

ifaa | Oktober 2017

ifaa-Checkliste zur Gestaltung digitaler arbeitsbezogener Erreichbarkeit

Arbeiten 4.0:

Die Bedeutung der digitalen arbeitsbezogenen Erreichbarkeit hat in den letzten Jahren zugenommen. Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglichen es vielen Beschäftigten, zu flexiblen Zeiten an unterschiedlichen Orten zu arbeiten. Dank E-Mail, Smartphone, Internet usw. sind sie mobil erreichbar und untereinander vernetzt. Das erfordert jedoch von den Unternehmen Organisationsgeschick. Die vom ifaa entwickelte Checkliste liefert Hinweise auf die zu drehenden Stellschrauben sowie Handlungsbedarfe, sodass die betriebsspezifischen Anforderungen und Maßnahmen ermittelt werden können.

Was bedeutet „digitale arbeitsbezogene Erreichbarkeit“?

Unter „digitaler arbeitsbezogener Erreichbarkeit“ wird eine durch neue Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglichte Verfügbarkeit von Beschäftigten für dienstliche und betriebliche Belange zu unterschiedlichen Zeitpunkten und an verschiedenen Orten verstanden. Diese umfasst sowohl die Kommunikation des Arbeitgebers mit den Beschäftigten als auch die der Beschäftigten untereinander oder zu externen Personen, wie z.B. zu Kunden und Lieferanten (BAuA 2013). Neben der Verfügbarkeit von Beschäftigten für

Arbeitsbelange existiert ein weiterer Aspekt der digitalen arbeitsbezogenen Erreichbarkeit: Durch mobile Endgeräte wird der Zugang zu Dokumenten, Anwendungen, Datenbanken zu unterschiedlichen Zeitpunkten und an verschiedenen Orten gewährleistet (Picot & Neuburger 2013).

Die Vorteile der digitalen arbeitsbezogenen Erreichbarkeit für Unternehmen ebenso wie für Beschäftigte können mit Hilfe der Checkliste erarbeitet werden.

Identifizieren Sie mithilfe der Checkliste die Handlungsfelder

Ausgehend von den aktuellen Forschungsergebnissen wurden folgende Leitfragen abgeleitet, welche den Betrieben und Beschäftigten Hilfestellungen geben sollen, die wichtigsten Eckpunkte und Handlungsfelder für einen guten Umgang mit digitaler arbeitsbezogener Erreichbarkeit zu identifizieren:

- Was wollen Unternehmen und Beschäftigte gemeinsam erreichen?



- Welchen Nutzen erwarten Unternehmen und Beschäftigte?
- In welchen Bereichen, unter welchen Bedingungen und in welchen Zeiträumen ist die arbeitsbezogene Erreichbarkeit geregelt bzw. erlaubt?
- Wie sehen die betrieblichen Anforderungen hinsichtlich der Gestaltung digitaler arbeitsbezogener Erreichbarkeit aus?
- Wie verhält sich die digitale arbeitsbezogene Erreichbarkeit mit Arbeits- und Datenschutz, Arbeitsrecht, usw.?
- Welche Maßnahmen sind erforderlich, um den sich ändernden Belastungen gerecht zu werden?

Ein Überblick zum Aufbau der Checkliste

Der Entwicklung von passenden und betriebsspezifischen Lösungsansätzen geht eine systematische Analyse der Ausgangssituation im eigenen Betrieb vor. Diese erfolgt mithilfe der Checkliste und ihrer vier Dimensionen (Abbildung 1):

Die **Organisationsebene** beschäftigt sich mit Fragen der Positionsbestimmung, Ressourcenplanung sowie unternehmensspezifischen Handlungsfeldern und Ableitung von Maßnahmen. Im Folgenden werden einige Fragen vorgestellt, welche je nach Bedarf ergänzt werden können:

- Ist die Gestaltung digitaler arbeitsbezogener Erreichbarkeit dokumentiert?
- Sind bestimmte Tätigkeiten von digitaler arbeitsbezogener Erreichbarkeit besonders betroffen?
- Sind Ausgleichszeiträume von Erreichbarkeitszeiten (z.B. durch Freizeit) geregelt?

