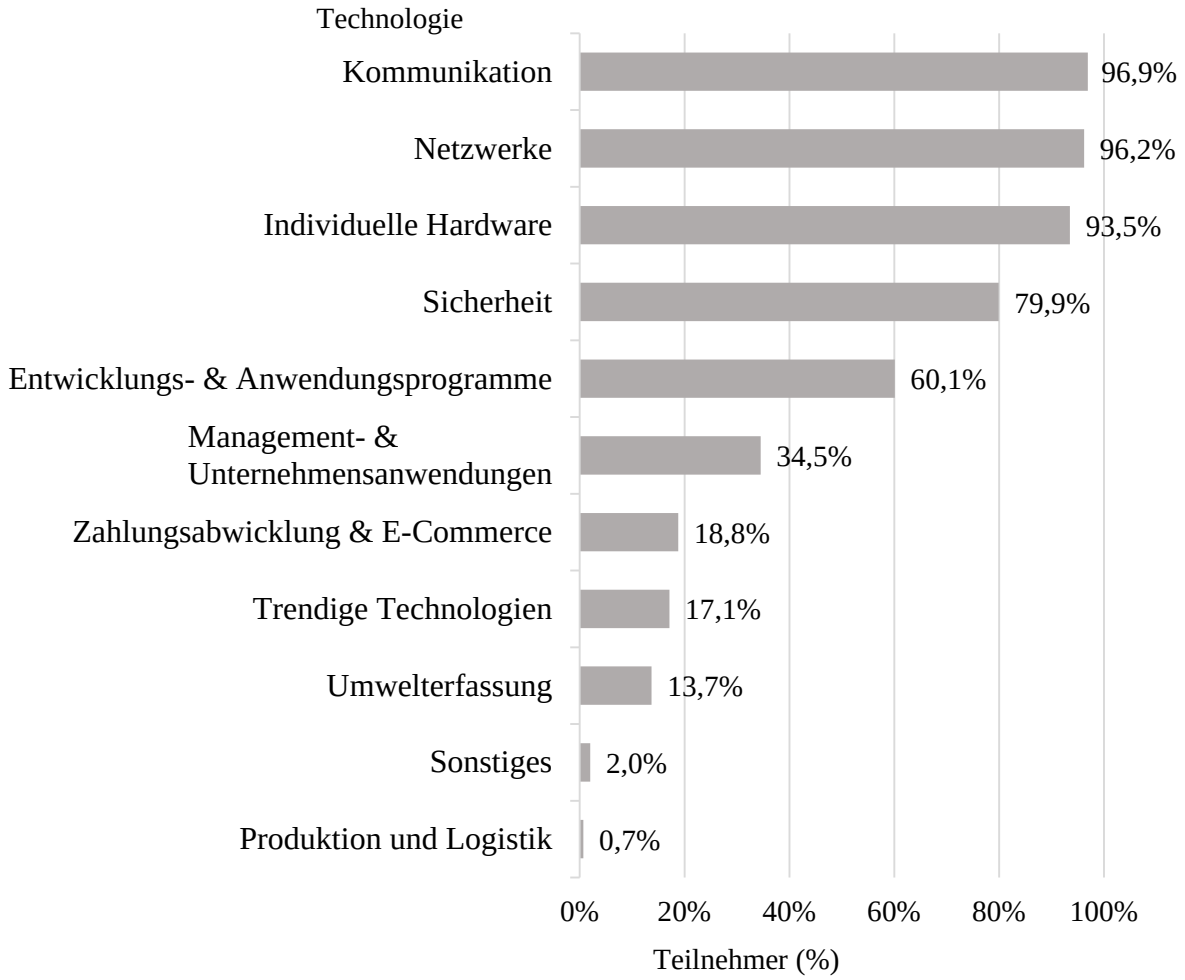

Abbildung 8: Technologienutzung am Arbeitsplatz / Digitalisierungsgrad

Quelle: Eigene Darstellung, Mehrfachauswahl möglich, *N* = 293

Neben der Auskunft über den Digitalisierungsgrad der Arbeitsplätze wurden die sechs Hauptbelastungsfaktoren digitaler Arbeit abgefragt. Hier zeigte sich, dass Verunsicherung (*M* = 2,81, *Md* = 2,75, *SD* = 0,87), Überflutung (*M* = 2,74, *Md* = 2,75, *SD* = 0,99) und Omnipräsenz (*M* = 2,38, *Md* = 2,33, *SD* = 0,97) die ausgeprägtesten Belastungsfaktoren digitaler Belastung sind. Darauf folgen Unzuverlässigkeit (*M* = 2,34, *Md* = 2,00, *SD* = 0,86), Job-Unsicherheit (*M* = 2,16, *Md* = 2,00, *SD* = 0,82) und Komplexität (*M* = 2,11, *Md* = 2,00, *SD* = 0,85).

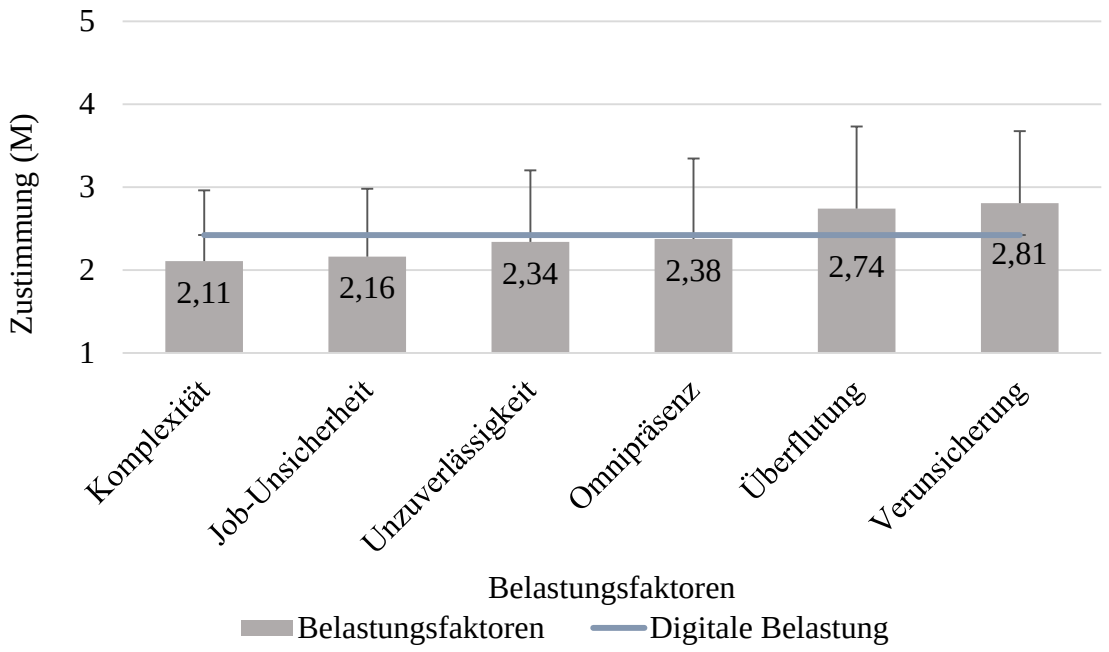

Abbildung 9: Mittelwerte der Belastungsfaktoren

Quelle: Eigene Darstellung; 1 = stimme gar nicht zu, 2 = stimme eher nicht zu, 3 = kann ich nicht beurteilen, 4 = stimme eher zu, 5 = stimme voll zu.

Insgesamt liegt der Mittelwert für das Konstrukt der digitalen Belastungen bei allen Befragten bei *M* = 2,42, der *Md* liegt bei 2,38 und die *SD* bei 0,59. Unterteilt in die Generationen zeigt sich, dass Generation X am meisten digital belastet ist (*M* = 2,53, *Md* = 2,48, *SD* = 0,56). Danach folgt Generation Babyboomer (*M* = 2,41, *Md* = 2,49, *SD* = 0,73), Generation Y (*M* = 2,33, *Md* = 2,32, *SD* = 0,56) und Generation Z (*M* = 2,31, *Md* = 2,28, *SD* = 0,58). Diese Mittelwertunterschiede sind allerdings nicht signifikant (siehe Anhang III, Tabelle 19). Die digitale Belastung zwischen männlichen Teilnehmern (*M* = 2,45, *Md* = 2,40, *SD* = 0,59) und weiblichen Teilnehmern unterscheidet sich ebenfalls nicht signifikant (*M* = 2,39, *Md* = 2,34, *SD* = 0,61) (siehe Anhang III, Tabelle 18).

Neben den Belastungsfaktoren wurden mögliche Faktoren abgefragt, die die Belastungen durch digitale Technologien hemmen. Hierzu gehören die organisatorischen Aspekte wie Einbindung, IT-Support oder Kompetenzförderung sowie die persönlichen Aspekte, wie die Arbeitszufriedenheit, die persönliche Kompetenz im Umgang mit digitalen Medien und die Unternehmensbindung.

Die Ergebnisse in Abbildung 10 zeigen, dass die Arbeitszufriedenheit (*M* = 4,19, *Md* = 4,33, *SD* = 0,91) der Teilnehmer sehr hoch ist. Die Kompetenz wird ebenfalls hoch eingeschätzt (*M* = 3,95, *Md* = 4,00, *SD* = 0,86), genau wie die Leistung des IT-Supports (*M* = 3,86, *Md* =

4,00, *SD* = 0,89). Darauf folgt die Kompetenzförderung als unternehmensinterner Faktor (*M* = 3,22, *Md* = 3,25, *SD* = 0,91), die Unternehmensbindung (*M* = 2,96, *Md* = 3,00, *SD* = 0,95) und die Einbindung bei der Implementierung neuer Technologien (*M* = 2,22, *Md* = 2,00, *SD* = 0,99).

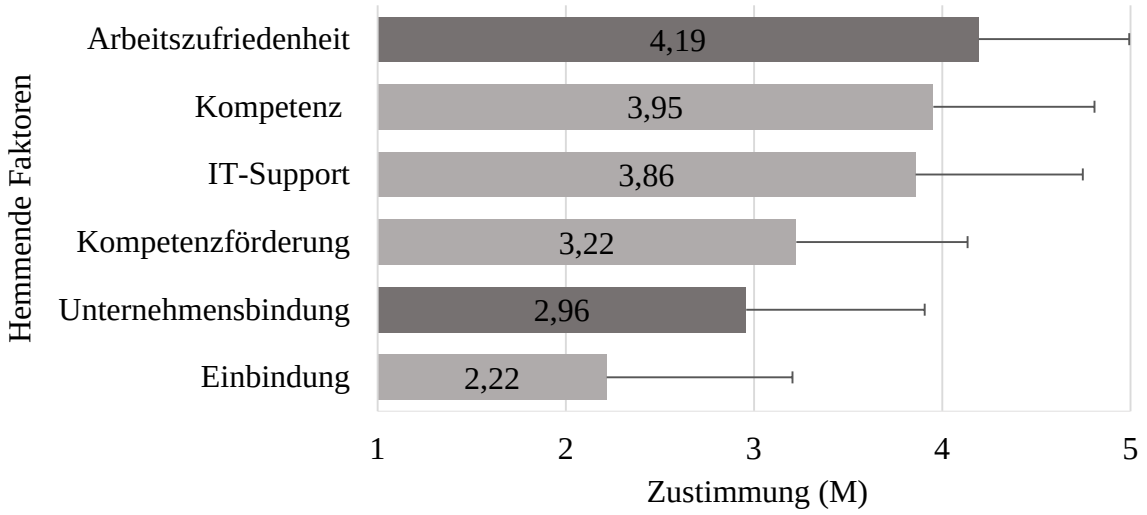

Abbildung 10: Mittelwerte und Standardabweichungen der hemmenden Faktoren und organisatorischen Auswirkungen

Quelle: Eigene Darstellung, *N* = 293, dunkelgrau = organisatorische Auswirkungen, hellgrau = hemmende Faktoren; 1 = stimme gar nicht zu, 2 = stimme eher nicht zu, 3 = kann ich nicht beurteilen, 4 = stimme eher zu, 5 = stimme voll zu

Die Teilnehmer sollten zudem angeben, wie stark sie die Auswirkungen und ihre persönliche Zufriedenheit während der Corona-Pandemie einschätzen. Hier ergab sich, dass die Corona-Pandemie eher starke Auswirkungen auf das Berufsleben (*M* = 3,68, *Md* = 4,00, *SD* = 1,24) und sehr starke Auswirkungen auf das Privatleben (*M* = 4,34, *Md* = 5, *SD* = 0,94) der Teilnehmer hat. Trotzdem gaben die meisten Teilnehmer an, dass sie mit der aktuellen Situation auf der Arbeit (*M* = 3,9, *Md* = 4, *SD* = 1,05) und im Privatleben zufrieden sind (*M* = 3,32, *Md* = 4, *SD* = 1,28). Zudem schätzten die Teilnehmer ein, dass die Corona-Pandemie eher negative Auswirkungen auf die Finanzen der Teilnehmer (*M* = 2,96, *Md* = 3,00, *SD* = 0,93) und die Führungsqualität im Unternehmen hat (*M* = 2,68, *Md* = 3,00, *SD* = 1,18) (siehe Anhang III,

Tabelle 24).

Tabelle 4 zeigt die Veränderungen der Arbeitsanforderungen seit der Corona-Pandemie. Diese bildet ab, dass sich die quantitativen Arbeitsanforderungen kaum verändert haben. Die

emotionalen Arbeitsanforderungen und der Work-Home-Conflict sind im Vergleich hingegen seit der Corona-Pandemie leicht gestiegen.

Tabelle 4: Anforderungen und Work-Home-Conflict vor und seit der Corona-Pandemie

Konstrukt/ Items	**vor der Corona-Pandemie**			**seit der Corona-Pandemie**		
	M	*Md*	*SD*	*M*	*Md*	*SD*
Quantitative Arbeitsanforderungen	3,41	3,5	0,95	3,41	3,5	1,08
Emotionale Arbeitsanforderungen 1	1,61	1	0,94	1,73	1	1,06
Emotionale Arbeitsanforderungen 2	3,00	3	1,17	3,43	4	1,24
Work-Home-Conflict	2,23	2	0,83	2,61	2,67	0,99

Quelle: Eigene Darstellung, *N* = 293, 1 = stimme gar nicht zu, 2 = stimme eher nicht zu, 3 = kann ich nicht beurteilen, 4 = stimme eher zu, 5 = stimme voll zu

Das allgemeine Stressempfinden und die gesundheitlichen Beschwerden der Teilnehmer haben sich seit der Corona-Pandemie ebenfalls verändert. Das allgemeine Stressempfinden, die gesundheitlichen Beschwerden, die durch Stress ausgelöst werden und die emotionale Erschöpfung sind laut der Einschätzung der Teilnehmer deutlich gestiegen (siehe Tabelle 5).

Tabelle 5: Allgemeines Stressempfinden und gesundheitliche Beschwerden vor und seit der Corona-Pandemie

Konstrukt	**vor der Corona-Pandemie**			**seit der Corona-Pandemie**		
	M	*Md*	*SD*	*M*	*Md*	*SD*
Allgemeines Stressempfinden	2,85	2	1,190	3,17	4	1,284
Gesundheitliche Beschwerden durch Stress:	2,53	2	1,218	2,65	2	1,304
Emotionale Erschöpfung	2,62	2,67	1,065	2,9	3	1,178

Quelle: Eigene Darstellung, *N* = 293, 1 = stimme gar nicht zu, 2 = stimme eher nicht zu, 3 = kann ich nicht beurteilen, 4 = stimme eher zu, 5 = stimme voll zu

Durchschnittlich gaben die Teilnehmer 3,94 verschiedene gesundheitliche Beschwerden (min.: 1; max.: 15, *N* = 293) an. Am häufigsten wurden Schmerzen im Rücken, Nacken-/ Schulter-/ und Kreuzbereich (60,8%), allgemeine Müdigkeit/ Mattigkeit/ Erschöpfung (44,4%) und Kopfschmerzen (43,3%) berichtet.

6.2 Inferenzstatistische Auswertung

Im folgenden Abschnitt werden die Hypothesen geprüft. Um die Hypothesen zu prüfen, wurde zuerst die Reliabilität der Konstrukte geprüft. Hierzu wurde Cronbachs α verwendet. Die Analyse zeigte, dass alle Konstrukte ein hinreichendes Cronbachs α von mindestens .600 erreichten, mit Ausnahme von der emotionalen Arbeitsanforderung. Die Items für die emotionalen Arbeitsanforderungen wurden einzeln genutzt (siehe Tabelle 6).

Tabelle 6: Reliabilitätsanalysen der Konstrukte nach Cronbachs α

Konstrukt	**α**	**Items**
Omnipräsenz	.606	3
Überflutung	.805	4
Komplexität	.840	5
Unsicherheit	.799	4
Job-Unsicherheit	.689	4
Unzuverlässigkeit	.853	3
IT-Support	.789	3
Einbindung	.723	3
Kompetenzförderung	.765	4
Kompetenz	.870	3
Arbeitszufriedenheit	.836	3
Unternehmensbindung	.640	4
Quantitative Arbeitsanforderungen vor der Corona-Pandemie	.626	2
Quantitative Arbeitsanforderungen seit der Corona-Pandemie	.668	2
Emotionale Arbeitsanforderungen vor der Corona-Pandemie*	.365	2
Emotionale Arbeitsanforderungen seit der Corona-Pandemie*	.419	2
Work-Home-Conflict vor der Corona-Pandemie	.616	3
Work-Home-Conflict seit der Corona-Pandemie	.706	3
Emotionale Erschöpfung vor der Corona-Pandemie	.823	3
Emotionale Erschöpfung seit der Corona-Pandemie	.846	3
Digitale Belastung	.882	23

Quelle: Eigene Darstellung, N = 293, * Items wurden einzeln genutzt

Daraufhin wurden die Konstrukte, die für die Hypothesenprüfung genutzt wurden, auf Normalverteilung getestet. Hierfür wurde der Shapiro-Wilk-Test herangezogen. Dieser indizierte,

dass keine Normalverteilung angenommen werden kann (siehe Tabelle 7). Daher wird in den folgenden Ergebnissen mit dem Rangkorrelationskoeffizienten nach Spearman gerechnet.

Tabelle 7: Shapiro-Wilk-Test auf Normalverteilung

Konstrukt	**Gruppe**	**Statistik**	***df***	***Sig.***
Digitale Belastung	Babyboomer	.976	46	.456
	Generation X	.963	122	.002
	Generation Y	.975	88	.088
	Generation Z	.985	37	.881
Digitale Belastung		.985	293	.003
Digitalisierungsgrad		.958	293	.000
Kompetenz		.906	293	.000
Work-Home-Conflict vor der Corona-Pandemie		.955	293	.000
Work-Home-Conflict seit der Corona-Pandemie		.966	293	.000
Emotionale Erschöpfung vor der Corona-Pandemie		.952	293	.000
Emotionale Erschöpfung seit der Corona-Pandemie		.952	293	.000
Allgemeines Stressempfinden vor der Corona-Pandemie		.931	293	.000
Allgemeines Stressempfinden seit der Corona-Pandemie		.861	293	.000
Gesundheitliche Beschwerden		.870	293	.000
Verschlechterung gesundheitlicher Beschwerden seit der Corona-Pandemie		.918	293	.000

Quelle: Eigene Darstellung

Die Prüfung der ersten Hypothese ergab, dass eine schwache negative Korrelation zwischen den Variablen digitaler Belastung und Generationen vorliegt, die sich nicht signifikant von 0 unterscheidet (r_s (293) = -.105; p > .05). Das negative Vorzeichen des Korrelationskoeffizienten zeigt, dass der schwache Zusammenhang der beiden Variablen gegensinnig monoton ist (siehe Tabelle 8).

