

# **Akzeptanz und Widerstände im Nutzungsentscheidungsprozess von Arbeitnehmer\*innen 50+ in Bezug auf das Mobile Working**

## **Masterarbeit**

Eingereicht von: **Christiane Castek, BSc**

Matrikelnummer: 01350815

im Fachhochschul-Masterstudiengang Wirtschaftsinformatik  
der Ferdinand Porsche FernFH GmbH

zur Erlangung des akademischen Grades

## **Master of Arts in Business**

Betreuung und Beurteilung: Daniela Wolf Bakk. MSc MA MA

Zweitgutachten: Ing. DI Andreas Eisenbock, BA MA

Wien, Mai 2023

# Ehrenwörtliche Erklärung

Ich versichere hiermit,

1. dass ich die vorliegende Masterarbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Alle Inhalte, die direkt oder indirekt aus fremden Quellen entnommen sind, sind durch entsprechende Quellenangaben gekennzeichnet.
2. dass ich diese Masterarbeit bisher weder im Inland noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit zur Beurteilung vorgelegt oder veröffentlicht habe.
3. dass die vorliegende Fassung der Arbeit mit der eingereichten elektronischen Version in allen Teilen übereinstimmt.

Wien, 25.05.2023



---

Unterschrift

## **Kurzzusammenfassung:** Akzeptanz und Widerstände im Nutzungsentscheidungsprozess von Arbeitnehmer\*innen 50+ in Bezug auf das Mobile Working

Diese Masterarbeit befasst sich mit der Akzeptanz und den Widerständen im Nutzungsentscheidungsprozess von Arbeitnehmer\*innen 50+ in Bezug auf das Mobile Working. Durch den Trend der Digitalisierung wird Mobile Working in mehreren Unternehmen angeboten, dieses wurde durch die Pandemie COVID-19 verstärkt. Das Ziel dieser Untersuchung ist es Akzeptanz- und Widerstandsdeterminanten zu identifizieren, die den Nutzungsentscheidungsprozess beeinflussen. Für die Beantwortung der Forschungsfrage wurde der qualitative Forschungsansatz gewählt. Insgesamt wurden 13 Leitfadeninterviews mit Arbeitnehmer\*innen 50+, die Mobile Working nutzen, geführt. Als Akzeptanzdeterminanten konnten Einsparungspotenziale, gestiegene Lebenssicherheit sowie bessere Work-Life-Balance durch erhöhte Flexibilität identifiziert werden. Die verringerte soziale Integration, die sich durch den Verlust des Teamgefühls, schlechtere Zusammenarbeit und erschwerte Zugänglichkeit an Hilfe zeigt, konnte als Widerstandsdeterminante in der Untersuchung bestimmt werden. Dieser Kategorie können ebenfalls der Stressfaktor und der verspürte Druck in Bezug auf die Funktionalitätsunsicherheit der technischen Infrastruktur, Informationsverlust durch fehlenden Austausch mit den Kollegen\*innen und die Erschwernis der Trennung von Beruf und Privat zugeordnet werden. Aus der Untersuchung geht jedoch hervor, dass die Bereitschaft für die Nutzung von Mobile Working bei Arbeitnehmer\*innen 50+ hoch ist, und ein Mix von Büroanwesenheits- und Mobile Working-Tagen präferiert wird.

### **Schlagwörter:**

Mobiles Arbeiten, Technologie Akzeptanz Model, COVID-19, Arbeitnehmer\*innen Akzeptanz

### **Abstract:** Acceptance and resistance in the usage decision process of employees 50+ regarding mobile working

This master thesis deals with the acceptance and the resistances in the usage decision process of employees 50+ with regard to mobile working. Due to the trend of digitalization, mobile working is offered in several companies, this offer was additionally increased by the pandemic COVID-19. The goal of this research is to identify acceptance and resistance determinants that influence the usage decision process. The qualitative research approach was used to answer the research question. A total of 13 guided interviews were conducted with employees 50+ who use mobile working. Potential savings, increased life security, and better work-life balance due to increased flexibility were identified as acceptance determinants. Reduced social integration, which is shown by a loss of team spirit, insufficient cooperation and more difficult accessibility, was determined as a resistance determinant in the study. The stress factor and the pressure felt in relation to the uncertainty about the functionality of the technical infrastructure, loss of information due to a lack of exchange with colleagues, and the difficulty of separating work and private life can also be assigned to this category. However the study shows that the willingness to use mobile working is high among employees 50+ but having both office presence days and mobile working days is preferred.

### **Keywords:**

Mobile Working, technology acceptance model, COVID-19, employee acceptance

# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	1
1.1	Problemstellung und Ausgangssituation.....	1
1.2	Zielsetzung.....	3
1.3	Forschungsfrage .....	3
1.4	Methodische Vorgehensweise.....	4
1.5	Aufbau der Arbeit.....	5
2	Literaturanalyse .....	6
2.1	Mobile Working .....	6
2.1.1	Definition .....	7
2.1.2	Entwicklung des Mobile Working .....	8
2.1.3	Rahmenbedingungen von Mobile Working .....	11
2.1.4	Rechtliche Lage hinsichtlich Mobile Working in Österreich.....	15
2.1.5	SWOT-Analyse.....	17
2.2	Nutzungsentscheidungsprozesse von technologischen Innovationen dargestellt am Beispiel von Mobile Working.....	20
2.2.1	Einordnung der Begriffe Akzeptanz, Widerstände, Adoption und Ablehnung in den Nutzungsentscheidungsprozess .....	20
2.2.2	Erkenntnisse aus der Forschung zum Nicht-Konsum bzw. zu Widerständen gegen Mobile Working .....	24
2.3	Modelle aus der Forschung zu Nutzungsentscheidungen .....	26
2.3.1	Technology Acceptance Model (TAM) von Davis .....	27
2.3.2	Technology Acceptance Model 2 (TAM 2) von Venkatesh und Davis.....	28
2.3.3	Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) von Venkatesh und Bala .....	29
2.3.4	Technology Task Fit Model (TTFM).....	30
2.3.5	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) von Venkatesh .....	31
2.3.6	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) von Venkatesh, Thong und Xu .....	33
2.3.7	Akzeptanzmodell von Degenhardt .....	35
2.3.8	Dynamisches Akzeptanzmodell von Kollmann.....	37
2.3.9	Motivation Model (MM).....	38
2.3.10	Model of PC Utilization (MPCU) von Thompson, Higgins und Howell.....	39
2.4	Eignung der Akzeptanzforschung für die Erklärung von Nutzungsentscheidungen .....	41
3	Empirischer Teil .....	43
3.1	Erhebungsmethode.....	43
3.2	Auswahl der Interviewpartner*innen.....	45