1. ORGANISATION	2. KOMMUNIKATION
<p>Ziel: Identifizierung der unternehmensspezifischen Handlungsfelder und Ableitung von Maßnahmen</p> <p>Handlungsfelder:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Positionsbestimmung › Konzeptentwicklung › Ressourcenplanung › Arbeitsrecht und personenbezogener Datenschutz/Datensicherheit › Beteiligung der Beschäftigten › Auswertungen und Erfolgskontrolle 	<p>Ziel: Gestaltung der Kommunikationsstrukturen und Regelung des Kommunikationsverhaltens</p> <p>Handlungsfelder:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Spielregeln der Kommunikation › zeitliche Aspekte der Kommunikation › Umgang mit unsicheren und mehrdeutigen Informationen › offene Kommunikation und Transparenz › Auswertungen und Erfolgskontrolle
3. FÜHRUNG	4. BESCHÄFTIGTE
<p>Ziel: Sensibilisierung und Qualifizierung der Führungskräfte</p> <p>Handlungsfelder:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Sensibilität der Führungskräfte im Umgang mit digitaler arbeitsbezogener Erreichbarkeit › Definition von Schlüsselkompetenzen › Prüfen der eigenen Fähigkeiten › technisches Know-how der Führungskräfte › Qualifizierung der Führungskräfte › Bereitstellung von Informationsmaterial und Schulungen für einen bewussten Umgang mit Medien › Auswertungen und Erfolgskontrolle 	<p>Ziel: Sensibilisierung und Qualifizierung der Beschäftigten</p> <p>Handlungsfelder:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Sensibilisierung der Beschäftigten im Umgang mit digitaler arbeitsbezogener Erreichbarkeit › Definition von Schlüsselkompetenzen › Prüfen der eigenen Fähigkeiten › technisches Know-how der Beschäftigten › Qualifizierung der Beschäftigten › Bereitstellung von Informationsmaterial und Schulungen für einen bewussten Umgang mit Medien › Auswertungen und Erfolgskontrolle

Abbildung1: Zuordnung der vier Dimensionen

Die **Kommunikationsebene** konzentriert sich auf die Gestaltung der Kommunikationsstrukturen und das Kommunikationsverhalten. Auf der Kommunikationsebene geht es überwiegend darum, gemeinsame und verbindliche Spielregeln zu formulieren. Dabei sollen u. a. die folgenden Fragen beantwortet werden:

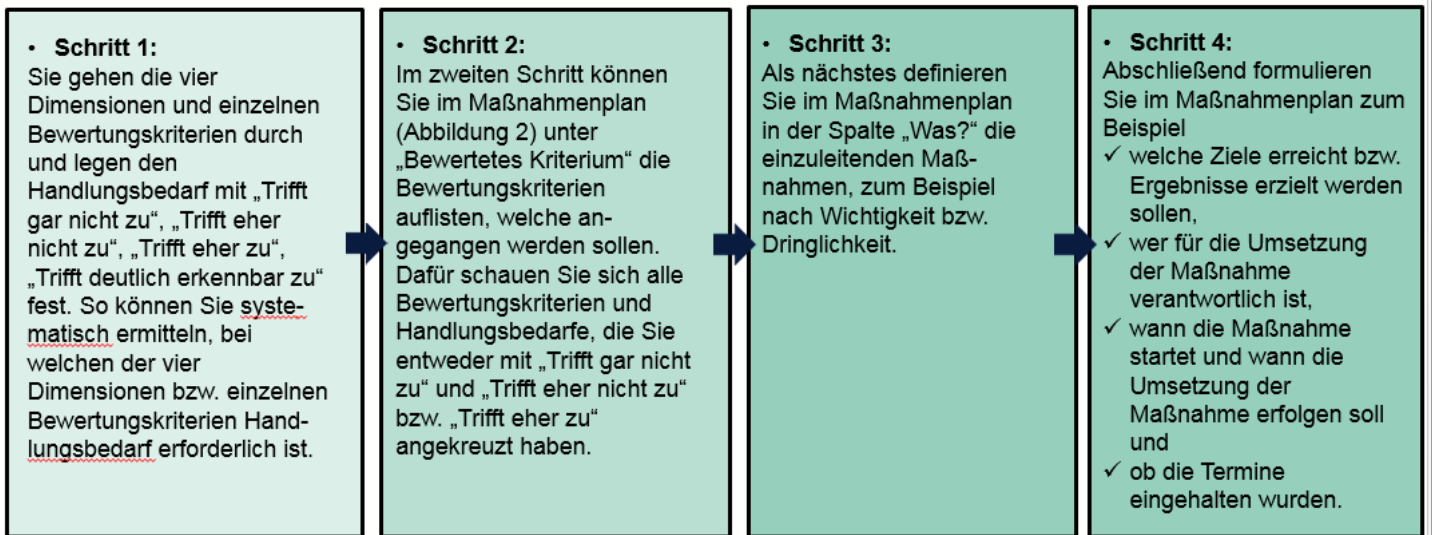
- Nimmt in Ihrem Unternehmen der Kommunikations- und Abstimmungsbedarf zu?
- Sind die Zeiten der digitalen arbeitsbezogenen Erreichbarkeit geregelt?
- Sind die Zeiten der digitalen arbeitsbezogenen Nicht-Erreichbarkeit geregelt?

Die dritte und vierte Ebene umfassen die **Führungskräfte** und **Beschäftigten**. Die digitale arbeitsbezogene Erreichbarkeit ist verbunden mit einem hohen Maß an selbstgesteuertem Handeln, kommunikativen Kompetenzen und Fähigkeiten zur Selbstorganisation. Für die Definition von Schlüsselkompetenzen sowie die Qualifizierung und Sensibilisierung von Führungskräften und Beschäftigten für die digitale arbeitsbezogene Erreichbarkeit können folgende Fragen relevant sein:

- Werden die Führungskräfte für die Thematik sensibilisiert und eingebunden?

- Werden die Beschäftigten qualifiziert, um die Kommunikation möglichst einfach und effektiv zu gestalten?
- Werden Eigenverantwortung und Selbstmanagementkompetenz der einzelnen Mitarbeiter gefördert?

Wie können Sie mit der Checkliste arbeiten? (ein Auszug aus der Handlungsempfehlung)



So legen Sie mithilfe des Maßnahmenplans fest, welche Aktivitäten für welche Bewertungskriterien, in welcher Reihenfolge, mit welchem Aufwand, von wem, bis wann und mit welchen Zielen (Ergebnissen) ausgeführt werden sollen. Literaturhinweise finden Sie in der Checkliste.

MASSNAHMENPLAN					
Nr.	Bewertetes Kriterium	Was? (Maßnahme)	Ziel? (erwünschtes Ergebnis)	Wer?	Bis wann?

Abbildung 2: Maßnahmenplan

ANSPRECHPARTNERIN: Christine Molketin M.A.
 Uerdinger Straße 56, 40474 Düsseldorf, Tel 0211 542263-26, Fax 0211 542263-37, c.molketin@ifaa-mail.de

HERAUSGEBER: Institut für angewandte Arbeitswissenschaft e. V. (ifaa)
 Uerdinger Straße 56, 40474 Düsseldorf, Tel 0211 542263-0, Fax 0211 542263-37, www.arbeitswissenschaft.net

INSTITUTSDIREKTOR: Prof. Dr.-Ing. Sascha Stowasser