Tabelle 8: Korrelation zwischen dem Konstrukt digitale Belastung und den Generationen nach Spearman (Hypothese 1)

	Digitale Belastung
Generationen	-.105

Quelle: Eigene Darstellung, N = 293, p = .074 (2-seitig)

Daraufhin wurde geprüft, ob die Variable Digitalisierungsgrad am Arbeitsplatz mit der Variablen digitaler Belastung positiv zusammenhängt. Das Ergebnis aus Tabelle 9 zeigt, dass kein nennenswerter Zusammenhang besteht und das Konstrukt digitale Belastung mit dem Digitalisierungsgrad nicht signifikant korreliert (r_s (293) = .034; p > .05).

Tabelle 9: Korrelation zwischen den Konstrukten digitale Belastung und Digitalisierungsgrad nach Spearman (Hypothese 2)

	Digitale Belastung
Digitalisierungsgrad	.034

Quelle: Eigene Darstellung, N = 293, p > .05 (2-seitig)

Daraufhin wurde Hypothese 3 geprüft. Demnach wurde geprüft, ob ein negativer Zusammenhang zwischen digitaler Belastung und der Kompetenz der Teilnehmer besteht. Der Korrelationskoeffizient zeigt einen mittleren gegensinnigen Zusammenhang der Variablen Kompetenz und digitale Belastung (r_s (293) = -.317, p < .01). Der Zusammenhang ist zweiseitig statistisch signifikant, da p < 0.01 (siehe Tabelle 10).

Tabelle 10: Korrelation zwischen den Konstrukten digitale Belastung und Kompetenz nach Spearman (Hypothese 3)

	Digitale Belastung
Kompetenz	-.317**

Quelle: Eigene Darstellung, N = 293, ** p < .01 (2-seitig)

Tabelle 11 zeigt den Zusammenhang zwischen dem Work-Home-Conflict und der digitalen Belastung vor und seit der Corona-Pandemie. Zwischen der Variable Work-Home-Conflict vor der Corona-Pandemie und der digitalen Belastung besteht ein mittlerer gleichsinnig mo-

notoner Zusammenhang (r_s (293) = .348, p < .01). Der Zusammenhang zwischen dem Work-Home-Conflict seit der Corona-Pandemie und der digitalen Belastung hingegen ist stark und gleichsinnig monoton auf signifikantem Niveau (r_s (293) = .516, p < .01).

Tabelle 11: Korrelation zwischen dem Work-Home-Conflict vor und seit der Corona-Pandemie und digitaler Belastung nach Spearman (Hypothese 4)

	Digitale Belastung
Work-Home-Conflict vor der Corona-Pandemie	.348**
Work-Home-Conflict seit der Corona-Pandemie	.516**

Quelle: Eigene Darstellung, N = 293, ** p < .01 (2-seitig)

Im Hinblick auf die gesundheitlichen Auswirkungen der digitalen Belastung in der Corona-Pandemie zeigt Tabelle 12, folgendes: Das allgemeine Stresslevel vor der Corona-Pandemie sowie das allgemeine Stresslevel seit der Corona-Pandemie ist auf einem signifikanten Niveau gleichsinnig monoton mit digitaler Belastung (r_s (293) = .255 und r_s (293) = .385; p < .01). Während die Korrelation zwischen dem allgemeinen Stresslevel vor der Corona-Pandemie schwach ist, ist der Zusammenhang zwischen digitaler Belastung und der emotionalen Erschöpfung seit der Corona-Pandemie auf einem mittleren Niveau.

Tabelle 12: Korrelation zwischen gesundheitlichen Auswirkungen und digitaler Belastung nach Spearman (Hypothese 5)

	Digitale Belastung
Allgemeines Stressempfinden vor der Corona-Pandemie	.255**
Allgemeines Stressempfinden seit der Corona-Pandemie	.385**
Emotionale Erschöpfung vor der Corona-Pandemie	.237**
Emotionale Erschöpfung seit der Corona-Pandemie	.444**
Anzahl gesundheitlicher Beschwerden	.358**
Verschlechterung gesundheitlicher Beschwerden seit der Corona-Pandemie	.330**

Quelle: Eigene Darstellung, N = 293, ** p < .01 (2-seitig)

Eine weitere Korrelation besteht zwischen digitaler Belastung und emotionaler Erschöpfung vor und seit der Corona-Pandemie. Die Korrelation zwischen den Variablen emotionale Erschöpfung vor der Corona-Pandemie besteht leicht gleichsinnig monoton (r_s (293) = .237; p

< .01). Im Vergleich zur Korrelation zwischen digitaler Belastung und der emotionalen Erschöpfung seit der Corona-Pandemie besteht ein mittlerer gleichsinnig monotoner Zusammenhang, der statistisch signifikant ist (r_s (293) = .444; p < .01). Hier ist der Zusammenhang ebenfalls seit der Corona-Pandemie deutlich gestiegen. Zudem zeigt Tabelle 12 einen mittleren Zusammenhang zwischen der Anzahl gesundheitlicher Beschwerden und digitaler Belastung. Dieser ist gleichsinnig monoton auf statistisch signifikantem Niveau (r_s (293) =.358, p < .01). Darunter wird die Korrelation zwischen der Verschlechterung der gesundheitlichen Beschwerden mit digitaler Belastung aufgezeigt. Zwischen den Variablen besteht ein mittlerer gleichsinnig monotoner und statistisch signifikanter Zusammenhang (r_s (293) = .330; p < .01).

6.3 Weiterführende Auswertungen

Im folgenden Abschnitt werden weitere Ergebnisse vorgestellt, die sich im Verlauf der Auswertung als notwendig bewährt haben. Zuerst wurde ein Test auf Normalverteilung nach Shapiro-Wilk durchgeführt. Dieser ergab, dass für alle Items und Konstrukte der folgenden Analysen keine Normalverteilung angenommen werden kann (siehe Anhang III, Tabelle 21).

Die folgende Tabelle (Tabelle 13) zeigt die Korrelationen der Belastungsfaktoren digitaler Technologien untereinander. Zu erkennen ist, dass ein starker gleichsinnig monotoner Zusammenhang zwischen der Job-Unsicherheit und der Komplexität aufgeführt wird (r_s (293) = .587**, p < .01). Auch die Job-Unsicherheit und die Überflutung korrelieren moderat auf einem gleichsinnig monotonen und signifikanten Niveau (r_s (293) = .472, p < .01). Außerdem zeigt Tabelle 13 einen mittleren Zusammenhang zwischen der Komplexität und Überflutung, der gleichsinnig monoton und statistisch signifikant ist (r_s (293) =. .444, p < .01). Ein weiterer mittlerer Zusammenhang besteht zwischen der Überflutung und Omnipräsenz. Dieser ist statistisch signifikant und gleichsinnig monoton (r_s (293) = .436, p < .01). Daneben weisen auch die Variablen Verunsicherung und Überflutung einen mittleren gleichsinnigen Zusammenhang auf sowie die Job-Unsicherheit und die Verunsicherung. Diese Korrelationen haben einen mittleren gleichsinnigen Zusammenhang auf statistisch signifikantem Niveau (r_s (293) = .349 und r_s (293) = .394, p < .01). Zusätzlich betrachtet wird die gleichsinnig monotone mittlere Korrelation zwischen Unzuverlässigkeit und Komplexität, die statistisch signifikant ist (r_s (293) = .301, p < .01).

Tabelle 13: Korrelation zwischen den Faktoren digitaler Belastungen nach Spearman

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Omnipräsenz (1)	--					
Überflutung (2)	.436**	--				
Komplexität (3)	.208**	.444**	--			
Verunsicherung (4)	.204**	.349**	.189**	--		
Job-Unsicherheit (5)	.276**	.472**	.587**	.394**	--	
Unzuverlässigkeit (6)	.244**	.281**	.301**	.121*	.278**	--

Quelle: Eigene Darstellung, N = 293, * p < .05; ** p < .01

Tabelle 14 zeigt die Zusammenhänge zwischen den hemmenden Faktoren und der digitalen Belastung. Die Tabelle zeigt einen mittleren Zusammenhang zwischen digitaler Belastung und der Arbeitszufriedenheit. Diese Variablen beeinflussen sich gegensinnig und sind statistisch signifikant (r_s (293) = .315, p < .01). Alle anderen Variablen, bis auf die Einbindung, korrelieren ebenfalls gegensinnig schwach mit digitaler Belastung (siehe Tabelle 14). Die Einbindung weist entgegen allen Erwartungen keinen signifikanten Zusammenhang auf (r_s (293) = -.038, p = .516).

Tabelle 14: Korrelation zwischen den hemmenden Faktoren und der digitalen Belastung nach Spearman

	Digitale Belastung
IT-Support	-.264**
Unternehmensbindung	.242**
Einbindung	-.038
Arbeitszufriedenheit	-.315**
Kompetenzförderung	-.201**

Quelle: Eigene Darstellung, N = 293, ** p < .01 (2-seitig)

Des Weiteren wurden die Zusammenhänge zwischen den hemmenden und belastenden Faktoren digitaler Belastung überprüft. Die Korrelationstabelle ist aufgrund ihrer Größe im Anhang III, Tabelle 23 zu finden. Hier ergab sich, dass die Variable Komplexität stark mit der Kompetenz zusammenhängt. Dieser Zusammenhang besteht gegensinnig und ist statistisch signifikant (r_s (293) = -.547, p < .01). Zudem wurde ein mittlerer gleichsinniger Zusammen-

hang zwischen der Kompetenz und der Unternehmensbindung nachgewiesen, der statistisch signifikant ist (r_s (293) = .311, p < .01). Außerdem korreliert die Unzuverlässigkeit digitaler Technologien sowohl mit dem IT-Support (r_s (293) = -.311, p < .01) als auch mit der Kompetenzförderung (r_s (293) = - .352, p < .01) und der Arbeitszufriedenheit (r_s (293) = - .383, p < .01) auf mittlerem gegensinnigem Niveau. Es besteht statistische Signifikanz. Weitere schwache statistisch signifikante Korrelationen der Variablen sind im Anhang verfügbar (siehe Anhang III, Tabelle 22).

Weitere Ergebnisse sollten die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Bereiche Gemeinschaftsgefühl, soziale Konflikte, soziale Unterstützung, Führungsqualität und finanzieller Sorgen aufzeigen. Hierfür wurden die Mittelwerte verglichen. Es ergab sich, dass alle Bereiche eine leichte Tendenz zu negativen Auswirkungen durch die Corona-Pandemie aufweisen. Laut den Ergebnissen hat besonders das Gemeinschaftsgefühl auf der Arbeit unter der Corona-Pandemie gelitten (M = 2,39; Md = 2; SD = 1,170).

Die Einschätzungen der Teilnehmer bezüglich der Auswirkungen auf Bereiche des Berufs- und Privatlebens durch die Corona-Pandemie zeigt nur schwache statistisch signifikante Zusammenhänge zu digitaler Belastung (siehe Anhang III, Tabelle 24). Dahingegen zeigen die Korrelationen zwischen den einzelnen Bereichen weitere mittlere bis starke Zusammenhänge. Das Gemeinschaftsgefühl hängt stark mit der Führungsqualität zusammen. Dieser Zusammenhang besteht gleichsinnig und statistisch signifikant (r_s (293) = .545, p < .01). Außerdem konnte gezeigt werden, dass die soziale Unterstützung gleichsinnig monoton auf mittlerem Niveau mit den sozialen Konflikten (r_s (293) = .410, p < .01), dem Gemeinschaftsgefühl (r_s (293) = .418, p < .01) und der Führungsqualität (r_s (293) = .339, p < .01) einhergeht. Weitere leichte Zusammenhänge zwischen den Bereichen sind dem Anhang III, Tabelle 24 zu entnehmen.

Hinzu kommt, dass der Work-Home-Conflict mit den quantitativen und emotionalen Arbeitsanforderungen auf einem statistisch signifikanten Niveau (p < .01) zusammenhängt. Der Zusammenhang zwischen der Variablen quantitative Arbeitsanforderungen und dem Work-Home-Conflict seit der Corona-Pandemie besteht schwach (r_s (293) = .275, p < 0.01). Hohe quantitativen Arbeitsanforderungen gehen daher mit höheren Werten des Work-Home-Conflict einher. Zwischen der Variable Emotionale Arbeitsanforderungen 1 und dem Work-Home-Conflict besteht ein mittlerer gleichsinnig monotoner Zusammenhang (r_s (293) = .305; p < .01). Die zweite Variable der emotionalen Arbeitsanforderungen und der Work-Home-Conflict seit der Corona-Pandemie weisen einen schwachen Zusammenhang auf, der eben-

falls gleichsinnig monoton und statistisch signifikant ist (r_s (293) = .260; p < .01) (siehe Tabelle 15). Sowohl hohe Werte der Variable 1 als auch der Variable 2 der emotionalen Arbeitsanforderungen gehen mit hohen Werten des Work-Home-Conflict einher. Zusätzlich konnte nachgewiesen werden, dass der Belastungsfaktor Überflutung einen gleichsinnig monotonen starken Zusammenhang mit dem Work-Home-Conflict seit der Corona-Pandemie aufweist. Der Zusammenhang ist statistisch signifikant (r_s (293) = .526, p < .01). Auch die Variable emotionale Erschöpfung weist einen gleichsinnigen monotonen und signifikanten Zusammenhang mit dem Work-Home-Conflict auf (r_s (293) = .522, p < .01).

Tabelle 15: Korrelation zwischen den Konstrukten Work-Home-Conflict und Arbeitsanforderungen nach Spearman

	Work-Home-Conflict seit der Corona-Pandemie
Quantitative Arbeitsanforderungen seit der Corona-Pandemie	.275**
Emotionale Arbeitsanforderungen seit der Corona-Pandemie 1	.305**
Emotionale Arbeitsanforderungen seit der Corona-Pandemie 2	.260**
Überflutung	.526**
Emotionale Erschöpfung seit der Corona-Pandemie	.522**

Quelle: Eigene Darstellung, N = 293, ** p < .01 (2-seitig)

Wie Tabelle 16 zeigt, besteht bei den Generationen Babyboomer, Generation X und Generation Y ein monoton gleichsinniger Zusammenhang mit digitaler Belastung. Die Ergebnisse sind statistisch signifikant auf einem p < .01 Niveau. Die Korrelation zwischen den gesundheitlichen Beschwerden der Babyboomer mit digitaler Belastung weisen eine hohe Korrelation auf (r_s (46) = .531; p < ,01). Generation X und Y weisen dahingehend einen geringeren mittleren Zusammenhang auf (r_s (122) = .356 und r_s (88) = .304; p < .01). Die gesundheitlichen Beschwerden der Generation Z korrelieren nicht mit digitaler Belastung.

Tabelle 16: Korrelation der gesundheitlichen Beschwerden verschiedener Generationen mit digitaler Belastung nach Spearman

			Digitale Belastung
Gesundheitliche Beschwerden	Babyboomer	Korrelationskoeffizient	.551
		Sig. (2-seitig)	$p < .01$
		N	46
	Generation X	Korrelationskoeffizient	.408
		Sig. (2-seitig)	$p < .01$
		N	122
	Generation Y	Korrelationskoeffizient	.364
		Sig. (2-seitig)	$p < .01$
		N	88
	Generation Z	Korrelationskoeffizient	.004
		Sig. (2-seitig)	.980
		N	37

Quelle: Eigene Darstellung, $N = 293$

Nach Vorstellung der Ergebnisse folgt im nächsten Teil der vorliegenden Arbeit die Interpretation und die genauere Betrachtung der in dieser Arbeit angestellten Forschungsfrage und der Hypothesen.

7 Diskussion

7.1 Interpretation der Ergebnisse

Interpretation der deskriptiven Ergebnisse

Im folgenden Teil dieser Arbeit werden die zuvor aufgezeigten Ergebnisse der Feldforschung interpretiert und mit der bereits vorgestellten Theorie und vorherigen Studien in Verbindung gebracht.

Die Ergebnisse zeigen, dass die digitale Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche eher gering ist. Gebildet wird diese Aussage aus den sechs Hauptbelastungsfaktoren.

Diese zeigen, in welchen Faktoren die höchsten Risiken für digitale Belastungen liegen. Hier sticht besonders die Verunsicherung, Überflutung durch Informationen und die Omnipräsenz heraus (siehe Abbildung 9). Drei weitere Faktoren, die allerdings geringer ausgeprägt sind, sind die Unzuverlässigkeit, die Job-Unsicherheit und die Komplexität digitaler Technologien. Die hohe Verunsicherung beim Umgang mit digitalen Technologien könnte darauf zurückgeführt werden, dass immer mehr Technologien hinzukommen und Systeme, Hardware und die Netzwerke ständig verändert werden. Daraus resultiert, dass die Mitarbeiter mit ständigen Veränderungen rund um ihre Arbeitsprozesse konfrontiert werden. Die Überflutung durch Informationen kann an dem hohen Digitalisierungsgrad erklärt werden. Über jedes genutzte Programm erhalten die Mitarbeiter unterschiedliche Informationen, so dass hier schnell der Überblick verloren gehen kann. Zudem basieren fast alle Prozesse auf digitalen Technologien, so dass diese im Arbeitsalltag überhand gewinnen. Besonders in Zeiten der Corona-Pandemie, in der die persönliche Kommunikation durch digitale Kommunikation ersetzt wird, besteht eine Omnipräsenz dieser. Anhand der geringen Unzuverlässigkeit der genutzten Technologien lässt sich erkennen, dass ein hoher und stabiler Standard der Hardware und der Systeme und ein funktionierender IT-Support gegeben ist. Zusätzlich empfinden die Teilnehmer der Umfrage die Job-Unsicherheit als geringe Belastung, was darauf schließen lässt, dass in naher Zukunft nur eine geringe Gefahr besteht, dass beispielsweise Vertriebsmitarbeiter in der Versicherungsbranche vollständig abgelöst werden. Das Know-how, das Bauchgefühl und auch die Kompetenz zum Einstufen und Abwickeln von Risiken der Mitarbeiter in der Versicherungsbranche wird benötigt. Die Komplexität der genutzten Technologien schätzten die Teilnehmer ebenfalls gering ein, was vermuten lässt, dass die meisten Prozesse vereinheitlicht und Systeme leicht und effizient zu bedienen sind. Es ist wenig Platz für Spielräume, da die Systeme und Prozesse vorgeben, wie gearbeitet wird. So können auch Personen mit geringerer Kompetenz im Umgang mit digitalen Technologien diese ohne große Probleme nutzen (siehe Abbildung 10).

Nach dem *Anforderungs-/ Belastungskonzept* nach Oesterreich und Volpert sind psychische Anforderungen Kennzeichen für positive Aspekte der Arbeitsbedingungen. Psychische Belastungen hingegen sind negative Aspekte von Arbeitsbedingungen, die durch die Erledigung von Arbeitsaufgaben entstehen. An digitaler Belastung erklärt, bedeutet es, dass die psychischen Anforderungen, wie die Kompetenzförderung, die digitale Belastung des Mitarbeiters hemmen und ihn bei der persönlichen Weiterentwicklung unterstützen können. Die Einbindung der Mitarbeiter bei Implementierung neuer Technologien kann hierbei ebenfalls för-

dernd wirken. Als psychische Belastung können die vorgestellten Belastungsfaktoren verstanden werden. Stürzen Systeme oder Technologien während einer Arbeitsaufgabe ständig ab, wird der Mitarbeiter bei der Arbeit unterbrochen. Diese Unterbrechung wird als Hindernis gesehen, das einen weiteren Aufwand mit sich bringt. Die psychischen Belastungen lassen sich durch organisatorische Maßnahmen eliminieren (siehe Kapitel 3.4.1).