3.3	Durchführung Pretest .....	48
3.4	Durchführung der Erhebung.....	48
3.5	Transkription.....	51
3.6	Auswertungsverfahren/Analyseverfahren.....	52
3.7	Research Modell .....	53
3.8	Operationalisierung der Faktoren .....	54
4	Ergebnisse.....	57
4.1	Tatsächliche Nutzung .....	57
4.1.1	Rahmenbedingungen.....	57
4.1.2	Ausmaß der Nutzung.....	60
4.2	Externe Einflüsse .....	61
4.2.1	Erwartung aus dem persönlichen Umfeld .....	62
4.2.2	Erwartung vom Unternehmen .....	64
4.2.3	Arbeitsmaterial.....	65
4.3	Wahrgenommener Nutzen .....	67
4.3.1	Motivationsfaktoren .....	67
4.3.2	Demotivationsfaktoren.....	71
4.4	Einfache Bedienbarkeit.....	75
4.4.1	Umsetzbarkeit .....	75
4.4.2	Einschulung, Informationen .....	78
4.4.3	Qualität der Arbeit .....	79
4.4.4	Kompetenz .....	81
4.5	Nutzungsabsicht.....	83
4.5.1	Einstellung (Gefühle) .....	84
4.5.2	Nutzungswunsch .....	85
4.5.3	Chancen/Risiken.....	86
4.5.4	Hoffnungen/Ängste.....	92
5	Diskussion und Ausblick .....	96
5.1	Ergebnisinterpretation und Beantwortung der Forschungsfrage .....	96
5.2	Überarbeitung des Research-Akzeptanzmodell.....	107
5.3	Limitation der Forschung .....	107
5.4	Ausblick für weitere Forschung.....	108
6	Literaturverzeichnis .....	109
7	Abbildungsverzeichnis.....	117
8	Tabellenverzeichnis .....	118

Anhang A

# 1 Einleitung

In diesem Kapitel wird der Entstehungsprozess der vorliegenden Masterarbeit erörtert. Um einen Überblick über die Thematik zu geben, wird die Ausgangssituation erläutert und die damit verbundene Problemstellung beschrieben. Daraufhin werden das übergeordnete Ziel der Arbeit sowie die konkreten Unterziele erläutert. Anschließend wird die zentrale Forschungsfrage definiert, die im Laufe der Arbeit beantwortet werden soll. Im Anschluss wird die methodische Vorgehensweise zur Beantwortung der Forschungsfrage erläutert und der Aufbau der Masterarbeit skizziert.

## 1.1 Problemstellung und Ausgangssituation

Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung und Flexibilisierung von Arbeitsplätzen gewinnt Mobile Working, also das Arbeiten von unterwegs oder von zu Hause aus, immer mehr an Bedeutung. Die steigende Verbreitung von Homeoffice-Arbeitsplätzen ist jedoch nicht allein auf die Digitalisierung zurückzuführen. Vielmehr hat die COVID-19 Pandemie als Katalysator gewirkt und den Trend hin zum Mobile Working beschleunigt. Zuvor boten zwar bereits viele Unternehmen diese Arbeitsform an, jedoch war dies meist nur einem kleinen Teil der Arbeitnehmer\*innen vorbehalten. In Folge der Pandemie wurden jedoch viele Unternehmen gezwungen, ihre Mitarbeiter\*innen ins Homeoffice zu schicken, um die Ausbreitung des Virus zu verlangsamen. Diese Entwicklung hat zu einem sprunghaften Anstieg der Nutzung von Homeoffice auf über 90% (Deloitte, 2020) geführt.

Im Rahmen einer Untersuchung von Deloitte, die zwischen April und Mai 2020 durchgeführt wurde, wurden insgesamt 300 Unternehmen befragt. In diesem Zeitraum wurde festgestellt, dass bei knapp 90% der befragten Unternehmen die Hälfte der Belegschaft im Homeoffice arbeitete. Des Weiteren wurde herausgefunden, dass bei rund 60% der Unternehmen sogar alle Arbeitnehmer\*innen Homeoffice nutzen konnten.

**Bitte schätzen Sie den Anteil der MitarbeiterInnen in Ihrem Unternehmen im Home Office**

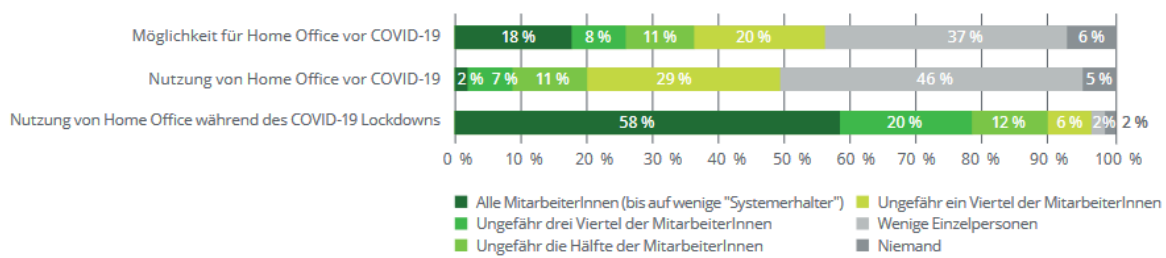


Abbildung 1: Nutzung von Homeoffice vor und während COVID-19 (Deloitte, 2020)

Die unerwartete Anpassung des Arbeitsmodells hin zum Homeoffice oder Mobile Working hat zahlreiche Unternehmen vor herausfordernde Situationen gestellt. Dabei wurde deutlich, dass viele Unternehmen Verbesserungsbedarf in Bezug auf die Einführung dieser Arbeitsmodelle haben. Gemäß der Studie von Deloitte (2020) konnten in Österreich 82% der Unternehmen die technischen Voraussetzungen für die Verlagerung der Arbeit in das Homeoffice unverzüglich oder binnen weniger Tage bereitstellen. Unternehmen, die bereits vor der Pandemie Homeoffice angeboten hatten, waren dabei signifikant schneller in der Umstellung. In 16% der Unternehmen konnten die erforderlichen Bedingungen innerhalb von ein bis zwei Wochen geschaffen werden, während lediglich 2% der Unternehmen mehr als zwei Wochen benötigten.