Das *Job-Demand-Resources-Modell* nach Bakker & Demerouti (2006) beinhaltet Arbeitsanforderungen und Arbeitsressourcen, die im weiteren Verlauf anhand der gewonnenen Ergebnisse hinsichtlich ihrer Auswirkungen genauer erklärt werden (siehe Kapitel 3.4.1) Zu den Arbeitsressourcen zählen vor allem die Kompetenz, die Zuverlässigkeit der Technologien und ein funktionierender IT-Support, falls Probleme bei der Technologienutzung auftreten. Zusätzlich zählen zu den Arbeitsressourcen die Kompetenzförderungsmaßnahmen zur Weiterbildung und die Einbindung bei der Implementierung neuer Technologien. Diese Faktoren können die Mitarbeiter motivieren und vor digitalen Belastungen schützen. Die Teilnehmer schätzen ihre Kompetenz im Umgang mit digitalen Technologien sehr gut ein, was sich darauf zurückführen lässt, dass bereits viele digitale Technologien in der Versicherungsbranche im Einsatz sind. Dazu zählen diverse Programme zum Einschätzen von Risiken, zum Kalkulieren von Prämien und zur Führung des Versicherungsbestands. Die Versicherungsbranche gilt im Allgemeinen als eine sehr digitale Branche. Viele Erwerbstätige haben bereits Schulungen und Weiterbildungsmaßnahmen für den Umgang mit digitalen Technologien mitgemacht und fühlen sich daher vermutlich besser ausgestattet im Umgang mit diesen. Die Unzuverlässigkeit der genutzten Technologien in der Versicherungsbranche wurde als gering beurteilt, was ein wichtiger Schritt zu weniger digitalen Belastungen darstellt. Dies kann darauf zurückzuführen sein, dass die Versicherungsbranche bereits gut digitalisiert wurde.[133] und auf neuere modernere Technik zurückgreift. Außerdem hat im Zuge dessen der IT-Support im Unternehmen eine entscheidende Rolle. Sind die Mitarbeiter des IT-Supports und zugleich die Systeme zuverlässig, sinkt damit die digitale Belastung. Ist der IT-Support wenig kompetent, schlecht erreichbar und unzuverlässig, sinkt damit auch die Einschätzung der Unzuverlässigkeit der Technologien. Die Teilnehmer gaben an, dass sie überwiegend zustimmen, dass der IT-Support kompetent, zuverlässig und gut erreichbar ist (siehe Abbildung 10). Der IT-Support stellt eine wichtige Ressource dar, um die Anspannung der Mitarbeiter und das Gefühl von Zeitverlust durch die Technologienutzung zu verringern. Die Kompetenzförderung durch das Unternehmen wurde von den Teilnehmern ebenfalls gut beurteilt.

[133] Vgl. Gimpel u.a. (2018), S. 31.

Hier würden weitere Kompetenzförderungsmaßnahmen jedoch nicht schaden, sondern die Mitarbeiter weiter bei ihrem Wunsch nach Weiterbildung unterstützen. Weiterbildungen müssen nicht nur tätigkeitsbezogen sein, auch Fördermaßnahmen für den gesunden Umgang mit Technologien und interaktive Workshops für das Selbst-/ Zeit- und Stressmanagement wären geeignet. Zusätzlich schätzen die Teilnehmer die in ihrem Unternehmen durchgeführte Einbindung in neue Technologien verbesserungswürdig ein. Die Einbindung hinsichtlich Gestaltung und Funktionalität der Technologien hat keinen sichtbaren Einfluss auf die digitale Belastung der Mitarbeiter. Es ist somit anzunehmen, dass die Zuverlässigkeit der Technologien, der IT-Support und die Kompetenzförderung einen hohen Einfluss auf die digitale Belastung der Erwerbstätigen in der Versicherungsbranche haben.

Die Kompetenzförderung spiegelt sich im Wissen zu digitalen Technologien und im Umgang mit diesen wider. Ressourcen, die negativ ausgeprägt sind, beeinflussen die Motivation der Mitarbeiter negativ und können zu einer Belastung führen, die sich negativ auf die Organisation auswirkt (siehe Abbildung 9 und Abbildung 10).

Des Weiteren gibt es Arbeitsanforderungen, die sich positiv oder negativ auf die empfundene Belastung des Mitarbeiters auswirken können. Dazu zählen beispielsweise eine mangelnde Führungsqualität, emotionaler Druck, das Gefühl angegriffen oder bedroht zu werden, eine mangelnde Balance zwischen Berufs- und Privatleben sowie die Arbeitsplatzgestaltung. Die Ergebnisse zeigen, dass eine mangelnde Führungsqualität digitale Belastungen der Erwerbstätigen in der Versicherungsbranche negativ beeinflusst.

Emotionale Arbeitsanforderungen können beispielsweise durch Aufgaben entstehen, die sehr fordernd und zeitraubend sind oder wenn Konflikte in einem Team bestehen. Diese wurden von den Teilnehmern hinsichtlich der emotionalen Angriffe durch Konflikte bei der Arbeit eher gering eingestuft. Dahingegen wurden die emotionalen Arbeitsanforderungen durch anstrengende und fordernde Tätigkeiten hoch eingeschätzt (siehe Tabelle 4). Deutlich wurde hier auch der Unterschied zwischen den emotionalen Anforderungen vor und während der Corona-Pandemie. Die Anforderungen haben zugenommen, was die Veränderungen der Arbeitswelt durch die Corona-Pandemie deutlich macht. Hinzukommt, dass die meisten Erwerbstätigen in der aktuellen Situation im Home-Office arbeiten und dadurch eine stärkere Entgrenzung zwischen Berufs- und Arbeitsleben zustande kommt. Dadurch können mehr emotionale Probleme und erhöhte digitale Belastungen entstehen. Es wird ausschließlich über digitale Technologien kommuniziert, und es gibt kaum noch persönlichen Austausch. Dadurch werden digitale Belastungen und deren Auswirkungen gefördert. Zu hohe Anforde-

rungen, sowohl mental, emotional als auch physisch können sich negativ auf die Motivation und damit auch die Organisation auswirken.

Besteht eine digitale Belastung, kann dies zu einer Beanspruchung des Mitarbeiters führen. Diese Belastungen können ständige Unterbrechungen durch die Informationsflut sein oder die Unzuverlässigkeit der Technologien. Diese zwingen den Mitarbeiter zu Unterbrechungen im Arbeitsablauf, die zu einer Beanspruchung der Mitarbeiter führen können. Beanspruchungen können als körperliche, mentale oder emotionale Beschwerde auftreten. Ob die in der Umfrage erfassten gesundheitlichen Beschwerden der Teilnehmer aus den digitalen Belastungen resultieren, lässt sich nicht ermitteln. Die Beschwerden, die am häufigsten gewählt wurden, waren Rücken, Nacken-/ Schulter-/ Kreuz-Schmerzen, allgemeine Müdigkeit/ Mattigkeit/ Erschöpfung und Kopfschmerzen. Hier besteht Handlungsbedarf der Unternehmen, um ihre Mitarbeiter in der aktuellen Situation zu schützen. Diese Faktoren können beispielsweise durch die Arbeitsplatzgestaltung, besonders bedingt durch die vermehrte Arbeit aus dem Home-Office, abgeschwächt werden. Auch das allgemeine Stressempfinden der Teilnehmer hat sich seit der Corona-Pandemie deutlich verstärkt. Die gesundheitlichen Beschwerden werden seit der Corona-Pandemie vermehrt auf das allgemeine Stresslevel zurückgeführt. Die emotionale Erschöpfung der Teilnehmer hat sich seit der Corona-Pandemie nur geringfügig verändert (siehe Tabelle 5).

Digitale Belastung kann organisatorische Auswirkungen haben, die sich in mangelnder Arbeitszufriedenheit, sinkender Unternehmensbindung, weniger Produktivität oder geringer Motivation der Mitarbeiter ausdrücken. Gleichzeitig kann digitale Belastung zu Fehlzeiten führen. Die hohe Arbeitszufriedenheit zeugt davon, dass die Belastung der Erwerbstätigen in der Versicherungsbranche gering eingeschätzt wurde. Die Unternehmensbindung hingegen fällt gering aus, was zeigt, dass es trotz der geringen Belastung noch Verbesserungsbedarf gibt. Der Work-Home-Conflict kann sich dadurch verschlechtern, was sich ebenfalls in den Antworten der Teilnehmer widergespiegelt hat.

Das Work-Home-Resources Modell beschäftigt sich mit den Prozessen zwischen Arbeitsleistung und privater Leistung. Es beschreibt, dass die Ressourcen der Arbeit die Ressourcen des privaten Bereichs beeinflussen können. Gerade in der aktuellen Situation der Corona-Pandemie, in der vermehrt aus dem Home-Office gearbeitet wird, nimmt der Inhalt dieses Modells eine entscheidende Rolle ein. Sind die vorgestellten Ressourcen, beispielsweise die Kompetenz oder der IT-Support auf der Arbeit, ausgeschöpft, beeinflusst dies gleichzeitig sowohl die Leistung bei der Arbeit als auch die private Leistung. Sind die Ressourcen in ei-

nem geeigneten Maß vorhanden, beeinflusst dies beide Bereiche positiv. Dieses Modell zeigt deutlich, dass digitale Belastungen nicht nur die Arbeit beeinflussen, sondern auch Wechselwirkungen mit dem privaten Bereich aufweisen (siehe Abbildung 2 und Abbildung 10).

Insgesamt schätzten die Teilnehmer die Auswirkungen und die Zufriedenheit durch die Corona-Pandemie sehr hoch ein. Die hohe Zufriedenheit trotz der hohen Auswirkungen lässt vermuten, dass die Versicherungsbranche mit der aktuellen Situation zurechtkommt und wenige negative organisatorische Auswirkungen aufweist.

Hiermit wurden die grundlegenden Ergebnisse zur Hypothesenprüfung interpretiert. Daher werden in den folgenden Abschnitten die Hypothesen geprüft, die weiterführenden Ergebnisse interpretiert, die Forschungsfrage beantwortet und die Ergebnisse in den aktuellen Forschungsstand eingeordnet.

Prüfung und Interpretation der Hypothesen

Tabelle 17: Übersicht über das Zutreffen/ Nicht-Zutreffen der Hypothesen

Hypothese 1: *Je älter die Generation der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche, desto höher die digitale Belastung.*	Trifft nicht zu
Hypothese 2: *Je höher der Digitalisierungsgrad am Arbeitsplatz, desto höher die digitale Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche.*	Trifft nicht zu
Hypothese 3: *Je geringer die eigene Kompetenz im Umgang mit digitalen Technologien, desto höher die digitale Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche.*	Trifft zu
Hypothese 4: *Je höher der Work-Home-Conflict ist, desto höher die digitale Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche.*	Trifft zu
Hypothese 5: *Je höher die digitale Belastung, desto höher die gesundheitlichen Auswirkungen auf die Erwerbstätigen der Versicherungsbranche in der Corona-Pandemie.*	Trifft zu

Quelle: Eigene Darstellung

Hypothese 1 beschreibt, dass ältere Generationen der Erwerbstätigen in der Versicherungsbranche mit höherer digitaler Belastung einhergehen. Diese Hypothese konnte nicht bestätigt werden, da die Korrelation zwischen den beiden Variablen ergab, dass nur ein schwacher

nicht signifikanter Zusammenhang zwischen den Generationen und der digitalen Belastung besteht. Demnach wird davon ausgegangen, dass digitale Belastung nicht mit der Generationenzugehörigkeit einhergeht (siehe Tabelle 7). Aufgrund dessen wurde die Idee verworfen, Handlungsempfehlungen für unterschiedliche Generationen zu entwickeln. Daher werden im weiteren Verlauf allgemeine Handlungsempfehlungen gegen digitale Belastungen für die Versicherungsbranche vorgestellt. Hiermit wurde im Vergleich zu Gimpel (2018) ein abweichendes Ergebnis festgestellt. Gimpel (2018) fand heraus, dass jüngere Generationen mehr digitale Belastungen empfinden als ältere Generationen, dies widerlegt die vorliegende Arbeit. Der minimale nicht signifikante Zusammenhang kann daran erklärt werden, dass die meisten Arbeitsabläufe, besonders in großen Unternehmen, digital und standardisiert ablaufen und daher keine enormen Unterschiede der Belastungsfaktoren entstehen können.

Daraufhin wurde Hypothese 2 geprüft, die einen positiven Zusammenhang zwischen dem Digitalisierungsgrad des Arbeitsplatzes und digitaler Belastung prognostiziert hat. Diese Hypothese konnte ebenfalls nicht bestätigt werden, da nur eine minimale, nicht signifikante Korrelation beider Variablen besteht (siehe Tabelle 9). Es kann vermutet werden, dass die digitale Belastung nicht aus der Anzahl der Technologien entsteht, sondern aus einem gesundheitsschädlichen Umgang mit diesen, beispielsweise durch die Nutzung mehrerer Technologien gleichzeitig oder durch ständig aufblinkende Mitteilungen auf den jeweiligen genutzten digitalen Geräten.

In folgender Analyse wurde die Hypothese 3 genauer betrachtet. Es wurde davon ausgegangen, dass die Kompetenz der Erwerbstätigen in der Versicherungsbranche digitale Belastungen verringert. Diese Hypothese konnte bestätigt werden (siehe Tabelle 11). Die Kompetenz ist demnach ein entscheidender Faktor, der dazu beiträgt, digitale Belastungen zu verringern. Ist mehr Kompetenz im Umgang mit digitalen Technologien vorhanden, so fällt die Technologienutzung leichter, und die Anspannung, beispielsweise durch die Angst sich zu verklicken, fällt weg. Die Förderung der Kompetenz der Mitarbeiter spielt demnach eine entscheidende Rolle bei der Bekämpfung von digitalen Belastungen.

Eine weitere Analyse sollte Hypothese 4 prüfen, um den Zusammenhang zwischen dem Work-Home-Conflict und digitaler Belastung vor und während der Corona-Pandemie zu berücksichtigen. Die Ergebnisse aus Tabelle 4 zeigen, dass der Zusammenhang zwischen dem Work-Home-Conflict vor der Corona-Pandemie und dem Work-Home-Conflict seit der Corona-Pandemie und digitaler Belastung stark gestiegen ist. Durch die stark gestiegene Anzahl der Mitarbeiter, die ihre Arbeit aus dem Home-Office leisten, wurde der Work-Home-

Conflict als neue Arbeitsbedingung durch die Corona-Pandemie definiert. Durch die Corona-Pandemie verwischen die Grenzen zwischen Privat- und Berufsleben zunehmend. Arbeitsaufgaben verursachen vermehrt Konflikte mit privaten Aufgaben. Die Erledigung von privaten Angelegenheiten wird zunehmend schwieriger, da die job-bezogenen Aufgaben über die digitalen Medien durchgängig präsent sind. Demnach konnte die Hypothese 4 bestätigen, dass der Work-Home-Conflict zu vermehrter digitaler Belastung führt. Dies könnte dadurch erklärt werden, dass eine ständige Ablenkung durch private Faktoren vermutlich die Konzentration mindert, und die Produktivität darunter leidet. Durch ständige Unterbrechungen während der Arbeit im Home-Office und einer damit einhergehenden fehlenden Balance zwischen Berufs- und Privatleben kann es dazu kommen, dass Mitarbeiter zu Hause nach der Arbeit einen Drang verspüren ständig erreichbar zu sein und sich deswegen nicht mehr zu Hause entspannen können (siehe Tabelle 15).

Die Hypothese 5 sollte zeigen, dass digitale Belastungen mit vermehrten gesundheitlichen Auswirkungen einhergehen. Die Prüfung zeigt, dass diese Hypothese bestätigt werden kann. Vermehrte individuelle digitale Belastung führt zu mehr gesundheitlichen Beschwerden. Tabelle 12 zeigt, dass das allgemeine Stressempfinden der Teilnehmer sich negativ auf digitale Belastungen auswirkt. Seit der Corona-Pandemie ist das allgemeine Stresslevel gestiegen und damit auch der Zusammenhang mit digitaler Belastung. Es kann kein konkreter Rückschluss daraus gezogen werden, wodurch das vermehrte Stressempfinden zustande kommt. Allerdings lässt sich vermuten, dass es auf die veränderten Arbeitsressourcen und Anforderungen der Corona-Pandemie zurückzuführen ist. Gleichzeitig spielen auch die privaten Ressourcen und Veränderungen beispielsweise durch die Kinderbetreuung aufgrund von Kita-Schließungen eine große Rolle. Zudem sind die Mitarbeiter deutlich emotional erschöpfter. Auch die Korrelation zwischen emotionaler Erschöpfung und digitaler Belastung zeigt im Vergleich zu vor der Corona-Pandemie einen deutlichen Anstieg des Zusammenhangs. Die emotionale Erschöpfung kann ebenfalls auf die veränderten Rahmenbedingungen zurückgeführt werden, an die sich die Mitarbeiter anpassen müssen. Prozesse haben sich verändert und wurden digitaler, was eine entscheidende Ursache für Anpassungsschwierigkeiten darstellt, die eine emotionale Erschöpfung beeinflussen können. Zudem konnte bewiesen werden, dass die Anzahl der gesundheitlichen Beschwerden ebenfalls mit digitaler Belastung zusammenhängt, je mehr gesundheitliche Beschwerden die Teilnehmer der Versicherungsbranche angaben, desto höher war die empfundene digitale Belastung. Es kann hierbei kein Rückschluss auf die Gründe der gesundheitlichen Beschwerden gezogen werden. Allerdings lässt sich

vermuten, dass die gesundheitlichen Beschwerden durch die digitale Belastung negativ beeinflusst werden. Hier spielen selbstverständlich weitere Faktoren, wie die private Situation und der allgemeine Gesundheitszustand, eine große Rolle. Es konnte gezeigt werden, dass die Corona-Pandemie dazu geführt hat, dass sich gesundheitliche Beschwerden verschlechtert haben. Das wird auch am Zusammenhang zwischen digitaler Belastung und der Verschlechterung gesundheitlicher Beschwerden seit der Corona-Pandemie deutlich (siehe Tabelle 12).

Sind Mitarbeiter durch die Technologien belastet und angespannt, kann sich dies in Beeinträchtigungen des Wohlbefindens zeigen. Die Unternehmen sind verpflichtet, diesen Beeinträchtigungen nachzugehen und die Gesundheit der Mitarbeiter zu fördern. Die Ergebnisse zeigen, dass hier Bedarf besteht die Gesundheit der Mitarbeiter zusätzlich im Home-Office zu fördern und dem allgemein hohen Stressempfinden sowie der emotionalen Erschöpfung und den gesundheitlichen Beschwerden entgegenzuwirken. Dadurch kann das Risiko der digitalen Belastungen der Mitarbeiter gesenkt werden.

Um aufbauend auf den Hypothesen weitere Zusammenhänge zu betrachten, werden im folgenden Abschnitt die weiterführenden Ergebnisse interpretiert.