Die zunehmende Digitalisierung hat dazu geführt, dass moderne Informations- und Kommunikationstechnologien in vielen Bereichen von essentieller Bedeutung sind. Insbesondere im Zusammenhang mit Mobile Working stellen sie wichtige Hilfsmittel dar. Die Generationen Y (1980-1993) und Z (1994-2010), die in einer digitalisierten Umwelt aufgewachsen sind und mit dem Internet und Smartphones vertraut sind, nutzen diese Technologien besonders häufig. Im Gegensatz dazu haben ältere Generationen, wie die Baby-Boomer Generation (1946-1964) und die Generation X (1965-1979), aufgrund ihrer weniger stark ausgeprägten Vertrautheit mit diesen Technologien weniger Anknüpfungspunkte. Sie sehen möglicherweise keinen unmittelbaren Vorteil in der Anwendung dieser Technologien oder verfügen nicht über ausreichende Kompetenzen, um sie nutzen zu können (Seifert, 2016, S.13ff). Vor diesem Hintergrund ist eine genaue Analyse der Einsatzmöglichkeiten von Mobile Working bei Personen ab 50 Jahren und älter von großer Bedeutung. Eine erfolgreiche Implementierung von Mobile Working erfordert daher eine sorgfältige Identifikation der Faktoren, die die Akzeptanz und den Widerstand der Arbeitnehmer\*innen beeinflussen.

## 1.2 Zielsetzung

Diese Masterarbeit verfolgt das Ziel, die entscheidungsrelevanten Faktoren sowohl der Akzeptanz als auch des Widerstands im Hinblick auf die Nutzung von Mobile Working durch Arbeitnehmer\*innen ab 50 Jahren zu untersuchen. Dabei soll insbesondere untersucht werden, ob emotionale Faktoren und Coping-Reaktionen bei der Entscheidungsfindung eine bedeutende Rolle spielen. Die Zielgruppe dieser Untersuchung besteht aus Arbeitnehmer\*innen, die während der COVID-19 Pandemie regelmäßig Mobile Working im Unternehmen durchgeführt haben und 50 Jahre oder älter sind.

Um das Ziel bestmöglich zu erreichen, werden folgende Unterziele formuliert:

- Identifikation und Kategorisierung von Akzeptanzdeterminanten, die für die Nutzung von Mobile Working sprechen
- Identifikation und Kategorisierung von Widerstandsdeterminanten, die gegen die Nutzung von Mobile Working sprechen
- Beurteilung des Einflusses von negativen emotionalen Reaktionen auf Akzeptanz- und Widerstandsdeterminanten
- Erfassung der Bereitschaft von Arbeitnehmern\*innen 50+ in Bezug auf Mobile Working.

## 1.3 Forschungsfrage

Aus dem Forschungsziel und den Unterzielen dieser Masterarbeit ergibt sich folgende Forschungsfrage:

*„Welchen Einfluss haben emotionale Faktoren, Coping-Reaktionen und Widerstände auf den Entscheidungsprozess von Arbeitnehmer\*innen ab 50+ bei der Nutzung von Mobile Working?“*



## 1.4 Methodische Vorgehensweise

Die vorliegende empirische Studie verfolgt das Ziel, die Determinanten zu identifizieren, die bei Arbeitnehmer\*innen im Alter von 50+ zu unterschiedlichen Reaktionen bzw. Nutzungsweisen im Zusammenhang mit dem Mobile Working führen. Dabei wird ein qualitativer Forschungsansatz gewählt, der auf Leitfadeninterviews als Datenerhebungsmethode zurückgreift. Der qualitative Ansatz ermöglicht es, die Qualität von Interviews durch eine vertiefende Nachfrage zu verbessern und besondere Aspekte zu berücksichtigen, die aus den Antworten hervorgehen können (Mayring, 2020, S.2f). Ziel des qualitativen Forschungsansatzes ist es, Einzelfälle und Ereignisse im Detail zu untersuchen und daraus abgeleitete Theorien zu generieren (Gray, 2020, S.171).

Die Leitfadeninterviews dienen dazu, sowohl bekannte als auch neue Akzeptanz- und Widerstandsdeterminanten zu untersuchen, welche von den gängigen Akzeptanzmodellen der Literatur, wie z.B. Technology Acceptance Model 1-3 (TAM) von Davis oder der Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 1-2 (UTAUT) von Venkatesh et al., nicht berücksichtigt wurden. Ziel ist es, durch die Interviews Einblicke und Erkenntnisse in den Nutzungsentscheidungsprozess zu gewinnen und neben der Untersuchung der technischen Faktoren auch emotionale und soziale Faktoren zu identifizieren, welche einen Einfluss auf die Nutzung von Mobile Working haben.

Die Stichprobenziehung der Interviewpartner\*innen erfolgt mittels Convenience Sampling aus dem persönlichen Umfeld der Forschenden. Die Rekrutierung der Teilnehmer\*innen erfolgt durch eine schriftliche Anfrage per E-Mail oder durch Telefonanruf und die Vereinbarung eines individuellen Termins für das Interview. Die Interviews werden entweder persönlich vor Ort oder über die Online-Plattform MS Teams mit den Interviewpartner\*innen durchgeführt.

Die vorliegende Untersuchung setzt bei der Verarbeitung und Analyse der erhobenen Daten auf eine Kombination aus Spracherkennungssoftware und qualitativer Themenanalyse. Die Daten werden zunächst durch die Software f4x in schriftliche Transkripte übersetzt, um sie im Anschluss mittels der qualitativen Themenanalyse nach Froschauer & Lueger (2003) systematisch zu analysieren und auszuwerten. Zur Unterstützung dieser Analyse wird die Computersoftware f4analyse eingesetzt, welche durch ihre Geschwindigkeit und Effizienz bei der Organisation und Speicherung großer Datenmengen für die qualitative Forschung von hoher Relevanz ist (Kuckartz & Rädiker, 2010, S.734). Die gewonnenen Erkenntnisse werden durch eine bestimmte Codierung von

Passagen oder Wörtern verschiedenen Codierungselementen zugeordnet (Rädiker & Kuckartz, 2019, S.5).

## 1.5 Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Masterarbeit ist in fünf Abschnitte unterteilt:

Der erste Abschnitt befasst sich mit der Einleitung, in der der Zweck und das Ziel der Arbeit erörtert werden.

Im zweiten Kapitel wird der theoretische Hintergrund zum Mobile Working erörtert. Hierbei werden die Entwicklung, die Rahmenbedingungen und die rechtliche Lage von Mobile Working in Österreich erläutert, der Begriff Mobile Working sowie dessen Charakteristika definiert. Eine SWOT-Analyse wird durchgeführt, um die Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken von Mobile Working zu analysieren. Zudem werden die Begriffe Akzeptanz, Widerstände, Adoption und Ablehnung im Nutzungsentscheidungsprozess der Arbeitnehmer\*innen näher erläutert. Der aktuelle Stand der Akzeptanzforschung wird dargestellt und dessen Eignung zur Erklärung von Nutzungsentscheidungen sowie dessen Eignung zur Beantwortung der Forschungsfrage geprüft.

Im dritten Abschnitt wird die empirische Untersuchung beschrieben, wobei das Forschungsdesign und die Erhebungsmethode im Detail erörtert werden. Die Datenerhebung erfolgt durch Leitfadenterviews, wobei die Auswahl der Interviewpartner\*innen sowie das Auswertungs- und Analyseverfahren der Daten beschrieben werden.

Kapitel 4 präsentiert detailliert die Ergebnisse der Interviews.

Im letzten Abschnitt werden die Ergebnisse zusammengefasst, die Forschungsfrage beantwortet, die Limitationen dieser Arbeit aufgezeigt und ein Ausblick für mögliche Weiterentwicklungen der Forschung gegeben.

## 2 Literaturanalyse

Im nachfolgenden Kapitel werden die grundlegenden Konzepte und Erkenntnisse aus der Literatur vorgestellt, die für den empirischen Teil der vorliegenden Arbeit von Bedeutung sind.

Im ersten Schritt wird in das Thema Mobile Working eingeführt, wobei die Definition des Begriffs erörtert und von verwandten Begriffen wie Telearbeit und Homeoffice abgegrenzt wird. Im Anschluss wird die historische Entwicklung von Mobile Working beleuchtet.

Als zweites wird die Einordnung der Begriffe Akzeptanz, Widerstände, Adaption und Ablehnung in den Nutzungsentscheidungsprozess untersucht. Dabei werden Erkenntnisse aus der Forschung zum Nicht-Konsum bzw. zu Widerständen gegen Mobile Working präsentiert.

Zuletzt wird ein Überblick über den aktuellen Stand der Akzeptanzforschung gegeben, wobei einzelne Akzeptanzforschungsmodelle ausführlich vorgestellt werden. Anschließend wird die Eignung der Akzeptanzforschung für die Erklärung von Nutzungsentscheidungen näher betrachtet.

Basierend auf den Erkenntnissen der Literaturanalyse wurde die empirische Studie konzipiert.

### 2.1 Mobile Working

Aufgrund der massiven Entwicklung der Computertechnologie sowie der drahtlosen Kommunikationstechnologie in Bezug auf Funktionalität, Leistung, Benutzerfreundlichkeit, Konnektivität und Finanzierbarkeit haben Mobiltelefone, Laptops, Tablets und ähnliche Geräte eine weitreichende Verbreitung bei Privatpersonen und in privaten Haushalten erfahren (Shah, 2013, S.1). Durch das Internet und die mobilen Endgeräte ist das berufliche Arbeiten nahezu von jedem Ort aus möglich. Während der Pandemie COVID-19 gewann dies noch mehr an Bedeutung (Bundesministerium für Arbeit, 2021a). Unternehmen setzen diese mobilen Geräte ebenfalls ein, um Arbeit von unterschiedlichen Standorten aus zu erledigen, was als mobiles Arbeiten bezeichnet wird. Sie investieren in mobile Arbeitsgeräte, um durch erhöhte Effektivität Kostensenkungen zu erreichen und einen Wettbewerbsvorteil zu erzielen (Shah, 2013, S.1).

Die Entscheidung der Unternehmen, in mobile Technologie zu investieren, basiert auf einer Kombination mehrerer Faktoren:

- Erstens umfasst dies die Umstrukturierung der Organisationshierarchie, um interne Grenzen zu verringern und die Zusammenarbeit zwischen Arbeitnehmer\*innen und Kollegen\*innen zu erleichtern, unabhängig von ihrem physischen Standort. Sie können global verteilt sein und dennoch gemeinsam agieren.
- Zweitens hat die Verfügbarkeit von technischer Infrastruktur zu dieser Entwicklung beigetragen.
- Drittens ist die Anzahl von Anbietern mobiler Geräte stetig gewachsen. Auch war die Vielfalt an mobilen Geräten noch nie so groß wie heute.
- Viertens hat das weltweite Wachstum des Mobilfunkmarktes zu einer Verringerung der Kosten für Datenübertragung und einer Ausbreitung von mobiler Technologie durch Sponsoring beigetragen.

Infolgedessen ist mobiles Arbeiten zu einem festen Bestandteil des modernen Arbeitsalltags geworden (Schrott & Glückler, 2004, S.738).

### 2.1.1 Definition

Zu Beginn der Arbeit ist es essentiell, eine klare Differenzierung zwischen den Begriffen Telearbeit, Homeoffice und Mobile Working vorzunehmen. Der Begriff Telearbeit dient grundsätzlich als Oberbegriff für Homeoffice und Mobile Working (Bundesministerium für Arbeit, 2021b). In der europäischen Rahmenvereinbarung vom 16.07.2002 (Europäische Union, 2002) wird Telearbeit wie folgt definiert: *„Telearbeit ist eine Form der Organisation und/oder Ausführung von Arbeit unter Verwendung von Informationstechnologie im Rahmen eines Arbeitsvertrages/eines Beschäftigungsverhältnisses, bei der die Arbeit, die auch in den Einrichtungen des Arbeitgebers ausgeführt werden könnte, regelmäßig außerhalb dieser Einrichtungen verrichtet wird“*. Im Homeoffice wiederum ist der Arbeitsort des\*der Arbeitnehmers\*in bei Ausführung der Arbeit auf die eigene Wohnung beschränkt. Diese Wohnung kann der Hauptwohnsitz, Nebenwohnsitz oder die Wohnung des Lebensgefährten\*in oder eines nahen Angehörigen sein. Im Gegensatz dazu ist bei Mobile Working der Arbeitsort des\*der Arbeitnehmers\*in nicht auf den eigenen Haushalt begrenzt, sondern es können unterschiedliche Orte zur Erbringung der Arbeit genutzt werden, wie zum Beispiel unterwegs im Flugzeug oder in einem Hotelzimmer (Bundesministerium für Arbeit,