Weiterführende Interpretationen

Weiterführende Analysen zeigen, wie die belastenden Faktoren sich gegenseitig beeinflussen. Es konnte nachgewiesen werden, dass eine hohe Job-Unsicherheit durch die Nutzung digitaler Technologien das Gefühl der Komplexität der Technologien steigert. Da die Job-Unsicherheit und die Komplexität durch das Gefühl entstehen, von Technologien abgelöst zu werden oder unfähiger zu sein als ein Kollege, resultiert dieses Ergebnis daraus, dass der Mitarbeiter nicht in seine Fähigkeiten vertraut, weiß, dass ihm Fähigkeiten fehlen, oder diese nur mangelnd vorhanden sind. Daher beeinflussen diese beiden Faktoren sich gegenseitig negativ. Zudem wurde bewiesen, dass die Job-Unsicherheit auch mit der Überflutung einhergeht, was darauf beruht, dass die Überflutung mit digitalen Technologien die Angst vergrößert, dass der eigene Job durch diese ersetzt wird. Die Job-Unsicherheit der befragten Erwerbstätigen in der Versicherungsbranche zeigt allerdings, dass wenig Unsicherheit besteht, von digitalen Technologien abgelöst zu werden. In der Versicherungsbranche sind Wissen und Bauchgefühl des Menschen wichtige Faktoren, um Risiken einzuschätzen und abzudecken. Die Überflutung hingegen ist auf einem hohen Niveau und kann dadurch die Job-Unsicherheit verschlechtern. Die Überflutung wird zudem von der Komplexität und andersherum beeinflusst, was bedeuten kann, dass die Überflutung durch Technologien und Informationen das Gefühl vermittelt, die Technologien sind komplex. Das kann daran liegen, dass

der Überblick über alle Informationen und Systeminhalte schnell verloren gehen kann. Neben der Komplexität wird die Überflutung von der Omnipräsenz beeinflusst. Digitale Technologien sind durchgängig im Einsatz, durch die Corona-Pandemie wurde die vollständige Kommunikation auf digitale Medien verschoben, und jegliche Prozesse laufen digital ab. Hinzu kommt, dass digitale Technologien auch während der Freizeit kaum mehr wegzudenken sind und die durch die Corona-Pandemie verhängten Kontaktbeschränkungen diese Nutzung ebenfalls verstärken. Geringere Zusammenhänge konnten zwischen der Job-Unsicherheit und der Verunsicherung sowie der Verunsicherung und Überflutung nachgewiesen werden. Die allgemeine Verunsicherung im Umgang mit Technologien und das fehlende Wissen führen dazu, dass das Gefühl entstehen kann entweder von den Technologien selbst oder von kompetenteren Mitarbeitern abgelöst zu werden. Dieser Aspekt verstärkt die Job-Unsicherheit. Daneben kann anhand des Zusammenhangs zwischen der Verunsicherung und der Überflutung erklärt werden, dass die Überflutung mit verschiedenen Informationen schnell verwirrend werden kann. Sobald Informationen ankommen, die abweichend von den vorherigen Informationen sind, kann starke Unsicherheit entstehen, welche Information glaubwürdiger ist. Sind zudem die Technologien unzuverlässig und müssen sich die Mitarbeiter ständig in Verbindung mit dem IT-Support setzen, da sie das Problem allein nicht gelöst bekommen, projizieren sie dies auf die Komplexität der Technologien (siehe Tabelle 13).

Wie bereits beschrieben, wurde die Kompetenz der Mitarbeiter im Umgang mit Technologien als hoch eingestuft. Hier könnte erforscht werden, ob dies branchenspezifisch ist und ob diese Kompetenz sich protektiv auf digitalen Stress generell auswirkt.

Weitere potenziell hemmende Faktoren wurden mit digitaler Belastung korreliert, und es hat sich gezeigt, dass die Arbeitszufriedenheit, der IT-Support und die Kompetenzförderung die digitale Belastung hemmen. Die Unternehmensbindung hingegen zeigt, dass die digitale Belastung stärker wird, je höher die Unternehmensbindung ist. Erklärt werden kann dies daran, dass ein Mitarbeiter, der stark an das Unternehmen gebunden ist, mehr Pflichten erfüllen will und die Ziele des Unternehmens als seine eigenen ansieht. Dadurch wird bedingt, dass der Mitarbeiter neben seiner Pflichttätigkeit weitere Aufgaben erfüllt, um die Ziele des Unternehmens zu unterstützen. Durch diese Mehrarbeit und damit die stärker genutzten Technologien kann die digitale Belastung verschlechtert werden (siehe Tabelle 14).

Ist der IT-Support des Unternehmens kompetent, erreichbar und zuverlässig, wird den Mitarbeitern bei Problemen schnell geholfen, und es tritt nur ein geringer Zeitverlust und Zusatzaufwand auf. Daher ist ein guter IT-Support Voraussetzung, um digitale Belastungen zu mi-

nimieren. Ähnlich hemmend wirken Kompetenzförderungsmaßnahmen auf digitale Belastung. Durch Fördermaßnahmen wird den Mitarbeitern der Umgang erleichtert, die belastenden Faktoren verringern sich und die Kompetenz steigt in gleichem Zuge. Neben der Unternehmensbindung steht die Arbeitszufriedenheit als organisatorische Auswirkung digitaler Belastung. Ist die Zufriedenheit bei der Arbeitstätigkeit vorhanden, sinkt die digitale Belastung. Es wird im Allgemeinen positiver über die Arbeitstätigkeit gedacht, und die Freude bei der Arbeit spielt hierbei eine große Rolle, um negative Aspekte der Arbeit zu überstrahlen. Demnach kann eine hohe Arbeitszufriedenheit dazu führen, dass die Arbeit allgemein positiver und weniger stressend wahrgenommen wird. Ist die digitale Belastung hingegen hoch, kann die Arbeitszufriedenheit abnehmen und als negativer organisatorischer Faktor auftreten (siehe Tabelle 14).

Anders als erwartet, ist die Einbindung bei der Implementierung digitaler Technologien kein Faktor, der digitale Belastungen hemmt oder anderweitig beeinflusst. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass die Mitarbeiter der Versicherungsbranche auf die Technologie vertrauen und diese als zuverlässig und sinnvoll beurteilen. Wäre dies nicht der Fall, würden sich mehr Teilnehmer eine Einbindung vor der Implementierung und während des Implementierungsprozesses wünschen. Einbindung bedeutet auch, dass extrinsische Reize geboten werden können, die die Mitarbeiter bei der Nutzung von neuen Technologien belohnen. Diese Reize sind demnach vermutlich eher unwirksam (siehe Tabelle 14).

Im nächsten Schritt wurden die belastenden und hemmenden Faktoren auf Zusammenhänge untereinander untersucht (Anhang III, Tabelle 23). Es ergab sich, dass eine hohe Kompetenz, möglicherweise erreicht durch die angebotenen Kompetenzförderungsmaßnahmen, die Einschätzung der Komplexität der genutzten Technologien hemmt. Mitarbeitern mit einer hohen Kompetenz fällt der Umgang mit digitalen Technologien und die Einarbeitung in diese leichter, und sie schätzen die Komplexität nicht so hoch ein wie Mitarbeiter mit einer geringeren Kompetenz. Dies gilt auch für die Kompetenz im Zusammenhang mit der Unternehmensbindung. Für den IT-Support gilt, dass er mit der Unzuverlässigkeit zusammenhängt. Ist der IT-Support optimiert, wird die Unzuverlässigkeit der Technologien schneller behoben, und es geht weniger Arbeitszeit verloren. Die Unzuverlässigkeit wird zudem von den Kompetenzförderungsmaßnahmen beeinflusst. Diese können die Mitarbeiter schulen, wie kleinere Technologieprobleme selbst behoben werden können, um nicht dauernd bei der Arbeit durch einen Anruf beim IT-Support gestört zu werden. Die Kompetenzförderungsmaßnahmen senken die Verunsicherung im Umgang mit digitalen Technologien, so dass vermehrt auf die eigene

Kompetenz und die Fähigkeiten vertraut wird. Dadurch wird unnötiger Aufwand vermieden. Das Gefühl der Unzuverlässigkeit digitaler Technologien kann auch die Arbeitszufriedenheit schwächen, da die Aufgaben ständig unterbrochen werden und die Freude an der Arbeit dadurch gedämpft wird (siehe Anhang III, Tabelle 23).

Neben den Einflüssen der Corona-Pandemie auf belastende und hemmende Faktoren bestehen Einflüsse auf private und berufliche Bereiche. So hat die Corona-Pandemie zum Beispiel eher negative Auswirkungen auf das Gemeinschaftsgefühl bei der Arbeit. Das könnte an der fehlenden persönlichen Kommunikation und dem Abstand zwischen Kollegen im Home-Office liegen. Die Kollegen bekommen weniger voneinander mit, und durch den Abstand treten sie nicht mehr als eine Gruppe auf. Das ist über digitale Technologien deutlich schwieriger, als wenn sich die Kollegen jeden Tag im Büro austauschen können (siehe Anhang III, Tabelle 24).

Die Führungsqualität beeinflusst das Gemeinschaftsgefühl stark, was bedeutet, dass bei guter Führungsqualität auch die Gemeinschaft gestärkt werden kann. Da durch die Corona-Pandemie nicht nur zwischen Kollegen untereinander weniger Austausch stattfindet, sondern auch mit der Führungskraft vermutlich weniger kommuniziert wird und diese sich selbst erst an die neue Situation gewöhnen muss, bedingen diese beiden Variablen sich. Die soziale Unterstützung leidet ebenfalls unter dem Gemeinschaftsgefühl, der Führungsqualität und sozialen Konflikten. Dieser Zusammenhang kann ebenfalls durch die fehlende Kommunikation und persönliche Unterstützung erklärt werden. Während vor der Corona-Pandemie der Kontakt zwischen den meisten Kollegen regelmäßig im Büro stattgefunden hat und dort die Hemmungen geringer sind jemanden wegen geringfügiger Probleme anzusprechen, kann sich dies mit der digitalen Kommunikation geändert haben. Hemmungen sind größer wegen jeder Kleinigkeit um Hilfe zu fragen. Die digitale Belastung wird ebenfalls von negativen Auswirkungen durch die Corona-Pandemie negativ beeinflusst (siehe Anhang III, Tabelle 24).

Wie bereits in der Prüfung von Hypothese 4 vorgestellt, konnte ein Zusammenhang zwischen dem Work-Home-Conflict und digitaler Belastung festgestellt werden. Zusätzlich spielen die quantitativen und emotionalen Anforderungen eine wichtige Rolle, da sie den Work-Home-Conflict beeinträchtigen können. Sie zeigen, dass das Tempo und die Menge seit der Corona-Pandemie einen hohen Einfluss auf die Balance zwischen Arbeits- und Privatleben haben. Es besteht ein positiver Zusammenhang, so dass ein erhöhtes Tempo und eine erhöhte Menge der Arbeitsaufgaben den Work-Home-Conflict negativ beeinflussen. Zusätzlich führen hohe emotionale Anforderungen der Arbeit ebenfalls zu einer Steigerung des Konfliktes zwischen

Arbeits- und Privatleben. Sind die beruflichen Anforderungen hoch, werden diese möglicherweise über die privaten Angelegenheiten gestellt oder innerhalb der Freizeit bearbeitet, da sonst die Angst bestehen kann, dass die Anforderungen nicht erfüllt werden. Es kann zudem passieren, dass der Mitarbeiter zwischen den Arbeitsanforderungen und den privaten Anforderungen springt und versucht alle Tätigkeiten gleichzeitig zu erledigen. Dies kann schnell zu einer Überforderung führen.

Zuletzt wurde geprüft, ob sich innerhalb der Generationen verschiedene Zusammenhangsmaße zwischen digitaler Belastung und den gesundheitlichen Beschwerden finden lassen. Diese Analyse zeigte, dass die digitale Belastung der älteren Generationen stärker mit den gesundheitlichen Beschwerden korreliert. Je höher die Generation, desto wahrscheinlicher ist es, dass gesundheitliche Beschwerden infolge von digitaler Belastung entstehen und umgekehrt. Hier kann allerdings kein Rückschluss gezogen werden, ob die gesundheitlichen Beschwerden wirklich aus digitaler Belastung resultieren.

Im Folgenden wird die Forschungsfrage beantwortet, und die Ergebnisse werden in den aktuellen Forschungsstand eingeordnet.

Beantwortung der Forschungsfrage

Die Forschungsfrage, wie digital belastet Erwerbstätige der Versicherungsbranche sind und welche Faktoren dies hauptsächlich beeinflussen, kann demnach wie folgt beantwortet werden: Das Empfinden digitaler Belastungen ist trotz des hohen Digitalisierungsgrades und der aktuellen Situation durch die Corona-Pandemie der Versicherungsbranche gering. Die Belastungsfaktoren mit dem größten Handlungsbedarf sind die Bekämpfung von Unsicherheit bei der Nutzung von Technologien, die Überflutung durch Technologien und die Omnipräsenz der Technologien. Des Weiteren wurden Bereiche wie Kompetenzförderung, Unternehmensbindung und die Einbindung bei der Implementierung neuer Technologien als hemmende Faktoren digitaler Belastung als verbesserungswürdig eingestuft. Gleichzeitig beeinflussen die Führungsqualität und die quantitativen sowie emotionalen Anforderungen das Empfinden digitaler Technologien, weswegen hier ebenfalls Förderungsbedarf besteht. Zudem sollte die Berücksichtigung digitaler Belastungen im Betrieblichen Gesundheitsmanagement und der Gesundheitsförderung stattfinden, um gesundheitlichen Beschwerden entgegenzuwirken.

Einordnung der Ergebnisse in den aktuellen Forschungsstand

Im Vergleich zu vorherigen Studien von Gimpel u.a. (2018; 2019; 2020), die sich mit digitalem Stress bei deutschen Erwerbstätigen beschäftigen, zeigen sich sowohl Abweichungen als

auch Ähnlichkeiten in den Ergebnissen. Im folgenden Abschnitt werden zuerst abweichende Ergebnisse aufgezeigt, darauf folgen die ähnlichen Ergebnisse.

Die Ergebnisse der Forschung der vorliegenden Arbeit zeigen, dass sich das Tempo und die Menge der Arbeit seit der Corona-Pandemie kaum verändert haben. Gimpel u.a. hingegen haben herausgefunden, dass das Tempo und die Menge seit der Corona-Pandemie weniger geworden sind. Die Versicherungsbranche hat seit der Corona-Pandemie kaum Produktionseinbußen verspüren müssen, weswegen sich die Arbeitsmenge und das Tempo seit der Corona-Pandemie nicht stark verändert hat. Zudem wurde in der vorliegenden Studie festgestellt, dass die Wochenarbeitszeit der Erwerbstätigen seit der Corona-Pandemie minimal gesunken ist. Diese Feststellung ähnelt den Ergebnissen nach Gimpel u.a., denn diese konnten ebenfalls zeigen, dass die Arbeitszeit seit der Corona-Pandemie kürzer geworden ist.[134] In der Versicherungsbranche wurden als Hauptbelastungsfaktoren die Verunsicherung, die Überflutung und die Omnipräsenz identifiziert. In der Studie von Gimpel u.a., die sich auf mehrere Branchen bezieht, wurden die Verunsicherung, die Unzuverlässigkeit und die Überflutung als belastende Faktoren herausgefiltert. Demnach spielt die Unzuverlässigkeit der digitalen Technologien in der Versicherungsbranche eine unbedeutendere Rolle. In der Studie von Gimpel wurden, wie bereits erwähnt, viele Branchen betrachtet – dazu zählt auch die Finanz- und Versicherungsdienstleistungsbranche, deren Mittelwert digitaler Belastung bei 2,47 lag (N =162). Die vorliegende Arbeit weist einen Mittelwert von 2,42 auf, der die geringen digitalen Belastungen der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche verdeutlicht (N = 293). Zudem wurde die selbsteingeschätzte Kompetenz in beiden Studien untersucht, und es zeigt sich, dass die Kompetenz der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche höher als in der Studie von Gimpel u.a. ausfällt (M = 3,64, N = 162).[135]

Die Einordnung in vorherige Forschungen konnte zeigen, dass eine Betrachtung verschiedener Branchen ratsam ist, um branchenspezifische Aussagen bezüglich der Belastungsfaktoren zu treffen und dazu passende Gegenmaßnahmen entwickeln zu können.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass die digitale Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche durch viele Faktoren signifikant beeinflusst werden kann. Es wurden allerdings auch einige Faktoren herausgefiltert, die digitale Belastungen hemmen können. Auf diese wird der Fokus im nächsten Kapitel gelegt, das sich mit Handlungsempfehlungen zur Reduzierung digitaler Belastung auseinandersetzt.

---

[134] Vgl. Gimpel (2020), S. 5 und S. 19.
[135] Vgl. Gimpel u.a. (2018), S. 28 und S. 32.

7.2 Handlungsempfehlungen

Im folgenden Abschnitt werden Handlungsempfehlungen für die Reduktion digitaler Belastungen in Anlehnung an Kapitel 3.5.4. gegeben. Da die Ergebnisse zeigen, dass kein signifikanter Zusammenhang zwischen den vorgestellten Mitarbeitergenerationen und der digitalen Belastung besteht, können allgemeine Handlungsempfehlungen für alle Mitarbeiter, unabhängig der Generation, aufgestellt werden. Wie bereits im vorherigen Kapitel aufgeführt, beruhen die Schwerpunkte der Handlungsempfehlungen auf den Faktoren, die sich als besonders belastend oder hemmend herausgestellt haben. Dazu zählen die Belastungsfaktoren Verunsicherung, Überflutung und Omnipräsenz. Um diese Belastungsfaktoren zu hemmen, ist es relevant, die Faktoren Kompetenzförderung, Unternehmensbindung und Einbindung genauer zu betrachten. Des Weiteren besteht Handlungsbedarf hinsichtlich der Führungsqualität und der quantitativen und emotionalen Anforderungen. Außerdem sollten die Gesundheitsförderung und das betriebliche Gesundheitsmanagement an die neuen Risiken digitaler Belastung angepasst werden.

Da die meisten Erwerbstätigen der Versicherungsbranche heutzutage höchstwahrscheinlich ein Smartphone besitzen, können die Gesundheitsdaten leicht getrackt werden. Besonders die jungen und mittleren Generationen sind dafür bekannt, dass sie aktiv in ihre Gesundheit investieren und ihre Gesundheitsdaten häufig selbst tracken. Da sie in ihrem Alltag bereits viele Technologien einsetzen, ist es für sie besonders wichtig, dass sie die Gesundheitsdaten in ihre bisher genutzten Technologien einbauen können. Hierfür eignen sich möglicherweise Apps und Wearables, mit denen Unternehmen flexibel, mobil und individuelle Gesundheitsförderung betreiben können. Um die Attraktivität des Gesundheitsmanagements für Unternehmen zu steigern, sollten die Angebote digital, vielfältig und flexibel gestaltet sein. Das gilt auch für die Kompetenzförderungsmaßnahmen. Es wird hoher Wert auf ein flexibles Arbeitsumfeld ohne zeitliche und räumliche Vorgaben gelegt. Daher sollten auch Schulungen für digitale Kompetenzen und das Selbstmanagement digital abgehalten werden. Um die zeitliche Flexibilität zu schaffen, sollten Schulungen aufgezeichnet werden und zu jeder Zeit an jedem Ort vom Mitarbeiter abrufbar sein, so dass der Mitarbeiter entscheiden kann, wann er welche Schulung durchführt.

Hedonistische Maßnahmen sind sinnvolle Faktoren, um Technologien mit positiven Emotionen zu verbinden. Diese Emotionen können durch verschiedene Anreize, wie spielerische Elemente in den Schulungen, geschaffen werden. Sie sollten das Erleben am Arbeitsplatz sinnstiftender, aufregender und attraktiver gestalten. Der Gedanke dahinter ist, dass die nega-

tiven Emotionen am Arbeitsplatz durch positive Emotionen überschattet werden und Vergnügen bei der Arbeit stiften. Dafür können Technologien wie Emotional Design, Affective Computing oder ansprechend gestaltete Technologie eingesetzt werden.[136] Auch Gamification, also der Prozess durch spielerische Elemente und Spaß eine Änderung des Verhaltens hervorzurufen, kann intrinsisch motivieren und dadurch positiv auf alle Generationen wirken. Dadurch könnte neben der Verbesserung der Kompetenzförderung auch das Interesse an neuen Technologien, die Unternehmensbindung und die bisher stark ausgeprägte Verunsicherung der Mitarbeiter verbessert werden.[137] Für alle Erwerbstätigen der Versicherungsbranche kann die Einbindung von spielerischen Elementen motivierend wirken. Die vorgestellten hedonistischen Maßnahmen können nicht nur positive Emotionen induzieren, sondern auch die Angst vor der Technologienutzung und die Überflutung von Technologien reduzieren.[138] Die Ergebnisse zeigten, dass der Belastungsfaktor Überflutung durch Technologien in der Versicherungsbranche verbesserungswürdig ist (siehe Abbildung 9).