2021b). Das Oxford Dictionary definiert den Begriff Mobile Working als „elektronisch über das Mobiltelefon abgewickelte geschäftliche Transaktionen“ (Oxford Dictionary, 2022). Der Einsatz von Informationstechnologie ist eine grundlegende Voraussetzung für die Ausübung von Mobile Working. Hierbei können jegliche tragbaren Geräte, wie Laptops, Tablets und Mobiltelefone mit der Möglichkeit einer Internetverbindung, genutzt werden (Shah, 2013, S.3).

### 2.1.2 Entwicklung des Mobile Working

Der Ursprung der Telearbeit reicht bis ins Jahr 1962 zurück. Das britische Softwareunternehmen FI Group gilt als Pionier der Telearbeit, da das Unternehmen Frauen die Möglichkeit gab, Beruf und Kindererziehung miteinander zu verbinden. Anfänglich wurde die Arbeit von freiberuflichen Programmierern per Stift und Papier verrichtet. In den 1970er Jahren wurde erstmals in den USA und anschließend in den 1980er Jahren in Deutschland darüber diskutiert, wie die Arbeit zum\* zur Arbeitnehmer\*in gebracht werden kann, um Einsparungen zu erzielen (Kordey, 1994, S.86).

Trotz vielversprechender Vorteile konnte sich die Telearbeit in den 1980er Jahren aufgrund des Widerstands der Gewerkschaften und Managementproblemen nicht durchsetzen. In den frühen 1990er Jahren erlebte die Telearbeit in Deutschland jedoch einen Aufschwung. So wurde IBM Deutschland für sein Pilotprojekt zur Telearbeit mit dem Innovationspreis der deutschen Wirtschaft ausgezeichnet. Im Laufe der Zeit löste sich das negative Image der Telearbeit allmählich auf, und ihre potenziellen Vorteile, wie z.B. die größere Autonomie der Arbeitnehmer\*innen, die verbesserte Integration von behinderten Menschen und die Reduktion von Verkehr und Umweltbelastung, traten in den Vordergrund (Kordey, 1994, S.86f).

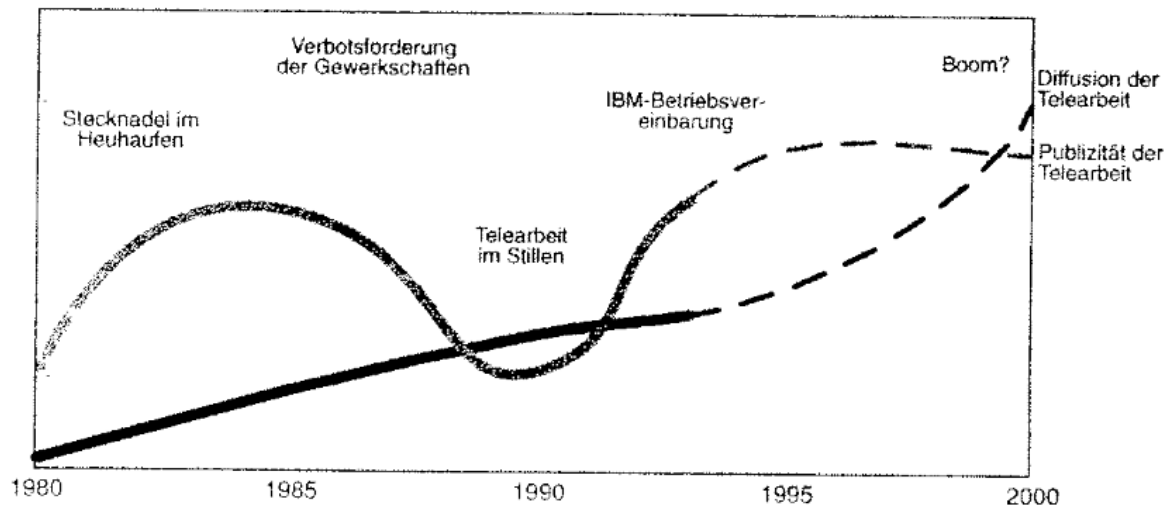


Abbildung 2: Publizität und Verbreitung der Telearbeit (Kordey, 1994, S.87)

In Abbildung 2 ist ersichtlich, dass beim Interesse der Öffentlichkeit eine hohe Schwankungsbreite zu beobachten ist, wo hingegen die Ausbreitung ein stetiges Wachstum verzeichnet.

Telearbeit wurde primär in Arbeitsbereichen umgesetzt, die eine geringe betriebsinterne Kommunikation aufwiesen oder bei denen die Kommunikation auf Telekommunikation basierte. Hierzu gehörten klassische Tätigkeitsfelder wie Telefonmarketing, Daten- und Texterfassung, Buchhaltung, Grafikdesign, Programmierung und EDV-Wartungsarbeiten. Durch verbesserte technische Gegebenheiten können mittlerweile weitgehend alle Bürotätigkeiten, einschließlich solcher mit hohem Kommunikations- und Ressourcenbedarf, als Telearbeit von zu Hause oder von unterwegs aus erledigt werden (Kordey, 1994, S. 88f). Insbesondere sind Tätigkeiten wie Projektarbeiten, bei denen es einen festen Fertigstellungstermin und ein wichtiges Endergebnis gibt, für Telearbeit mit Homeoffice oder Mobile Working geeignet. Dabei ist es für den Arbeitgeber unerheblich, wann und wo die Arbeit von den Arbeitnehmer\*innen erledigt wird (Bieler et al., 2001, S.36). Eine Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung von Telearbeit ist, dass Arbeitnehmer\*innen ohne großen Aufwand auf die Daten und Unterlagen zugreifen können, die sie zur Erledigung ihrer Arbeit benötigen (Bieler et al., 2001, S.37).

Basierend auf der Telearbeit und der neuen vernetzten Arbeit wurde erstmals 1984 der Begriff „Computer-Supported Cooperative Work“ (CSCW) im Rahmen eines Workshops von Irene Greif und Paul Cashman verwendet. Die Teilnehmer des Workshops waren

Forscher aus unterschiedlichen Disziplinen, die sich über die Verbesserung und Steigerung von Gruppenergebnissen mit Hilfe von IT austauschten (Bullinger-Hoffmann, Koch, Möslein & Richter, 2021, S.216). Bereits in den 1960er Jahren empfahlen Engelbart und English, dass Computer und Software die menschlichen Fähigkeiten ergänzen, aber nicht ersetzen sollten (Engelbart & English, 1968). Licklider beschäftigte sich (1968) mit virtuellen Gemeinschaften und Ferninteraktionen und sagte voraus: „... *life will be happier for the online individual because the people with whom one interacts most strongly will be selected more by commonality of interests and goals than by accidents of proximity.*“ Computersysteme, die die Zusammenarbeit unterstützen, werden als Groupware definiert. Marca und Bock stellten fest, dass es durch die Verwendung von Groupware zu einer Verschiebung des Verhältnisses zwischen Information und Menschen kommt. Während das traditionelle Computerparadigma Computer als Werkzeuge zur Manipulation und zum Austausch von Daten betrachtet, sieht das Groupware-Paradigma den Computer als Medium, das einen Raum für Kommunikation und Zusammenarbeit schafft. Die Forschung im Bereich CSCW beschäftigt sich mit der Zusammenarbeit zwischen Menschen und den unterstützenden Informations- und Kommunikationstechnologien. Die erste CSCW-Konferenz fand im Jahr 1986 statt, gefolgt von einer weiteren Konferenz in den USA im Jahr 1988. Die ersten europäischen CSCW-Konferenzen wurden 1991 veranstaltet, und im selben Jahr wurde das europäische CSCW Journal gegründet. Die Gründung der Fachgruppe CSCW der Gesellschaft der Informatik im Jahr 1995 belegt die große Bedeutung dieses Forschungsgebiets (Fachgruppe CSCW).

Aufgrund technologischer Innovationen wie E-Mails, Software für die Telekommunikation, Computer und Smartphones, die die selbstständige Gestaltung von Arbeitsorten, Arbeitszeiten und Arbeitsaufgaben erleichtern, wurde bereits vor dem Ausbruch der COVID-19 Pandemie prognostiziert, dass sich die Arbeitswelt in Bezug auf Zeit und Raum zunehmend flexibilisieren wird (Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, 2013, S.5ff).

Im Fokus der erwerbstätigen Personen steht heutzutage nicht länger primär die monetäre Motivation, sondern vielmehr die Intention nach mehr Autonomie, einer verbesserten Abstimmung von Arbeit und Familie sowie der Chance, weiteren persönlichen Interessen nachzugehen (Eilers & Rump, 2012, S.258).

Die nachfolgende Abbildung 3 veranschaulicht die Ausbreitung des Homeoffice in Österreich im Vergleich zur Europäischen Union vor dem Ausbruch der COVID-19

Pandemie. Die Daten verdeutlichen, dass der Anteil der erwerbstätigen Personen in Österreich, die üblicherweise oder gelegentlich von zu Hause aus arbeiten, im Jahr 2004 seinen Höchststand erreichte und von 2006 bis 2016 kontinuierlich anstieg. Im Jahr 2018 ist jedoch ein leichter Rückgang zu verzeichnen. Im Gegensatz dazu ist der Anteil der Erwerbstätigen, die von zu Hause aus arbeiten, in der gesamten EU seit 2002 kontinuierlich gestiegen.

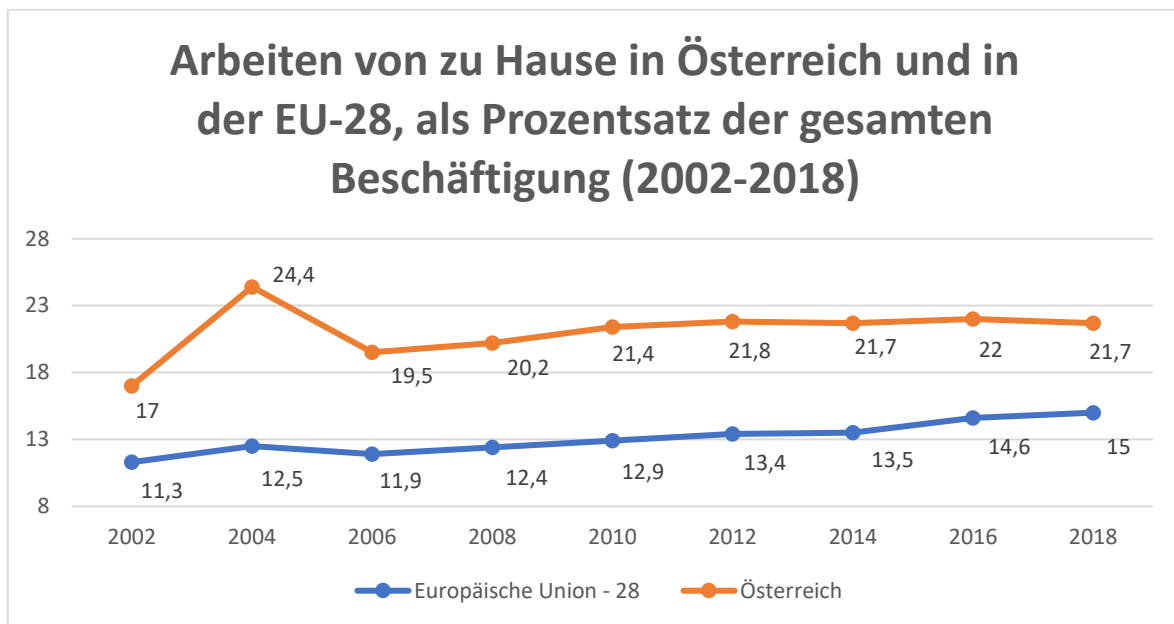


Abbildung 3: Arbeiten von zu Hause in Österreich und in der EU-28, als Prozentsatz der gesamten Beschäftigung (2002-2018)  
(Quelle: European Labour Force Survey (eigene Darstellung))

### 2.1.3 Rahmenbedingungen von Mobile Working

Eine essentielle Voraussetzung für die Implementierung von Mobile Working ist das Vorhandensein einer adäquaten informationstechnologischen Infrastruktur im Unternehmen. Dies beinhaltet die Bereitstellung funktionaler Hardware wie Laptops, Headsets und Smartphones, sowie Software und Netzwerkarchitektur, die zur Kommunikation und Datenübertragung im Rahmen von Mobile Working notwendig sind. (Weichbrodt, Schulze, Gisin, Tanner & Welge, 2015, S.14f). Zusätzlich empfehlen Weichbrodt et al. (2015) firmeninterne soziale Netzwerke und einheitliche Kommunikationskanäle und -formen, um die Effektivität von Mobile Working zu erhöhen.