Des Weiteren können eudämonistische Maßnahmen dazu beitragen, die Erfahrungen der Mitarbeiter ansprechend zu gestalten. Oft wird auch davon gesprochen, die Mitarbeiter in den „Flow“ zu bringen, sich Herausforderungen zu stellen und sich weiterzuentwickeln. Die eudämonistischen Maßnahmen sollen eine Balance zwischen den Fähigkeiten der Mitarbeiter und der Technologie schaffen und die Bedürfnisse der Mitarbeiter einbeziehen.[139] Um die eudämonistische Ebene zu berücksichtigen, sollten die Mitarbeiter noch vor der endgültigen Auswahl neuer Technologien miteinbezogen werden und kollaborativ entscheiden, welche Technologie die höchste Attraktivität und Funktionalität für die jeweilige Tätigkeit aufweist.[140] Gemeinsam sollten Arbeitsprozesse nach dem Ist-/Soll-Prinzip evaluiert werden, um neue Herangehensweisen und Technologien zu entwickeln. Hierfür können das Persuasive Computing, Präsenztechnologien und Serious Gaming unterstützend wirken.[141] Dadurch kann die Verunsicherung durch Technologien minimiert werden und eine Abhängigkeit von Technologien vermieden werden. Auch wenn die Ergebnisse zeigen, dass die Komplexität der Technologien in der Versicherungsbranche eher gering ist, könnten die eudämonistischen Maßnahmen die Komplexität der Technologien verringern. Gleichzeitig sind kollaborativ gestaltete Technologien mit weniger Mitarbeiterschulungen bzw. Kompetenzförderungsmaß-

[136] Vgl. Brivio u.a. (2018), S. 4.
[137] Vgl. Gonzales-Scheller (2013), S. 33.
[138] Vgl. Brivio u.a. (2018), S. 4.
[139] Vgl. ebenda.
[140] Vgl. Boelskifte (2014) S. 1 f.
[141] Vgl. Brivio u.a. (2018), S. 4; Fogg (2003), S. 108.

nahmen verbunden.[142] Hierbei sollten alle Mitarbeitergenerationen einbezogen werden, um alle Bedürfnisse zu berücksichtigen.

Neben den hedonistischen und eudämonistischen Maßnahmen kann zudem die soziale und zwischenmenschliche Ebene angesprochen werden, um digitale Belastungen zu verringern. Dabei werden Richtlinien für die Nutzung von Technologien eingesetzt, um Verbundenheit zwischen verschiedenen Gruppen und Einzelpersonen des Unternehmens herzustellen. Für die Umsetzung sollte das Unternehmen klare Richtlinien definieren, die die Kommunikation während und nach der Arbeitszeit genau regelt. Diese Richtlinien sollten in jedem Fall einheitlich sein und Ausnahmeregelungen umfassen. Zusätzlich kann ein eingebettetes Kommunikationsmanagementsystem unterstützen. Die Kommunikationsregeln und das Kommunikationsmanagementsystem sollen die interne Sicherheitskultur stärken und die Informationsüberflutung durch die Technologien senken. Gleichzeitig soll das Kommunikationsmanagementsystem die Mitarbeiter dabei unterstützen, ein angenehmeres Verhältnis zu Kommunikations- und Informationstechnologien zu bekommen. Mitarbeiter erhalten nur noch benötigte Informationen, beispielsweise durch E-Mail-Regelungen, wann welcher Mitarbeiter in Kopie (CC) gesetzt wird. Gleichzeitig wird der Work-Home-Conflict angegangen, indem beispielsweise festgelegt wird, dass E-Mails nur noch in einem bestimmten Zeitraum versendet oder empfangen werden können. Bezüglich der Dringlichkeit und Priorisierung verschiedener Vorgänge kann ebenfalls abteilungsintern oder abteilungsübergreifend eine Richtlinie eingeführt werden (zum Beispiel: Im Versicherungsvertrieb werden Beschwerden zuerst bearbeitet, oder Vorgänge von umsatzstarken Maklern werden vor Vorgängen von umsatzschwachen Maklern bearbeitet).[143] Dadurch kann möglich gemacht werden, dass Mitarbeiter nach der Arbeitszeit keinen Arbeitstätigkeiten mehr nachgehen und die Work-Home-Balance weitestgehend verbessert wird. Da die Work-Home-Balance mit digitaler Belastung einhergeht, kann dadurch eine Verringerung der digitalen Belastung erreicht werden.[144]

Zusätzlich zu den hedonistischen, eudämonistischen und sozialen/ interpersonellen Maßnahmen sollte das Unternehmen eine Organisations- und Führungskultur entwickeln, die gleichzeitig die Sicherheitskultur umfasst. Diese ist in den meisten großen Versicherungsunternehmen bereits stark entwickelt. Besonders die Führungsqualität wurde von den Teilnehmern der Umfrage als verbesserungswürdig eingestuft, was möglicherweise an dem geringen persönlichen Kontakt zwischen Mitarbeiter und Führungskraft liegt. Die Führungskraft sollte einen

[142] Vgl. Brivio u.a. (2018), S. 4.
[143] Vgl. Brivio u.a. (2018), S. 4; Storm (2020), S. 138 f.
[144] Vgl. Brivio u.a. (2018), S. 4.

gesunden Umgang mit Technologien vorleben und die festgelegten Kommunikationsrichtlinien selbst einhalten. Gleichzeitig sollte sie ein Verständnis für digitale Belastungen entwickeln, um Probleme bei den Mitarbeitern auszuschließen. Die Führungskraft sollte als Ansprechpartner für digital belastete Personen zur Verfügung stehen. Hierfür könnte beispielsweise pro Standort (je nach Größe des Unternehmens) eine Person ausgebildet werden. Die Ausbildung der Mitarbeiter könnte in einem Versicherungsnehmen innerhalb des Betriebsrates oder im Gesundheitsmanagement Sinn machen. Diese kennen den Umgang mit vertrauenswürdigen Informationen. Die ausgebildeten Personen sollen dafür zunächst ein breites Wissen erlangen, um daraufhin geeignete, individuelle Maßnahmen einzuleiten, um digitale Belastungen bei den betroffenen Mitarbeitern zu minimieren.[145]

Auch wenn die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass die Job-Unsicherheit gering und die Kompetenz hoch ist, können hierbei noch kleinere Aspekte beachtet werden. Es sollte gewährleistet werden, dass wenn Aufgaben eines Mitarbeiters teilweise von Technologien abgelöst werden, dieser Mitarbeiter daraufhin keiner Unterforderung ausgesetzt ist. Ist dies doch der Fall, kann der digitalen Belastung entgegengewirkt werden, indem eine Umverteilung von Aufgaben erfolgt, bei denen die Kompetenzen des jeweiligen Mitarbeiters berücksichtigt werden.

Um die Augen der Mitarbeiter vor der durchgängigen Belastung der Nahsicht der Technologien zu schützen, können Arbeitsplatzbrillen oder Nahkomfort-Brillen für die Mitarbeiter angeboten werden. Die Brillen vermeiden Kopf-, Nacken-, und Rückenschmerzen und Müdigkeitsgefühle, die durch gereizte Augen auftreten können. Zudem sollte den Mitarbeitern der Einsatz von Blaulichtfiltern auf den Geräten ermöglicht werden, um eine Schädigung der Augen zu vermeiden, Schlafproblemen vorzubeugen und digitale Belastungen zu senken.[146]

Eine stetige Weiterentwicklung der Mitarbeiter ist wichtig, auch wenn die Ergebnisse zeigen, dass die Teilnehmer ihre Kompetenz als gut einschätzen. Daher sollten für die Mitarbeiter durchgängige Förderungsmaßnahmen zur Verfügung stehen. Hier kann das Unternehmen beispielsweise Angebote bezüglich des Kommunikationsverhaltens, des Multi-Tasking, des Zeitmanagements, der Work-Life-Balance oder auch der Stressprävention auf und außerhalb der Arbeit organisieren. Diese Maßnahmen würden zur 1. Stufe der Stressprävention, der Primärprävention (siehe Tabelle 1), zählen. Hier soll der Fokus nicht auf unternehmensinter-

[145] Vgl. PräDiTec (2021), S. 22.
[146] Vgl. Herter (2018), S. 114-120.

nen Prozessen liegen, sondern eher auf einer vollumfänglichen, sowohl das Privat- als auch Berufsleben betreffenden, lebenslänglichen Hilfestellung für alle Mitarbeiter. Dadurch soll das Auftreten von Beschwerden und Krankheitsfällen von vornherein verhindert werden. Neben dieser Verhaltensprävention entscheidet auch die Gestaltung des Arbeitsplatzes darüber, wie gestresst ein Mitarbeiter durch seine Arbeitstätigkeit ist. Daher ist es für die Arbeitgeber von enormem Vorteil allen Mitarbeitern einen ergonomischen und stressreduzierenden/gesundheitsfördernden Arbeitsplatz sowohl im Büro als auch im Home-Office zu ermöglichen.[147] Sobald die Corona-Pandemie im Griff ist und sich das Virus nicht mehr ausbreitet, kann der Arbeitgeber auch wieder auf unternehmensinterne Live-Schulungen, Entspannungsübungen und sonstige Maßnahmen außerhalb der Technologie zurückgreifen.

Abseits der unternehmensinternen Maßnahmen kann der Mitarbeiter die digitalen Belastungen durch verschiedene Tätigkeiten verringern. Mitarbeiter sollten persönlich dafür sorgen, dass sie die Möglichkeit bekommen, ihre Kompetenzen zu fördern. Außerdem sollten sie regelmäßige Pausen einlegen, in denen keine betriebsinternen Technologien genutzt werden. Anstelle von Technologien sollte auf bewegte Pausen gesetzt werden. To-Do-Listen können auch dazu beitragen, dass die Überflutung und Omnipräsenz der Technologien verringert wird. Dadurch hat der Mitarbeiter eine Struktur und kann sich auf die wichtigsten Aufgaben des Tages konzentrieren. Wenn der Job es zulässt, ist es hilfreich, die Mitteilungszentrale des Arbeitsplatzes auf stumm zu stellen, um bei wichtigen Aufgaben nicht ständig gestört zu werden. Insgesamt basiert die Reduktion von digitaler Belastung auf Selbstkontrolle, um einerseits den Work-Home-Conflict möglichst gering zu halten und andererseits die damit verbundenen gesundheitlichen Risiken abzuschwächen.[148] Zudem ist es wichtig die Augen zu schonen und regelmäßige Augentrainings zu absolvieren, um die Augen vor Schädigungen durch die vielfältigen Technologien zu schützen.[149]

Bei Tätigkeiten, in denen diese Möglichkeit nicht gegeben ist, sollte darauf geachtet werden, dass die Mitteillungen so eingehen, dass der Mitarbeiter nicht direkt eine Vorschau auf den Inhalt der Nachricht lesen kann. Das lenkt ihn ab und senkt die Produktivität. Um der Überflutung von Informationen entgegenzuwirken, sollte regelmäßig geprüft werden, ob die E-Mail-Verteiler oder die Informationen, die im Posteingang landen, benötigt werden. Wenn nicht, sollte der Mitarbeiter sich aus den Verteilern entfernen lassen. Dadurch kann die Überflutung mit Informationen gestoppt werden, was sich wiederum positiv auf die individuell

[147] Vgl. Storm (2020), S. 139.
[148] Vgl. Herter (2018), S. 147.
[149] ebenda, S. 131-135.

wahrgenommene Belastung ausübt. Sollte es die Möglichkeit eines persönlichen Gesprächs geben, sollte dieses vorgezogen werden, um der Omnipräsenz der Technologien entgegenzuwirken.[150]

Insgesamt lassen sich einige Maßnahmen einführen, die digitaler Belastung entgegenwirken. Hierbei sollten vor allem die Bedürfnisse des Mitarbeiters berücksichtigt werden und Freiheiten sowie Flexibilität der Mitarbeiter ermöglicht werden. Jeder Mitarbeiter und jedes Unternehmen sollte sich darüber bewusst sein, das digitale Belastungen bestehen und dafür geeignete Maßnahmen entwickelt und evaluiert werden sollten.

7.3 Kritische Reflexion und praktische Implikation

Dieser Abschnitt der Diskussion beschäftigt sich mit den Gütekriterien der empirischen Forschung sowie mit einer kritischen Auseinandersetzung der durchgeführten Studie. Hierbei soll erörtert werden, welche Vorgehensweisen verbessert werden könnten, um die Studie aussagekräftiger, vertrauenswürdiger und wissenschaftlicher zu gestalten.

Die vorgestellten Ergebnisse sind nicht als repräsentativ einzustufen, da es sich um eine kleine und beschränkte Stichprobe handelt. Außerdem wurde das Schneeballverfahren verwendet. Das bedeutet, dass diese Online-Umfrage zunächst nur an regionale Bekannte aus der Versicherungsbranche weitergegeben wurde. Hierfür wurden Populationsmitglieder kontaktiert, mit der Bitte die Umfrage auszufüllen und an ihr persönliches soziales Netzwerk der Zielpopulation weiterzugeben. Hierbei kann es zu Verzerrungen gekommen sein, da die ersten Kontaktpersonen und die Zusammensetzung ihres sozialen Netzwerks die Ergebnisse beeinflussen. In weiteren Studien könnte der Respondent Driven Sampling Ansatz, dieser kombiniert das Schneeballverfahren mit einem mathematischen Modell, verwendet werden, um die Repräsentativität zu steigern.[151]

Daher kann keine Schlussfolgerung auf die Grundgesamtheit der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche gezogen werden, trotz der Überschreitung der Mindestichprobengröße von 273 Teilnehmern bei einem Konfidenzniveau von 90% sowie einer Fehlerspanne von 5%.

Ein wichtiges Kriterium ist die Validität der Forschung. Da eine Vielzahl der Konstrukte aus anderen Studien übernommen wurde, wurde die interne oder externe Validität bei dieser Studie nicht berücksichtigt. Es wurde angenommen, dass die vorherigen Studien die Validität geprüft haben. Die selbst erstellten Items wurden nicht auf Validität geprüft, da der Umfang

[150] AOK (Hrsg.) (2020).
[151] Vgl. Döring / Bortz (2016), S. 309.

der Prüfung den Rahmen einer Masterarbeit überschritten hätte. In Studien, die an der durchgeführten Studie anknüpfen, sollte daher vorher die Validität der eigens generierten Items genauer untersucht werden. Die interne Validität ist zudem nur schwer bestimmbar, da äußere Störfaktoren der Teilnehmer der Online-Umfrage nicht feststellbar sind.

Die Reliabilität hingegen wurde mit Cronbachs α nach Beendigung der Umfrage berechnet. Es ergab sich, dass ein Konstrukt nicht reliabel war (emotionale Arbeitsanforderungen), daher konnten die dazugehörigen Items nur einzeln verwendet werden. In weiterführenden Studien könnte der Pretest in Bezug auf die Teilnehmeranzahl ausgeweitet werden, um die Reliabilität mit Cronbachs α vorher zu bestimmen und die nicht reliablen Konstrukte anzupassen oder um solche Fehler im Vorhinein zu eliminieren. Ansonsten waren alle Reliabilitätsmaße > .6, was noch ausbaufähig wäre, aber in dieser Arbeit noch als reliabel betrachtet wurde.

Zusätzlich wurden persönliche Einstellungen abgefragt, die die Gefahr beinhalten, dass sozial erwünschte Antworten abgegeben werden und damit die Umfrageergebnisse verzerrt werden. Soziale Erwünschtheit beschreibt das Phänomen, dass der Befragte ein besseres Bild von sich selbst abgeben möchte und daher unehrliche und erwünschte Antworten abgibt. Das Problem konnte allerdings durch die Anonymität der Umfrage verringert werden. Objektivität ist durch den standardisierten Fragebogen gegeben. Die Objektivität könnte zusätzlich durch die Durchführung des Fragebogens zu einer bestimmten Zeit und an einem bestimmten Ort verbessert werden, damit die Störfaktoren für alle Teilnehmer nahezu gleich ausfallen.

Die Normalverteilung der Umfrage wurde für univariate Variablen berechnet. Für den Pearson-Korrelationskoeffizient gilt als Voraussetzung die Normalverteilung von bivariaten Variablen. Die Normalverteilung bivariater Variablen lässt sich allerdings nicht über SPSS berechnen. Daher wurde in dieser Umfrage von den univariaten normalverteilten Variablen ausgegangen und mit Spearman’s-Rho ausgewertet. Würde mit dem Gesetz der großen Zahlen argumentiert werden oder wäre eine Berechnung der bivariaten Variablen auf Normalverteilung möglich, hätte die Korrelationsberechnung der Variablen ebenso mit dem parametrischen Test nach Pearson stattfinden können.

8 Fazit

Durch die Corona-Pandemie hat sich die Digitalisierung der Versicherungsbranche deutlich beschleunigt, und die Akzeptanz der Technologien ist gewachsen. Damit wächst gleichzeitig der Einfluss digitaler Belastungsfaktoren, die negative Beanspruchungen zur Folge haben

können. Die Corona-Pandemie bedingt ein neues Arbeitsumfeld, in dem Mitarbeiter aus dem Home-Office arbeiten und während der Arbeitszeit ständig mit privaten Angelegenheiten konfrontiert werden. Die Kommunikation sowie alle weiteren Prozesse bei der Arbeit laufen digital ab. Es findet kein persönlicher Austausch mehr statt, der den Mitarbeitern eine Pause von den digitalen Technologien ermöglicht. Technologien sind dauerpräsent und beeinflussen die Anforderungen und Ressourcen der Mitarbeiter in der Versicherungsbranche.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass psychische Belastungen weit verbreitet sind und in Unternehmen versucht wird mit geeigneten Maßnahmen dagegen anzugehen. Durch das betriebliche Gesundheitsmanagement als systemisches Management sollen das Selbstmanagement und die Unterstützung der geistigen und sozialen Fitness aller Mitarbeiter unterstützt werden. Die Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements sind auf die Tätigkeit angepasst und sollen die Arbeit der Mitarbeiter gesundheitsfördernd gestalten. Die Gesundheitsförderung hingegen widmet sich der Vorbeugung von Krankheiten und der Unterstützung für ein gesundes Leben. Sie ist nicht tätigkeitsbezogen. Digitaler Belastung wird in den beiden Bereichen der Gesundheitsprävention wenig Aufmerksamkeit gewidmet, es wird eher auf das allgemeine Stressempfinden der Mitarbeiter durch Stressmanagement eingegangen. Digitale Belastung wurde zudem von der Weltgesundheitsorganisation noch nicht als offizielle Krankheit anerkannt.

Als digitale Belastung wird das Empfinden digitaler Belastungen durch die Nutzung und Allgegenwärtigkeit von Informations- und Kommunikationsmedien verstanden. Diese Belastung entsteht durch verschiedene Faktoren wie Omnipräsenz, Komplexität der genutzten Technologien, Verunsicherung durch Technologien, Überflutung durch diese, Job-Unsicherheit und Unzuverlässigkeit. In der Versicherungsbranche stechen die Belastungen durch die Faktoren Verunsicherung bei der Nutzung von Technologien, Überflutung durch Technologien und Omnipräsenz stark hervor (siehe Abbildung 9).

Neben den Belastungsfaktoren können hemmende Faktoren die individuell wahrgenommenen digitalen Belastungen reduzieren. Hierzu zählen die Kompetenzförderung, der IT-Support, die Kompetenz der Mitarbeiter, die Arbeitszufriedenheit, die Unternehmensbindung und die Einbindung bei der Implementierung neuer Technologien. Die Forschungsergebnisse zeigen, dass die Steigerung der Unternehmensbindung die digitale Belastung hemmen kann. Geringeren Handlungsbedarf, aber einen großen Vorteil bringen Kompetenzförderungsmaßnahmen, die die Kompetenz der Mitarbeiter steigern. Hat der Mitarbeiter eine hohe Kompetenz im Umgang mit digitalen Medien, so fällt ihm die Arbeit mit digitalen Technologien

leichter, und die digitale Belastung fällt geringer aus. Zusätzlich unterstützt ein hervorragender IT-Support dabei, die digitale Belastung der Mitarbeiter zu minimieren. Es lässt sich zudem ableiten, dass die Arbeitszufriedenheit der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche sehr hoch ist (siehe Abbildung 10).

Es fällt auf, dass sich einige Faktoren durch die Corona-Pandemie verändert haben. Sowohl die emotionalen Arbeitsanforderungen als auch der Work-Home-Conflict sind seit der Corona-Pandemie deutlich gestiegen (siehe Tabelle 4). Auch das allgemeine Stressempfinden, die aus Stress resultierenden gesundheitlichen Beschwerden und die emotionale Erschöpfung haben sich erhöht (siehe Tabelle 5).

Durch die belastenden und hemmenden Faktoren konnte ein Teil der Forschungsfrage (siehe Kapitel 4) beantwortet werden. Insgesamt liegt die digitale Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche in der Corona-Pandemie im geringen bis mittleren Bereich. Es gibt Faktoren, wie die geringe Job-Unsicherheit, Arbeitszufriedenheit und Kompetenz, die kaum Handlungsbedarf aufzeigen. Größeren Handlungsbedarf zeigen wiederum die Faktoren Verunsicherung, Kompetenzförderung, Unternehmensbindung sowie Einbindung auf (siehe Kapitel 6.1). Im Gegensatz zu den vorher genannten Faktoren beeinflusst die Einbindung bei der Implementierung digitaler Technologien die digitalen Belastungen der Mitarbeiter nicht.

Die Prüfung der Hypothesen konnte aufzeigen, dass die wahrgenommene digitale Belastung unabhängig von der Generation des Erwerbstätigen der Versicherungsbranche ist. Außerdem spielt der Digitalisierungsgrad bei der Empfindung digitaler Belastungen keine entscheidende Rolle. Dafür konnte herausgearbeitet werden, dass die Kompetenz, die Arbeitszufriedenheit, sowie die Führungsqualität einen Einfluss auf die digitale Belastung der Erwerbstätigen der Versicherungsbranche haben. Als mögliche Beanspruchungsfolge konnten gesundheitliche Beschwerden identifiziert werden, die sich am häufigsten in Schmerzen im Rücken, Nacken-/ Schulter-/ und Kreuzbereich, allgemeiner Müdigkeit/ Mattigkeit/ Erschöpfung und Kopfschmerzen ausdrücken (siehe Kapitel 6.1).

Um gegen digitale Belastungen und deren Folgen anzukämpfen, wurden Handlungsempfehlungen aufgestellt. Diese zeigen, dass hedonistische, eudämonistische und soziale/ interpersonelle Maßnahmen zur Bekämpfung digitaler Belastung im Unternehmen eingesetzt werden können. Außerdem helfen Maßnahmen, die der Mitarbeiter für sich persönlich, abseits der Maßnahmen des BGM und BGF, umsetzen kann. Dazu zählen Maßnahmen, die die Nutzung von Technologien mit positiven Emotionen verbinden sowie die die Erfahrungen der Mitarbeiter sinnstiftend und ansprechend gestalten sollen. Zusätzlich soll die Verbundenheit der

Mitarbeiter untereinander gesteigert werden (siehe Kapitel 7.1). Das kann durch Kommunikationsrichtlinien, technische Lösungen wie Gamification oder Affective Computing und durch Etablierung einer vollumfänglichen Unternehmenskultur inklusive einer Sicherheitskultur erfolgen.

Demnach wird digitale Belastung in Zukunft weitestgehend überall bekannt sein, und das Interesse an weiteren Forschungen und an der Entwicklung von entgegenwirkenden Maßnahmen wird steigen.

Diese Umfrage hat ausschließlich zwischen Angestellten, Auszubildenden und Studenten bei Erst- und Rückversicherern und Versicherungsvermittlern/-beratern sowie selbstständigen Versicherungsvermittlern und -beratern unterschieden, allerdings fehlte eine Einordnung in einzelne versicherungsinterne Abteilungen. Dadurch konnten keine Rückschlüsse gezogen werden, in welchen Bereichen der Unternehmen der größte Handlungsbedarf besteht. Diese Unterscheidung könnte ein weiterer interessanter Aspekt für weiterführende Studien sein.

Zudem könnte diese Studie genauere Ergebnisse bezüglich der Corona-Pandemie liefern, sofern weitere Aspekte der Veränderungen bei der Arbeit einbezogen werden. Diese könnten auf den bereits vorgestellten Aspekten Führungsqualität, Gemeinschaftsgefühl und den sozialen Konflikten aufbauen.

Außerdem sollten im Rahmen einer größer angelegten Studie weitere Belastungsfaktoren untersucht werden. Diese sollten die weiteren sechs Belastungsfaktoren Nicht-Verfügbarkeit, mangelndes Erfolgserlebnis, Unklarheit der Rolle, Gläserne Person, Leistungsüberwachung und Unterbrechung inkludieren. In der vorliegenden Arbeit wurden diese nicht betrachtet, da noch keine validierten Fragebögen vorlagen. Während der laufenden Auswertung dieser Umfrage wurde eine weitere Studie veröffentlicht, die die Messung von digitaler Belastung konkret im Arbeitskontext vorstellte. Die bisher vorgestellten Belastungsfaktoren wurden durch diese Studie erneut erweitert und sollten in weiterführenden und größer angelegten Studien genutzt werden.

Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit zeigen, dass digitale Belastung durch vielfältige Belastungsfaktoren in der Versicherungsbranche ein relevantes und vor allem aktuelles Thema ist. Daher ist es relevant, weitere Aspekte zu betrachten und ein weitreichendes Verständnis für digitale Belastungen zu schaffen.

Literaturverzeichnis

Adam, M. T. P. / Gimpel, H. / Maedche, A. / Riedl, R. (2016): Design Blueprint for Stress-Sensitive Adaptive Enterprise Systems, in: Business & Information Systems Engineering, Jg. 59, Nr. 4, 2016, S. 277–291.

AOK (Hrsg.) (2020): Arbeit stressfrei organisieren – Informationsflut ken. https://www.aok.de/fk/betriebliche-gesundheit/zusammenarbeiten-mit-abstand-am-besten/arbeit-stressfrei-organisieren-informationsflut-beschraenken/. Abgerufen am 02.04.2021.

Ayyagari, R. / Grover, V. / Purvis, R. (2011): Technostress: Technological antecedents and implications, in: MIS Quarterly, Jg. 35, Nr. 4, 2011, S. 831-858.

Bakker, A. B. / Demerouti, E. (2006): The Job-Demands-Resources model: state of the art, in: Journal of Managerial Psychology, Jg. 22, Nr. 3, 2006, S. 309-328.

Berlin-Institut für Bevölkerung und Entwicklung (Hrsg.) (2019): Die demografische Lage der Nation – Wie zukunftsfähig Deutschlands Regionen sind. https://www.berlin-institut.org/presse/detail/die-demografische-lage-der-nation-wie-zukunftsfaehig-deutschlands-regionen-sind. Abgerufen am 04.04.2021.

Boelskifte, P. (2014): Aesthetics and the art of engineering, in: Artifact, Jg. 3, Nr. 2, 2014, S. 2.1-2.10.

Böhm, S. A. / Baumgärtner, M. K. / Breier, C. / Brzykcy, A. Z. / Kaufmann, F. / Kreiner, P. G. / Kreissner, L. M., / Loki, B. (2017): Lebensqualität und Lebenszufriedenheit von Berufstätigen in der Bundesrepublik Deutschland: Ergebnisse einer repräsentativen Studie der Universität St. Gallen, St. Gallen.

Bosse, C. K. / Zink, K. J. (2019): Arbeit 4.0 im Mittelstand. Chancen und Herausforderungen des digitalen Wandels für KMU, Berlin.

Brivio, E. / Gaudioso, F. / Vergine, I. / Mirizzi, C. R. / Reina, C. / Stellari, A. / Galimberti, C. (2018): Preventing Technostress Through Positive Technology, in: Frontiers in Psychology, Jg. 9, Nr. 2569, 2018, S. 1-5.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (Hrsg.) (2010): Psychische Belastung und Beanspruchung im Berufsleben: Erkennen – Gestalten, Dortmund, 5. Auflage.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (Hrsg.) (2018): Grundauswertung der BIBB/BAuA Erwerbstätigenbefragung 2018. Vergleich zur Grundauswertung 2006 und 2012, Dortmund, 2., überarbeitete Auflage.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2016): Arbeit weiterdenken. Weissbuch. Arbeit 4.0, Berlin.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2021): SARS-CoV-2-Arbeitsschutzverordnung (Corona-ArbSchV). https://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze-und-Gesetzesvorhaben/sars-cov-2-arbeitsschutzverordnung.html. Abgerufen am 27.04.2021.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2021): Corona-Pandemie. Finanzielle Unterstützung. https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/corona-pandemie/finanzielle-unterstuetzung. Abgerufen am 25.03.2021.

Bundesverband Betriebliches Gesundheitsmanagement e.V. (Hrsg.) (2020): BGM-Dienstleisterbefragung. What's next BGM? https://bbgm.de/wp-content/uploads/2020/06/Whats-Next-BGM-Ergebnisse-der-Umfrage-owalle-26.06.pdf. Abgerufen am 25.03.2021.

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (Hrsg.) (2018):
heit. https://doi.org/10.17623/BZGA:224-i023-1.0. Abgerufen am 04.03.2021.

Buß, N. M. (2020): Generationsgerechtes BGM. Was motiviert die junge Generation?, in: Matusiewicz, D. / Kardys, C. / Nürnberg, V. (Hrsg.): Betriebliches Gesundheitsmanagement: analog und digital, Berlin, 2020, S. 328-334.

Cohen, J. (1988): Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences, 2. Auflage, o. O.

Cutmore, S.-A. / Niggemann, E. (2018): Neue Kompetenzen und Kompetenzmodelle für das Digitale Zeitalter – Darstellung am Beispiel der Weidmüller Akademie, in: Petry, T. / Jäger, W. (Hrsg.): Digital HR. Smarte und agile Systeme, Prozesse und Strukturen im Personalmanagement, Freiburg, 2018, S. 241-258.

Decker, F. / Decker, A. (2015): Gesundheit im Betrieb. Vitale Mitarbeiter – leistungsstarke Organisationen, Wiesbaden, 2. Auflage.

Döring, N. / Bortz, J. (2016): Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften, Wiesbaden, Heidelberg, 5. Auflage.

Fischer, T. / Reuter, M. / Riedl, R. (2021): The Digital Stressors Scale: Development and Validation of a New Survey Instrument to Measure Digital Stress Perceptions in the Workplace Context, in: Frontiers in Psychology, Jg. 12, Nr. 607598, 2021, S. 1-18.

Fischer, T. / Riedl, R. (2020): Messung von digitalem Stress im organisationalen Umfeld: Erfahrungen aus einer Fallstudie, in: HDM Praxis der Wirtschaftsinformation, Jg. 57, Nr. 2, 2020, S. 218-229.

Fogg, B.J. (2003): Persuasive Technology. Using Computers to Change What We Think and Do, in: Ubiquity, Jg. 2002, Nr. 5, 2003, S. 89-120.

GDV e.V. (Hrsg.) (2020a): Statistisches Taschenbuch der Versicherungswirtschaft 2020. https://www.gdv.de/resource/blob/62142/ac6287aeb67a3a336342e33f55992ffb/statistisches-tb-2020-download-data.pdf. Abgerufen am 20.03.2021.

GDV e.V. (Hrsg.) (2020b). Digitalisierungsschub durch die Krise – zwischen Frustration und Euphorie. https://www.gdv.de/resource/blob/64234/71e861d69a1fdbc6c636ea1f9cf66b28/digrie. https://www.gdv.de/resource/blob/64234/71e861d69a1fdbc6c636ea1f9cf66b28/digitalisierungsschub-durch-die-krise---download-data.pdf. Abgerufen am 29.03.2021.

GDV e.V. (Hrsg.) (2021a): Zahlen & Fakten. Branchendaten. https://www.gdv.de/de/zahlen-und-fakten/versicherungsbereiche/branchendaten-24126. Abgerufen am 29.03.2021.

GDV e.V. (Hrsg.) (2021b): Home-Office-Quote zu Jahresbeginn gewachsen. https://www.gdv.de/de/themen/positionen-magazin/homeoffice-quote-zu-jahresbeginn-gewachsen-66780. Abgerufen am 29.03.2021.

GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften (Hrsg.) (2012): Ein Messinstrument zur Erfassung subjektiver Kompetenzerwartungen. Allgemeine Selbstwirksamkeit Kurzskala (ASKU), Mannheim.

Gimpel, H. / Bayer, S. / Lanzl, J. / Regal, C. / Schäfer, R. / Schoch, M. (2020): Digitale Arbeit während der Corona-Pandemie. Eine Studie zu den Auswirkungen der Pandemie auf Arbeit und Stress in Deutschland, Augsburg.

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, Augsburg.

Gimpel, H. / Lanzl, J. /Regal, C. / Urbach, N. / Wirschniewski, S. / Tegtmeier, P. / Kreilos, M. / Kühlmann, T. / Becker, J. / Elmecke, J. / Derra, N. D. (2019): Gesund digital arbeiten?!

Eine Studie zu digitalem Stress in Deutschland. Projektgruppe Wirtschaftsinformatik des Fraunhofer FIT, Augsburg.

Glaser J. / Seubert, C. (2014): Arbeitsbezogene psychosoziale Determinanten von Gesundheit, in: Angerer, P. / Glaser, J. / Gündel, H. / Henningsen, P. / Lahmann, C. / Letzel, S. / Nowak, D. (Hrsg.): Psychische und psychosomatische Gesundheit in der Arbeit. Wissenschaft, Erfahrungen, Lösungen aus Arbeitsmedizin, Arbeitspsychologie und Psychosomatischer Medizin, o. O, 2014, S. 47-63.

GlobalWebIndex (2020): Coronavirus Research April 2020: Multi-market research wave 2 https://bluesyemre.files.wordpress.com/2020/04/gwi-coronavirus-findings-april-2020-media-consumption-release-4.pdf. Abgerufen am 02.03.2021.

Gonzales-Scheller, P. (2013): Trendthema Gamification: Was steckt hinter diesem Begriff? , in: Diercks, J. / Kupka, K. (Hrsg.): Recruitainment. Spielerische Ansätze in Personalmarketing und -auswahl, Wiesbaden, 2013, S. 33-51.

Hackl, B. / Wagner, M. / Attmer, L. / Baumann, D. (2017): New Work: Auf dem Weg zur neuen Arbeitswelt. Management-Impulse, Praxisbeispiele, Studien, Wiesbaden.

Haus, S. (2020): Corona-Krise: Die emotionale
fahr. https://www.humanresourcesmanager.de/news/corona-krise-homeoffice-die-emotionale-ansteckungsgefahr-meistern.html. Abgerufen am 25.03.2021.

Helmold, M. (2021): New Work, Transformational and Virtual Leadership. Lessons from COVID-19 and Other Crises, Cham.

Herter, K. M. (2018): Digitaler Stress. Das Auge surft mit: Risiken und Nebenwirkungen des digitalen Konsums, Norderstedt.

Hofmann, J. / Piele, A. / Piele, C. (2020): Die Studienergebnisse, in: Bauer, W. / Riedel, O. / Rief, S. (Hrsg.): Arbeiten in der Corona-Pandemie – auf dem Weg zum New Normal, Stuttgart.

IHK München und Oberbayern (Hrsg.) (2020): Coronavirus: So gehen Unternehmen damit um. https://www.ihk-muenchen.de/de/Service/Recht-und-Steuern/Arbeitsrecht/Bestehende-Arbeitsverh%C3%A4ltnisse-K%C3%BCndigung-und-Sozialversicherung/Corona-Virus-Dienstreisen-Arbeitsausfall-Arbeitsschutz/coronavirus-beispielhaftes-verhalten/. Abgerufen am 20.04.2021.

Jobst-Jürgens, V. (2020): New Work. Was relevante Arbeitnehmergruppen im Job wirklich wollen – eine empirische Betrachtung, Wiesbaden.

Kaufmännische Krankenkasse (Hrsg.) (2020): Krankenstand explodiert – vor allem bei Frauen. https://www.kkh.de/presse/pressemeldungen/krankenstand-corona. Abgerufen am 14.04.2021.

Kolthoff, J.-F. (2020): Betriebliches Gesundheitsmanagement in Zeiten von Corona. https://www.humanresourcesmanager.de/news/betriebliches-gesundheitsmanagement-in-zeiten-von-corona.html. Abgerufen am 03.04.2021.

Kretschmer, I. (2020): Digitalisierung aller Lebensbereiche, in: Ternés von Hattburg, A. (Hrsg.): Digitalisierung als Chancengeber. Wie KI, 3D-Druck, Virtual Reality und Co. neue berufliche Perspektiven eröffnen, Wiesbaden, 2020, S. 7-9.

Laudon, K. C. / Laudon, J. P. / Schoder, D. (2010): Wirtschaftsinformatik. Eine Einführung, München, 2., aktualisierte Auflage.

Leitner, K. (1998): Kriterien und Befunde zu gesundheitsgerechter Arbeit – Was schädigt, was fördert die Gesundheit, in: Oesterreich, R. & Volpert, W. (Hrsg.): Psychologie gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen. Konzepte, Ergebnisse und Werkzeuge zur Arbeitsgestaltung, o.O, 1998, S. 51-99.

Li, S. / Wang, Y. / Xue, J. / Zhao, N. / Zhu, T. (2020): The Impact of COVID-19 Epidemic Declaration on Psychological Consequences: A Study on Active Weibo Users, in: Int. J. Environ. Res. Public Health, Jg. 17, Nr. 6, 2020, 1-9.

Lippe-Heinrich, A. (2019): Personalentwicklung in der digitalisierten Arbeitswelt. Konzepte, Instrumente und betriebliche Ansätze, Wiesbaden.

Mojtahedzadeh, N. / Rohwer, E. / Lengen, J. / Harth, V. / Mache, S. (2020): Gesundheitsfördernde Arbeitsgestaltung im Homeoffice im Kontext der Corona-Pandemie, in: Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie, Jg. 71, 2020, S. 69-74.

Nerdinger, F.W. / Blickle, G. / Schaper, N. (2019): Arbeits- und Organisationspsychologie, Berlin, 4., vollständig überarbeitete Auflage.

Neuner, R. (2019): Psychische Gesundheit bei der Arbeit. Gefährdungsbeurteilung und Betriebliches Gesundheitsmanagement, 3., überarbeitete und erweiterte Auflage, Wiesbaden.

Nußbeck, N. (2019): Einführung in die Beratungspsychologie, München, 4., aktualisierte Auflage.