Von Porter und Van den Hoof (2020), die den Kontrollaspekt in Zusammenhang von mobiler Arbeit untersuchen, beschreiben, dass bei mobiler Arbeit den physischen Arbeitsmitteln sowie den Kommunikations- und Datenübertragungstools eine essenzielle Bedeutung zugeschrieben wird. Einerseits werden die Arbeitnehmer\*innen durch diese



Tools von den Arbeitgebern\*innen einer Kontrolle ausgesetzt, andererseits stellen diese eine wesentliche Voraussetzung für mobile Arbeit dar und ermöglichen ein autonomeres Arbeiten.

Die Umsetzung von Mobile Working wird durch die Art der beruflichen Tätigkeit stark eingeschränkt. Aufgabenfelder mit einem hohen Anteil physischer Arbeit oder Dienstleistungstätigkeiten sind für viele Arbeitnehmer\*innen nicht für Mobile Working geeignet, da ihre Tätigkeiten nicht in gleichbleibender Qualität in virtueller Form ausgeführt werden können. In der Schweiz waren im Jahr 2016 2,1 Millionen Personen aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit von der Ausübung von Mobile Working ausgeschlossen (Weichbrodt, Berset & Schlaeppli, 2016, S.6).

Im Zusammenhang mit dem Arbeitsmodell der standortunabhängigen Arbeit ist insbesondere die Sicherheit von Daten und Netzwerken von Bedeutung (Harris, Patten, Regan & Fjermestad, 2012, S.5ff; Kleiner & Disterer, 2015, S.278ff). Um die Datensicherheit mobiler Endgeräte zu gewährleisten, ist die Installation und regelmäßige Wartung von Antivirensoftware unerlässlich. Hierbei kann die Nutzung von Mobile-Device-Management-Software (MDM-Software) unterstützend wirken. Um eine Zugangskontrolle bei Endgeräten wie Notebooks und Smartphones zu erreichen, bedarf es der Aktivierung von Benutzerauthentifizierung. Dazu zählen Passwörter, Passphrasen, Entsperrmuster, biometrische Merkmale, Signaturkarten oder Token. Allerdings muss das gewünschte Sicherheitsniveau sorgfältig gegenüber dem verbundenen Aufwand abgewogen werden, da die Sicherheitsmaßnahmen durch z.B. Aufschreiben von Passwörtern untergraben werden können. Um sicherzustellen, dass im Falle einer überwundenen Zugangskontrolle nur unkritische Interaktionen wie Telefonate oder der Zugriff auf private Daten auf dem Gerät möglich sind, ist eine Zugangskontrolle auf Anwendungsebene erforderlich. Dies kann durch eine Trennung von Privat- und Arbeitsbereich am Endgerät auf Systemebene oder durch den Einsatz von virtuellen Maschinen erfolgen, wodurch der Zugriff auf Programme und Daten kontrolliert und sichergestellt werden kann.

Zusätzlich zur Gewährleistung der Datensicherheit ist die physische Sicherheit der Geräte von entscheidender Bedeutung. Technische Maßnahmen allein können dieses Ziel jedoch nicht erreichen. Vielmehr ist es erforderlich, organisatorische Maßnahmen umzusetzen, um Nutzer\*innen zu sensibilisieren. Des Weiteren müssen Sorgfaltspflichten sowie Verfahren zur Benachrichtigung im Falle von Verlust oder Diebstahl festgelegt werden. Auch die technischen Vorgehensweisen müssen berücksichtigt werden. Eine

Möglichkeit ist die Ortung der Geräte durch GPS-Verfolgung mittels eigens entwickelter Softwareprodukte oder das Löschen von Unternehmensdaten durch Fernzugriff sowie die Wiederherstellung des Werkszustandes durch eine Fernrücksetzung. In der Regel sind diese Funktionen bereits in den Produkten integriert oder werden von MDM-Systemen bereitgestellt. Eine weitere Möglichkeit zur Gewährleistung der Datenkontrolle besteht darin, dass Daten auf dem Gerät gelöscht oder der Zugang gesperrt wird, wenn sich Nutzende eine bestimmte Zeitspanne lang nicht im Netzwerk anmelden.

Für Unternehmen mit umfassender IT-Infrastruktur und genügend IT-Personal stellt die Einrichtung eines Fernzugriffs eine vielversprechende Option dar. Eine Möglichkeit, dies zu erreichen, besteht darin, ein virtuelles privates Netzwerk (VPN) zu implementieren. Ein VPN stellt eine sichere Verbindung zwischen zwei entfernten Standorten über ein potenziell unsicheres Netzwerk wie das Internet her (Berger, 2006, S.8f). Dabei wird ein verschlüsselter Tunnel aufgebaut, um Daten während der Übertragung zu schützen. Auf mobilen Endgeräten kann eine VPN-Software installiert werden, um den Zugriff auf Unternehmensressourcen zu ermöglichen. Mitarbeiter\*innen können somit von jedem Ort mit Internetzugang auf den VPN-Server zugreifen. Bei großen Unternehmen wird oft ein eigener VPN-Server gehostet, während kleinere Unternehmen auf VPN-Software-Anbieter zurückgreifen können, um einen VPN-Server zu hosten (Harris et al., 2012, S.6).