Otto, C. / Remdisch, S. (2015): Arbeitgeberattraktivität aus der Perspektive unterschiedlicher Mitarbeitergenerationen, in: Hartmann, M. (Hrsg.): Rekrutierung in einer zukunftsorientierten Arbeitswelt. HR-Aufgaben optimal vernetzen, Wiesbaden, 2015, S. 47-68.

o.V. (2020a): Home-Office spaltet die
ten. https://www.versicherungsmagazin.de/rubriken/branche/homeoffice-spaltet-die-belegschaften-2623336.html. Abgerufen am 29.03.2021.

o.V. (2020b): Corona-Krise. VW stoppt Produktion. https://www.tagesschau.de/wirtschaft/corona-vw-101.html. Abgerufen am 26.03.2021.

o.V. (2020c): Best Practice: Beispiele aus der Praxis zur Umsetzung des neuen SARS-CoV-2-Arbeitsschutzstandards. https://www.haufe.de/arbeitsschutz/sicherheit/beispiele-zur-umsetzung-des-sars-cov-2-arbeitsschutzstandards_96_516182.html. Abgerufen am 29.03.2021.

Papmeyer, K. (2018): Work-Life-Balance im Kontext von mitarbeiterunterstützenden Dienstleistungen. Eine Untersuchung in einem globalen Technologiekonzern, Wiesbaden.

PräDiTec (2021): Prävention für sicheres und gesundes Arbeiten mit digitalen Technologien. Abschlusskonferenz am 17.03.2020. https://gesund-digital-arbeiten.de/downloadliste/. Abgerufen am 20. April 2021.

Ragu-Nathan, T. S. / Tarafdar, M. / Ragu-Nathan, B. S. / Qiang, T. (2008): The Consequences of Technostress for End Users in Organizations, Conceptual Development and Empirical Validation, in: Information Systems Research, Jg. 19, Nr. 4, 2008, S. 417-433.

Renner, D. / Kliner, K. / Richter M. (2020): Arbeitsunfähigkeit, in: Knieps, F. / Pfaff, H. (Hrsg.): BKK Gesundheitsreport 2020. Mobilität- Arbeit. Gesundheit. Zahlen, Daten, Fakten mit Gastbeiträgen aus Wissenschaft, Politik und Praxis, Berlin, 2020, S. 75-163.

Riedl, R. (2013): On the biology of technostress: Literature Review and Research Agend, in: The DATA BASE for Advances in Information Systems, Jg. 44, Nr. 1, 2013, S. 18-55.

Riedl, R. (2020). Digitaler Stress. Wie er uns kaputt macht und was wir dagegen tun können, Wien.

Riedl, R. / Fischer, T. / Kalischko, T. / Reuter, M. (2020): Digitaler Stress. Eine Befragungsstudie im deutschsprachigen Raum, Wels.

Ruckenbiel, J. (2013): Gesundheit, Arbeit, Zusammenhalt. Betriebliche Gesundheitsförderung durch Arbeitsgestaltung, Herbolzheim.

Sage (2019): Studie 17-70: Eine Mehrgenerationen-Belegschaft managen. Die Herausforderungen und Chancen der neuen, generationenübergreifenden Belegschaft von heute bewältigen, o. O.

Scharnhorst, J. (2019): Psychische Belastungen am Arbeitsplatz vermeiden. Burnoutprävention und Förderung von Resilienz in Unternehmen, Freiburg.

Schlotter, L. / Hubert, P. (2020): Generation Z – Personalmanagement und Führung. 21 Tools für Entscheider, Wiesbaden.

Scholz, C. (2018): Mogelpackung. Work-Life-Blending. Warum dieses Arbeitsmodell gefährlich ist und welchen Gegenentwurf wir brauchen, Weinheim.

Schonert-Hirz, S. / Lünendonk, T. (2017): Einleitung, in: Lünendonk Hossenfelder GmbH (Hrsg.): Digitaler Stress im Arbeitsleben, Mindelheim, 2017, S. 5-10.

Schröder-Kunz, S. (2019): Generationen (gut) führen. Altersgerechte Arbeitsgestaltung für alle Mitarbeitergenerationen, Wiesbaden.

Storm, A. (Hrsg.) (2020): Beiträge zur Gesundheitsökonomie und Versorgungsforschung. Gesundheitsreport 2020, Hamburg.

Tarafdar, M. / Tu, Q. / Ragu-Nathan, T. S. / Ragu-Nathan, B. S. (2011): Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress, in: Communications of the ACM, Jg. 64, Nr. 9, 2011, S. 13-120.

Techniker Krankenkasse (Hrsg.) (2019): Entspannt! Wie Sie in Balance ben. https://www.tk.de/resource/blob/2078244/ab515b97425b2fd7a0ff33166824d37c/tk-broschuere-stress-kompakt-data.pdf. Abgerufen am 15.04.2021.

ten Brummelhuis, L.L. / Bakker, A. B. (2012): A Resource Perspective on the Work-Home Interface: The Work-Home Resources Model, in: American Psychologist, Jg. 67, Nr. 7, 2012, S. 545-556.

Tewes, C. / Tewes, S. (2020): Megatrends und digitaler Einfluss, in: Tewes, S. / Niestroj, B. / Tewes, C. (Hrsg.): Geschäftsmodelle in die Zukunft denken. Erfolgsfaktoren für Branchen, Unternehmen und Veränderer. Wiesbaden, 2020, S. 21-31.

Tietze, K.-O. (2010): Wirkprozesse und personenbezogene Wirkungen von kollegialer Beratung. Theoretische Entwürfe und empirische Forschung, Wiesbaden.

Uhle, T. / Treier, M. (2019): Betriebliches Gesundheitsmanagement. Gesundheitsförderung in der Arbeitswelt – Mitarbeiter einbinden, Prozesse gestalten, Erfolge messen, Wiesbaden, 4., vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage.

Umbs, C. (2020): Arbeiten nach Corona: Ist Homeoffice das Modell der Zukunft?, in: Wirtschaftsinformatik & Management, Jg. 12, Nr. 4, 2020, S. 270–272.

Variya, P. B. / Patel N. K. (2020): Technostress: A Conceptual Framework, in: Studies in Indian Place Names. UGC Care Journal, Jg. 40, Nr. 23, 2020, S. 492-495.

Weltgesundheitsorganisation WHO (Hrsg.) (2018): Gesundheit als recht. https://www.euro.who.int/de/about-us/partners/news/news/2018/12/health-is-a-human-right. Abgerufen am 10.03.2021.

Wolf, M. (2019): Stress, Informationen und Entscheidungen im Management. Wirkungszusammenhänge und Einflussfaktoren, Reihe Unternehmensführung & Controlling, hrsg. von Becker, W. / Ulrich, P., Wiesbaden, 2019.

Anhang

Anhang I: Fragebogen

Seite 01

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, an meiner Umfrage zum Thema „Digitaler Stress in Zeiten der Corona-Pandemie in der Versicherungsbranche" teilzunehmen. Die Befragung wird im Rahmen meiner Masterarbeit an der CBS International Business School in Köln durchgeführt.

Diese Befragung ist ausschließlich für Erwerbstätige in der Versicherungsbranche konzipiert und anderweitig nicht zu beantworten.

Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig und vollkommen anonym. Es können keine Rückschlüsse auf die einzelne Person gezogen werden.

Die Bearbeitung des vollständigen Fragebogens dauert ca. 10-15 Minuten. Bitte füllen Sie die Fragen komplett aus, anderweitig können Ihre Daten leider nicht gewertet werden.

WICHTIG: Falls Sie mit einem Smartphone arbeiten, benutzen Sie es bitte im Querformat.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Mit freundlichen Grüßen

Gina Rosanowske

Seite 02

1. In welchem Jahr sind Sie geboren?

Jahreszahl

2. Welchem Geschlecht fühlen Sie sich zugehörig?

Bitte treffen Sie eine Auswahl.

[Bitte auswählen]

3. Was ist Ihr höchster bereits abgeschlossener beruflicher Bildungsabschluss?

Bitte treffen Sie eine Auswahl.

- Kein beruflicher Bildungsabschluss
- Ausbildung ohne Abitur
- Ausbildung mit Abitur
- Meister, Techniker, Betriebswirt oder gleichwertiger Fachschulabschluss
- Bachelorstudium
- Masterstudium
- Promotion/MBA
- Habilitation

4. Wie viele Personen leben insgesamt in Ihrem Haushalt (Sie einbezogen)?

Bitte treffen Sie eine Auswahl.

- Ich lebe alleine.
- 2 Personen
- 3 Personen
- 4 Personen
- 5 Personen
- 6 Personen
- mehr als 6 Personen

5. Leben Kinder unter 18 Jahren in Ihrem Haushalt?

ja

nein

6. Leben in Ihrem Haushalt behinderte oder pflegebedürftige Personen? Wenn ja, wer übernimmt die Hauptverantwortung?

Bitte treffen Sie eine Auswahl

nein

ja, ich übernehme die Hauptverantwortung

ja, aber ein Haushaltsmitglied/eine externe Pflegekraft übernimmt die Hauptverantwortung

7. Wie viele Stunden pro Woche verbringen Sie selbst mit Hausarbeit (Kochen, Putzen, Waschen...)?

Bitte geben Sie eine ganze Zahl ein.

Stunden

8. Wurde bei Ihnen in der Vergangenheit eine chronische Krankheit diagnostiziert?

Bitte treffen Sie eine Auswahl.

Dieser Faktor ist von Bedeutung, um Ihre private Situation besser einzuschätzen.

ja

nein

9. Haben Sie eine Behinderung gemäß unten genannter Definition?

Definition: Menschen sind behindert, wenn ihre körperliche Funktion, geistige Fähigkeit oder seelische Gesundheit mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate von dem für das Lebensalter typischen Zustand abweichen und daher ihre Teilhabe am Leben in der Gesellschaft beeinträchtigt ist (§ 2 Abs. 1 SGB IX).

Bitte treffen Sie eine Auswahl.

ja

nein

Seite 03

10. Die folgenden Fragen beziehen sich auf Ihre berufliche Situation.

In welchem Bundesland befindet sich Ihre Hauptarbeitsstätte?

Bitte treffen Sie eine Auswahl.

[Bitte auswählen]

11. Wie ist Ihre berufliche Stellung in der Versicherungswirtschaft?

Bitte treffen Sie eine Auswahl.

Angestellt/ Azubi/ Student bei einem Erst- oder Rückversicherer

Angestellt/ Azubi/ Student bei einem selbstständigen Versicherungs-Vermittler/Berater

Selbstständig als Versicherungs-Vermittler/Berater

12. Wie viele berufliche Nebenbeschäftigungen üben Sie aktuell neben Ihrer Hauptbeschäftigung in der Versicherungsbranche aus?

Bitte geben Sie eine ganze Zahl ein.

0 = ich übe keine weitere Beschäftigung aus.

Beschäftigungen

13. Haben Sie Mitarbeiter, für die Sie der direkte Vorgesetzte sind?

Bitte treffen Sie eine Auswahl.

ja

nein

14. Wie viele Stunden arbeiten Sie in der Woche?

Bitte geben Sie eine ganze Zahl ein.

Wochenarbeitszeit laut Vertrag		Stunden
Tatsächliche Wochenarbeitszeit vor der Corona-Pandemie		Stunden
Tatsächliche Wochenarbeitszeit seit der Corona-Pandemie		Stunden

15. Wie viele Stunden Ihrer wöchentlichen Arbeitszeit verbringen Sie aktuell im Homeoffice?

Ich arbeite nicht im Home-Office

1-8 Stunden

9-16 Stunden

17-24 Stunden

25-32 Stunden

mehr als 33 Stunden

16. Welche digitalen Technologien nutzen Sie in Ihrem Arbeitsalltag (während der Corona-Pandemie)?

Bitte wählen Sie alle Technologien aus, mit denen Sie in der Corona-Pandemie aktiv oder passiv im Arbeitsalltag in Berührung kommen.

- Individuelle Hardware (z.B.: Drucker, Scanner, Laptop, Fax...)
- Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit (z.B.: E-Mail, World Wide Web, Textsoftware, CRM-Systeme...)
- Sicherheit (z.B.: Systeme zur Sicherheit durch Nutzerinteraktion oder im Hintergrund (Passworteingabe, Firewalls, Kryptographie...))
- Netzwerke (z.B.: WLAN, Mobile Netzwerke, Netzwerksysteme...)
- Fachspezifische Entwicklungs- und Anwendungsprogramme (z.B.: Datenbanken, Grafik/Design-Software, Statistik-/ Analysesoftware...)
- Zahlungsabwicklung & e-commerce (z.B.: Digitale Zahlungsstromsysteme, Kassensysteme, E-Commerce-Systeme)
- Management- und Unternehmensanwendungen (z.B.: Organisationsverwaltungs-/Management-Informations-/Entscheidungsstützungs-Software)
- Trendige Technologien (z.B.: Cloud Computing, Sprachinteraktion, Künstliche Intelligenz, AR, VR, MR...)
- Produktion und Logistik (z.B. Automatische Fertigungssysteme (z.B.: 3D-Drucker, CNC-Maschinen...)
- Umwelterfassung (z.B.: Navigationssysteme, Sensornetze, Mobile Datenerfassungsgeräte...)
- Sonstiges

Seite 04

17. Im Folgenden werden Sie Aussagen zu Ihrer Arbeitssituation lesen. Ich bitte Sie, diese ehrlich und vollständig zu beantworten.

Die folgenden Aussagen können mehr oder weniger auf Sie zutreffen. Bitte beachten Sie, dass Sie zuerst die Aussage hinsichtlich der Situation vor der Corona-Pandemie und danach die Situation seit der Corona-Pandemie einschätzen müssen.

Bitte geben Sie bei jeder Aussage an, inwieweit diese auf Sie persönlich zutrifft.

	stimme gar nicht zu **1**	stimme eher nicht zu **2**	kann ich nicht beurteilen **3**	stimme eher zu **4**	stimme voll zu **5**
Vor der Corona-Pandemie hat meine Arbeit verlangt, dass ich sehr schnell arbeite.					
Seit der Corona-Pandemie verlangt meine Arbeit, dass ich sehr schnell arbeite.					
Vor der Corona-Pandemie war die Menge meiner zu erledigenden Aufgaben zu hoch.					
Seit der Corona-Pandemie ist die Menge meiner zu erledigenden Aufgaben zu hoch.					
Vor der Corona-Pandemie hat mir meine Arbeit emotional viel abverlangt.					
Seit der Corona-Pandemie verlangt mir meine Arbeit emotional viel ab.					
Vor der Corona-Pandemie habe ich mich bei meiner Arbeit persönlich angegriffen oder bedroht gefühlt.					
Seit der Corona-Pandemie fühle ich mich bei meiner Arbeit persönlich angegriffen oder bedroht.					

18. Im Folgenden bitte ich Sie, sich Gedanken zu Ihrer allgemeinen Lebenssituation vor und während der Corona-Pandemie zu machen.

Bitte geben Sie bei jeder Aussage ehrlich an, inwieweit diese auf Sie persönlich zutrifft.

	stimme gar nicht zu **1**	stimme eher nicht zu **2**	kann ich nicht beurteilen **3**	stimme eher zu **4**	stimme voll zu **5**
Die Corona-Pandemie hat starke Auswirkungen auf meine Arbeit.					
Die Corona-Pandemie hat starke Auswirkungen auf mein Privatleben.					
Trotz der Corona-Pandemie bin ich zufrieden mit meiner aktuellen Arbeitssituation.					
Trotz der Corona-Pandemie bin ich zufrieden mit meiner aktuellen privaten Situation.					

19. Im Folgenden werden Sie arbeitsbezogene Aussagen lesen. Ich bitte Sie, diese ehrlich und vollständig zu beantworten.

Die folgenden Aussagen können mehr oder weniger auf Sie zutreffen.

Bitte schätzen Sie bei jeder Aussage an, inwieweit Sie dieser, bezogen auf Ihr Arbeitsumfeld, persönlich zustimmen würden.

	stimme gar nicht zu **1**	stimme eher nicht zu **2**	kann ich nicht beurteilen **3**	stimme eher zu **4**	stimme voll zu **5**
In schwierigen Situationen mit Technologien kann ich mich auf meine Fähigkeiten verlassen.					
Die meisten Probleme mit Technologien kann ich aus eigener Kraft gut meistern.					
Auch anstrengende und komplizierte Aufgaben mit Technologien kann ich in der Regel gut lösen.					
Aufgrund von digitalen Technologien werde ich während meines Urlaubs und in der Freizeit an Aufgaben erinnert.					
Ich muss meinen Urlaub und meine Wochenenden opfern, um bei neuen digitalen Technologien auf dem Laufenden zu bleiben.					
Ich habe das Gefühl, dass mein Privatleben von digitalen Technologien übernommen wird.					
Digitale Technologien zwingen mich, mehr Aufgaben zu erledigen als ich in der Lage bin.					
Ich habe aufgrund von digitalen Technologien weniger Zeit für einzelne Aufgaben und Termine.					
Ich bin gezwungen mein Arbeitsverhalten zu verändern, damit ich mich an neue digitale Technologien anpassen kann.					
Ich muss mehr Aufgaben und Projekte erledigen, weil digitale Technologien zunehmend komplexer werden.					
Ich weiß zu wenig über digitale Technologien, um meine Aufgaben ordentlich zu machen.					
Ich brauche lange bis ich eine neue digitale Technologie verstanden habe und sie richtig benutzen kann.					
Ich bin nicht in der Lage mir genug Zeit zu nehmen, um					

meine Fähigkeiten im Umgang mit Technologien zu verbessern und mehr über digitale Technologien zu lernen.	
Ich finde, dass neue Kollegen in meiner Organisation mehr über digitale Technologien wissen als ich.	
Neue digitale Technologien finde ich oft zu komplex zu verstehen und zu komplex, um sie zu benutzen.	
In meinem Umfeld werden immer neue digitale Technologien eingesetzt.	
In meinem Umfeld wird die Computer-Software ständig verändert.	
In meinem Umfeld wird die Computer-Hardware ständig verändert.	
In meinem Umfeld wird das Computer-Netzwerk ständig verändert.	
Ich habe konstant das Gefühl, dass meine Zukunft durch neue digitale Technologien gefährdet ist.	
Ich muss konstant meine Kenntnisse über digitale Technologien verbessern, da ich sonst nicht mehr mitkomme.	
Ich fühle mich von Kollegen mit besseren Kenntnissen über digitale Technologien unter Druck gesetzt.	
Ich habe das Gefühl, dass meine Kollegen weniger Wissen mit mir teilen, aus Angst davor, zurückgelassen zu werden.	
Ich finde die Funktionen der von mir genutzten IT-Systeme verlässlich.	
Ich finde die von mir genutzten IT-Systeme funktionieren zuverlässig.	
Die von mir genutzten IT-Systeme funktionieren auf konsistente Art und Weise.	

20. Die folgenden Aussagen können mehr oder weniger auf Sie zutreffen. Bitte geben Sie bei jeder Aussage an, inwieweit diese auf Sie persönlich zutrifft.

	stimme gar nicht zu 1	stimme eher nicht zu 2	kann ich nicht beurteilen 3	stimme eher zu 4	stimme voll zu 5
Im IT-Support unserer Organisation arbeiten kompetente Fachleute.					
Der IT-Support ist leicht erreichbar (Standort, verschiedene Kanäle wie Telefon, E-Mail, persönlich).					
Der IT-Support ist für Anfragen ansprechbar (Öffnungszeiten, Auslastung).					
Als Anwender werde ich für die Benutzung digitaler Technologien entlohnt.					
Als Anwender werde ich hinzugezogen, bevor neue digitale Technologien eingesetzt werden.					
Als Anwender werde ich in technische Einführungs- und Änderungsprozesse einbezogen.					
Unsere Organisation unterstützt Teamarbeit im Umgang mit neuen informations- und kommunikationstechnologisch bezogenen Problemen.					
Unsere Organisation bietet Training für Mitarbeitende an, bevor neue Informations- und Kommunikationstechnologien eingeführt werden.					
Unsere Organisation fördert eine gute Beziehung zwischen der IT-Abteilung und den Mitarbeitenden.					
Unsere Organisation bietet Mitarbeitenden verständliche Dokumente zum Gebrauch neuer Informations- und Kommunikationstechnologien an.					
Ich mag die Tätigkeiten oder Aufgaben, welche ich bei meiner Arbeit mache.					
Ich bin stolz, meine Arbeit zu verrichten.					
Meine Arbeit ist angenehm.					
Zu viele Teile meines Lebens würden gestört, wenn ich mich dazu entscheiden würde, meine Organisation jetzt zu verlassen.					

Momentan bleibe ich bei meiner Organisation zu gleichen Teilen aus Gründen der Notwendigkeit sowie persönlichem Verlangen.
Ich glaube, dass ich zu wenige Optionen habe, um in Erwägung zu ziehen, meine Organisation zu verlassen.
Es wäre sehr schwer für mich, meinen Arbeitgeber jetzt zu verlassen, selbst wenn ich es wollen würde.
Seit der Corona-Pandemie haben sich meine technologischen Fähigkeiten verbessert.

21. Die folgenden Aussagen beziehen sich sowohl auf den beruflichen- als auch den privaten Kontext.

Bitte geben Sie bei jeder Aussage ehrlich und vollständig an, inwieweit diese auf Sie persönlich zutrifft.

Beachten Sie, dass sich die Aussagen zuerst auf Ihre Situation vor der Corona-Pandemie beziehen und daraufhin eine Aussage zu Ihrer Situation während der Corona-Pandemie folgt.

	stimme gar nicht zu **1**	stimme eher nicht zu **2**	kann ich nicht beurteilen **3**	stimme eher zu **4**	stimme voll zu **5**
Vor der Corona-Pandemie habe ich mich insgesamt sehr gestresst gefühlt.					
Seit der Corona-Pandemie fühle ich mich insgesamt sehr gestresst.					
Vor der Corona-Pandemie habe ich meine gesundheitlichen Beschwerden auf meinen Stress zurückgeführt.					
Seit der Corona-Pandemie führe ich meine gesundheitlichen Beschwerden auf meinen Stress zurück.					
Vor der Corona-Pandemie hat die Nutzung von digitalen Medien die Grenzen zwischen meinem Arbeits- und Privatleben verwischt.					
Seit der der Corona-Pandemie verwischt die Nutzung von digitalen Medien die Grenzen zwischen meinem Arbeits- und Privatleben.					
Vor der Corona-Pandemie führte die Nutzung von digitalen Medien für job-bezogene Aufgaben zu Konflikten mit meinen privaten Pflichten.					
Seit der Corona-Pandemie führt die Nutzung von digitalen Medien für job-bezogene Aufgaben zu Konflikten mit meinen privaten Pflichten.					
Vor der Corona-Pandemie konnte ich zu Hause nicht alles erledigen, weil ich wegen der digitalen Medien job-bezogene Arbeiten fertigstellte.					
Seit der Corona-Pandemie kann ich zu Hause nicht mehr alles erledigen, weil ich wegen der digitalen Medien job-bezogene Arbeiten fertigstelle.					
Ich habe mich vor der Corona-Pandemie durch meine Arbeit emotional erschöpft gefühlt.					

Seit der Corona-Pandemie fühle ich mich durch meine Arbeit emotional erschöpft.	
Vor der Corona-Pandemie habe ich mich am Ende eines Arbeitstages verbraucht gefühlt.	
Seit der Corona-Pandemie fühle ich mich am Ende eines Arbeitstages verbraucht.	
Vor der Corona-Pandemie fühlte ich mich müde, wenn ich morgens aufstand und den nächsten Arbeitstag vor mir hatte.	
Seit der Corona-Pandemie fühle ich mich müde, wenn ich morgens aufstehe und den nächsten Arbeitstag vor mir habe.	

22. Geben Sie bitte an, ob die folgenden gesundheitlichen Beschwerden bei Ihnen in den letzten 12 Monaten während der Arbeit bzw. an Arbeitstagen aufgetreten sind. Uns interessieren die Beschwerden, die häufig vorkamen.

Schmerzen im Rücken, Nacken-/Schulterbereich, Kreuzschmerzen

Schmerzen in den Armen, Händen, Hüften, Knien, Beinen, Füßen

geschwollene Beine

Kopfschmerzen

Herzschmerzen; Stiche, Schmerzen, Engegefühl in der Brust

Atemnot

Husten

Laufen der Nase oder Niesreiz

Augenbeschwerden (Brennen, Schmerzen, Rötung, Jucken, Tränen)

Hautreizungen, Juckreiz

Nächtliche Schlafstörungen

Allgemeine Müdigkeit, Mattigkeit oder Erschöpfung

Magen- oder Verdauungsbeschwerden

Hörverschlechterung, Ohrgeräusche

Nervosität oder Reizbarkeit

Niedergeschlagenheit

Schwindelgefühl

Körperliche Erschöpfung

Emotionale Erschöpfung

Andere Beschwerden (bitte in das Freitextfeld eintragen)

Keine Beschwerden

23. Bitte geben Sie an, inwieweit die Aussage zutrifft.

	stimme gar nicht zu 1	stimme eher nicht zu 2	unent-schieden 3	stimme eher zu 4	stimme voll zu 5	kann ich nicht beurteilen
Meine gesundheitlichen Beschwerden haben sich seit der Corona Pandemie verschlechtert.						

24. Geben Sie an, ob sich die Corona-Pandemie auf die unten genannten Bereiche positiv oder negativ ausgewirkt hat.

Bitte beantworten Sie die Frage aufrichtig und vollständig.

	negative Auswirkungen 1	eher negative Auswirkungen 2	keine Auswirkungen 3	eher positive Auswirkungen 4	positive Auswirkungen 5	kann ich nicht beurteilen
Privat						
Soziale Unterstützung						
Soziale Konflikte						
Finanzielle Sorgen						
Berufsbezogen						
Gemeinschaftsg ühl						
Führungsqualit						

Letzte Seite

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Falls Sie Fragen oder Anmerkungen zur Befragung haben können Sie sich gerne bei mir unter folgender E-Mail-Adresse melden: gina.rosanowske@cbs-mail.de.

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

Anhang II: Items der Konstrukte

Digitalisierungsgrad	• Anzahl der angekreuzten gesundheitlichen Beschwerden (siehe Anhang I)
Qualitative Arbeitsanforderungen vor der Corona-Pandemie	• Vor der Corona-Pandemie hat meine Arbeit verlangt, dass ich sehr schnell arbeite. • Vor der Corona-Pandemie war die Menge meiner zu erledigenden Aufgaben zu hoch.
Qualitative Arbeitsanforderungen seit der Corona-Pandemie	• Seit der Corona-Pandemie verlangt meine Arbeit, dass ich sehr schnell arbeite. • Seit der Corona-Pandemie ist die Menge meiner zu erledigenden Aufgaben zu hoch.
Emotionale Arbeitsanforderungen vor der Corona-Pandemie	• Vor der Corona-Pandemie hat mir meine Arbeit emotional viel abverlangt (Item 1). • Vor der Corona-Pandemie habe ich mich bei meiner Arbeit persönlich angegriffen oder bedroht gefühlt (Item 2).
Emotionale Arbeitsanforderungen seit der Corona-Pandemie	• Seit der Corona-Pandemie verlangt mir meine Arbeit emotional viel ab (Item 1). • Seit der Corona-Pandemie fühle ich mich bei meiner Arbeit persönlich angegriffen oder bedroht (Item 2).
Kompetenz	• In schwierigen Situationen mit Technologien kann ich mich auf meine Fähigkeiten verlassen. • Die meisten Probleme mit Technologien kann ich aus eigener Kraft gut meistern. • Auch anstrengende und komplizierte Aufgaben mit Technologien kann ich in der Regel gut lösen.
Omnipräsenz	• Aufgrund von digitalen Technologien werde ich während meines Urlaubs und in der Freizeit an Aufgaben

	erinnert. • Ich muss meinen Urlaub und meine Wochenenden opfern, um bei neuen digitalen Technologien auf dem Laufenden zu bleiben. • Ich habe das Gefühl, dass mein Privatleben von digitalen Technologien übernommen wird.
Überflutung	• Digitale Technologien zwingen mich, mehr Aufgaben zu erledigen als ich in der Lage bin. • Ich habe aufgrund von digitalen Technologien weniger Zeit für einzelne Aufgaben und Termine. • Ich bin gezwungen mein Arbeitsverhalten zu verändern, damit ich mich an neue digitale Technologien anpassen kann. • Ich muss mehr Aufgaben und Projekte erledigen, weil digitale Technologien zunehmend komplexer werden.
Komplexität	• Ich weiß zu wenig über digitale Technologien, um meine Aufgaben ordentlich zu machen. • Ich brauche lange bis ich eine neue digitale Technologie verstanden habe und sie richtig benutzen kann. • Ich bin nicht in der Lage mir genug Zeit zu nehmen, um meine Fähigkeiten im Umgang mit Technologien zu verbessern und mehr über digitale Technologien zu lernen. • Ich finde, dass neue Kollegen in meiner Organisation mehr über digitale Technologien wissen als ich. • Neue digitale Technologien finde ich oft zu komplex zu verstehen und zu komplex, um sie zu benutzen.
Verunsicherung	• In meinem Umfeld werden immer neue digitale Technologien eingesetzt. • In meinem Umfeld wird die Computer-Software stän-

	dig verändert. • In meinem Umfeld wird die Computer-Hardware ständig verändert. • In meinem Umfeld wird das Computer-Netzwerk ständig verändert
Job-Unsicherheit	• Ich habe konstant das Gefühl, dass meine Zukunft durch neue digitale Technologien gefährdet ist. • Ich muss konstant meine Kenntnisse über digitale Technologien verbessern, da ich sonst nicht mehr mitkomme. • Ich fühle mich von Kollegen mit besseren Kenntnissen über digitale Technologien unter Druck gesetzt. • Ich habe das Gefühl, dass meine Kollegen weniger Wissen mit mir teilen, aus Angst davor, zurückgelassen zu werden.
Unzuverlässigkeit	• Ich finde die Funktionen der von mir genutzten IT-Systeme verlässlich*. • Ich finde die von mir genutzten IT-Systeme funktionieren zuverlässig*. • Die von mir genutzten IT-Systeme funktionieren auf konsistente Art und Weise*. • Anmerkung: * umgepolt
IT-Support	• Im IT-Support unserer Organisation arbeiten kompetente Fachleute. • Der IT-Support ist leicht erreichbar (Standort, verschiedene Kanäle wie Telefon, E-Mail, persönlich). • Der IT-Support ist für Anfragen ansprechbar (Öffnungszeiten, Auslastung).
Einbindung	• Als Anwender werde ich für die Benutzung digitaler Technologien entlohnt.

	• Als Anwender werde ich hinzugezogen, bevor neue digitale Technologien eingesetzt werden. • Als Anwender werde ich in technische Einführungs- und Änderungsprozesse einbezogen.
Kompetenzförderung	• Unsere Organisation unterstützt Teamarbeit im Umgang mit neuen informations- und kommunikationstechnologisch bezogenen Problemen. • Unsere Organisation bietet Training für Mitarbeitende an, bevor neue Informations- und Kommunikationstechnologien eingeführt werden. • Unsere Organisation fördert eine gute Beziehung zwischen der IT-Abteilung und den Mitarbeitenden. • Unsere Organisation bietet Mitarbeitenden verständliche Dokumente zum Gebrauch neuer Informations- und Kommunikationstechnologien an.
Arbeitszufriedenheit	• Ich mag die Tätigkeiten oder Aufgaben, welche ich bei meiner Arbeit mache. • Ich bin stolz, meine Arbeit zu verrichten. • Meine Arbeit ist angenehm.
Unternehmens-bindung	• Zu viele Teile meines Lebens würden gestört, wenn ich mich dazu entscheiden würde, meine Organisation jetzt zu verlassen. • Momentan bleibe ich bei meiner Organisation zu gleichen Teilen aus Gründen der Notwendigkeit sowie persönlichem Verlangen. • Ich glaube, dass ich zu wenige Optionen habe, um in Erwägung zu ziehen, meine Organisation zu verlassen. Es wäre sehr schwer für mich, meinen Arbeitgeber jetzt zu verlassen, selbst wenn ich es wollen würde.
Work-Home-Conflict vor der Corona-Pandemie	• Vor der Corona-Pandemie hat die Nutzung von digita-

	len Medien die Grenzen zwischen meinem Arbeits- und Privatleben verwischt. • Vor der Corona-Pandemie führte die Nutzung von digitalen Medien für job-bezogene Aufgaben zu Konflikten mit meinen privaten Pflichten. • Vor der Corona-Pandemie konnte ich zu Hause nicht alles erledigen, weil ich wegen der digitalen Medien job-bezogene Arbeiten fertigstellte.
Work-Home-Conflict seit der Corona-Pandemie	• Seit der der Corona-Pandemie verwischt die Nutzung von digitalen Medien die Grenzen zwischen meinem Arbeits- und Privatleben. • Seit der Corona-Pandemie führt die Nutzung von digitalen Medien für job-bezogene Aufgaben zu Konflikten mit meinen privaten Pflichten. • Seit der Corona-Pandemie kann ich zu Hause nicht mehr alles erledigen, weil ich wegen der digitalen Medien job-bezogene Arbeiten fertigstelle.
Emotionale Erschöpfung vor der Corona-Pandemie	• Ich habe mich vor der Corona-Pandemie durch meine Arbeit emotional erschöpft gefühlt. • Vor der Corona-Pandemie habe ich mich am Ende eines Arbeitstages verbraucht gefühlt. • Vor der Corona-Pandemie fühlte ich mich müde, wenn ich morgens aufstand und den nächsten Arbeitstag vor mir hatte.
Emotionale Erschöpfung seit der Corona-Pandemie	• Seit der Corona-Pandemie fühle ich mich durch meine Arbeit emotional erschöpft. • Seit der Corona-Pandemie fühle ich mich am Ende eines Arbeitstages verbraucht. • Seit der Corona-Pandemie fühle ich mich müde, wenn ich morgens aufstehe und den nächsten Arbeitstag vor mir habe.

Gesundheitliche Beschwerden	• Anzahl der angekreuzten gesundheitlichen Beschwerden (siehe Anhang I)

Anhang III: Weitere Analysen

Tabelle 18: Mann-Whitney-U-Test zwischen den Geschlechtergruppen und digitaler Belastung

Ränge				
	Geschlecht	*N*	Mittlerer Rang	Rangsumme
Digitale Belastung	Weiblich	131	141,12	18487,00
	Männlich	162	151,75	24584,00
	Gesamt	293		

Teststatistiken[a]	
	Digitale Belastung
Mann-Whitney-U-Test	9841,000
Wilcoxon-W	18487,000
Z	-1,068
Asymp. Sig. (2-seitig)	.286
a. Gruppenvariable: Geschlecht	

Quelle: Eigene Darstellung

Tabelle 19: Kruskal-Wallis-Test zwischen den Generationengruppen und digitaler Belastung

Ränge			
	Generationen	*N*	Mittlerer Rang
Digitale Belastung	Babyboomer	46	146,39
	Generation X	122	161,06
	Generation Y	88	133,82
	Generation Z	37	132,74
	Gesamt	293	

Teststatistiken[a,b]	
	Digitale Belastung
Kruskal-Wallis-H	6,541
df	3
Asymp. Sig.	.088
a. Kruskal-Wallis-Test	
b. Gruppenvariable: Generationen	

Quelle: Eigene Darstellung

Tabelle 20: Test auf Normalverteilung nach Shapiro-Wilk

	Statistik	***df***	***p***
Omnipräsenz	.948	293	.000
Überflutung	.975	293	.000
Komplexität	.942	293	.000
Unsicherheit	.982	293	.001
Job-Unsicherheit	.940	293	.000
Unzuverlässigkeit	.883	293	.000
IT-Support	.922	293	.000
Einbindung	.928	293	.000
Kompetenzförderung	.973	293	.000
Arbeitszufriedenheit	.851	293	.000
Unternehmensbindung	.977	293	.000

Quelle: Eigene Darstellung

Tabelle 21: Test auf Normalverteilung für die Variable gesundheitliche Beschwerden eingeteilt in Generationengruppen

Konstrukt	**Gruppe**	**Statistik**	***Df***	***Signifikanz***
Gesundheitliche Beschwerden	Babyboomer	.809	46	.000
	Generation X	.879	122	.000
	Generation Y	.865	88	.000
	Generation Z	.895	37	.002

Quelle: Eigene Darstellung

Tabelle 22: Korrelation zwischen den hemmenden Faktoren digitaler Belastung nach Spearman

		Kompetenz	IT-Support	Einbindung	Kompetenz-förderung	Arbeits-zufriedenheit	Unternehmens-bindung
Kompetenz	r_s	--					
	p	.					
IT-Support	r_s	.139	--				
	p	.017	.				
Einbindung	r_s	.115	.184	--			
	p	.049	< .01	.			
Kompetenzförde-rung	r_s	.250	.378	.522	--		
	p	< .01	< .01	< .01	.		
Arbeitszufriedenheit	r_s	.230	.224	.101	.282	--	
	p	< .01	< .01	.085	< .01	.	
Unternehmens-bindung	r_s	-.163	.008	-.061	-.048	-.121	--
	p	< .01	.892	.299	.416	.038	.

Quelle: Eigene Darstellung, N = 293, 2-seitig

Tabelle 23: Korrelationen zwischen belastenden und hemmenden Faktoren digitaler Belastung nach Spearman

		Omnipräsenz	Überflutung	Komplexität	Verunsicherung	Job-Unsicherheit	Unzuverlässigkeit
Kompetenz	r_s	-.104	-.177	-.547	-.01	-.288	-.252
	p	.075	< .01	< .01	.864	< .01	< .01
IT-Support	r_s	-.137	-.219	-.168	-.045	-.156	-.311
	p	.019	< .01	< .01	.447	< .01	< .01
Einbindung	r_s	.148	-.057	-.143	.091	-.075	-.152
	p	.011	.334	.014	.119	.202	< .01
Kompetenzförderung	r_s	-.016	-.145	-.197	.047	-.151	-.325
	p	.781	.013	< .01	.42	< .01	< .01
Arbeitszufriedenheit	r_s	-.127	-.207	-.274	-.03	-.293	-.383
	p	.03	< .01	< .01	.612	< .01	< .01
Unternehmens-bindung	r_s	.011	.165	.311	.115	.300	.099
	p	.856	.005	< .01	.049	< .01	.09

Quelle: Eigene Darstellung, *N* = 293, 2-seitig

Tabelle 24: Korrelationen zwischen digitaler Belastung und den Auswirkungen auf private und berufliche Bereiche nach Spearman

		Digitale Belastung	Soziale Unterstützung	Soziale Konflikte	Finanzielle Sorgen	Gemeinschaftsgefühl
Soziale Unterstützung	r_s	-.179	--			
	p	< .01	.			
Soziale Konflikte	r_s	-.189	.410	--		
	p	< .01	< .01	.		
Finanzielle Sorgen	r_s	-,192	.127	.200	--	
	p	< .01	.029	< .01	.	
Gemeinschaftsgefühl	r_s	-.145	.418	.199	.187	--
	p	.013	< .01	< .01	< .01	.
Führungsqualität	r_s	-.158	.339	.199	.142	.545
	p	< .01	< .01	< .01	.015	< .01

Quelle: Eigene Darstellung, N = 293, 2-seitig