Es empfiehlt sich, für den Fernzugriff auf die Unternehmensumgebung eine Zwei-Faktor-Authentifizierung zu implementieren, um ein höheres Maß an Sicherheit zu gewährleisten. Die Zwei-Faktor-Authentifizierung kombiniert die Faktoren Besitz und Wissen, indem neben den regulären Anmeldedaten, wie Benutzername und Passwort, auch ein zugesendeter Sicherheitscode per SMS oder ähnlichem eingegeben werden muss. Die Sicherheitscodes sind einmalig verwendbar und zeitlich begrenzt, während die regulären Anmeldedaten wiederverwendbar sind und nur in bestimmten Abständen geändert werden müssen. Eine solche Zwei-Faktor-Authentifizierung kann dazu beitragen, unautorisierten Zugriff auf die Unternehmensumgebung zu verhindern (Harris et al., 2012, S.6).

Um die kontinuierliche Verfügbarkeit von Daten zu garantieren, ist es notwendig, regelmäßig Backups zu erstellen und diese anschließend zu verifizieren. Bei der Erstellung von nutzergesteuerten Backups sollte eine Verschlüsselung der Daten durchgeführt und darauf geachtet werden, dass sie nicht auf unsicheren Speichermedien abgelegt werden. Die Verwendung von automatisierten Backups auf Servern von

Plattformanbietern ist aufgrund der erschwerten Wiederherstellungsprozesse im Falle eines Datenverlusts aus Gründen der Datensicherheit nicht zu empfehlen.

Neben den technischen Gegebenheiten sind auch die Aufklärung und Schulung der Arbeitnehmer\*innen von zentraler Bedeutung, um ein Höchstmaß an Sicherheit zu erreichen. Regelmäßige Schulungen sollen das Bewusstsein für den Umgang mit sensiblen Informationen und die möglichen Risiken, die mit der Verwendung von mobilen Endgeräten einhergehen, schärfen (Harris et al., 2012, S.6).

Gemäß einer im Mai 2020 durchgeführten Umfrage unter 141 Unternehmen in Österreich (Statista, 2020) wurde die Maßnahme der Nutzung von VPN von 72% der Befragten im Kontext von Homeoffice und den neuen Arbeitsbedingungen aufgrund der COVID-19 Pandemie umgesetzt. Die Schulung der Mitarbeiter\*innen wurde von 46% der Unternehmen als zusätzliche Maßnahme umgesetzt, gefolgt von einer verstärkten Überwachung der IT-Infrastruktur und Awareness-Kampagnen. Weitere Maßnahmen, die von mehreren Unternehmen getroffen wurden, sind die Implementierung einer Zwei-Faktor-Authentifizierung (34%) sowie die Überarbeitung bzw. Testung von Notfallplänen (32%). Lediglich 13% der befragten Unternehmen gaben an, zusätzliche Schutzsoftware eingesetzt zu haben. 11% der Unternehmen haben keine Maßnahmen getroffen, während 2% andere Maßnahmen umgesetzt haben.

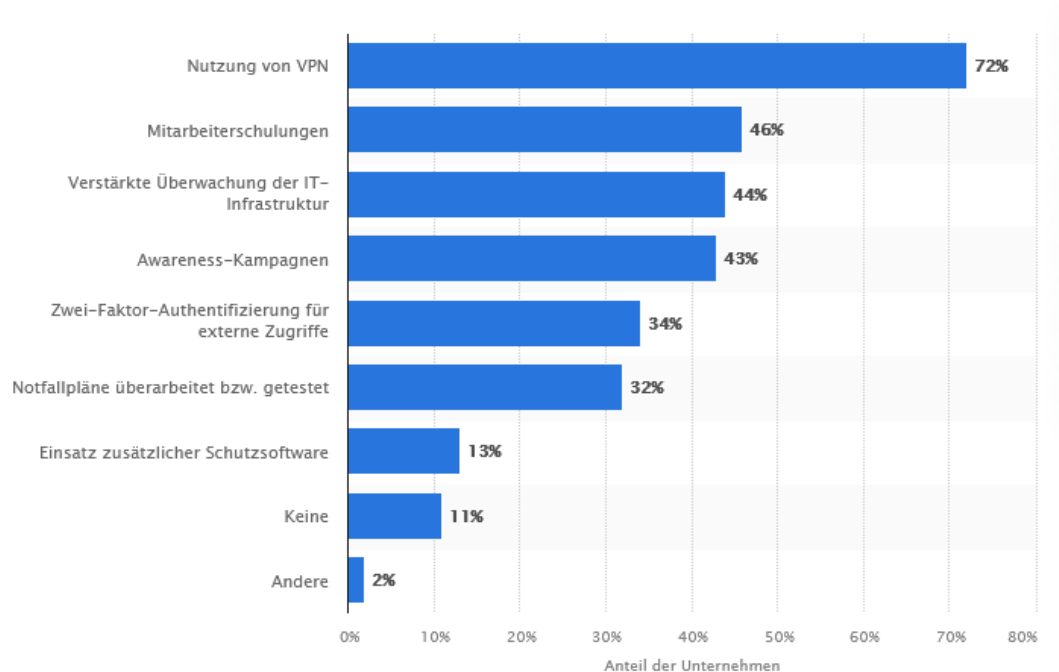


Abbildung 4: Getroffene Maßnahmen im Bereich der Daten- und Informationssicherheit im Hinblick auf Homeoffice von österreichischen Unternehmen (Quelle: Statista, 2020)

## 2.1.4 Rechtliche Lage hinsichtlich Mobile Working in Österreich

Am 1. April 2021 trat in Österreich das Homeoffice-Gesetz der Bundesregierung in Kraft, welches den gesetzlichen Begriff des Homeoffice definiert. Gemäß der Definition, die bereits im Kapitel 2.1.1 erläutert wurde, umfasst der Begriff Homeoffice die Erbringung der Arbeitsleistung durch Arbeitnehmer\*innen unter Einsatz von Informationstechnologien in ihrem privaten Zuhause. Der Begriff des Homeoffice im Gesetz umfasst für die Erbringung der Arbeitsleistung nicht nur die Verwendung von Informationstechnologien, sondern auch von anderen Mitteln wie z.B. Papierunterlagen (AVRAG, 2021; Huger, 2021, S.2f).

Die neuen arbeitsrechtlichen Bestimmungen gemäß §2 des Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetzes (AVRAG) im neuen Homeoffice-Gesetz finden für das mobile Arbeiten (Mobile Working) aufgrund der fehlenden Fixierung an das eigene Zuhause des\*der Arbeitnehmers\*in keine Anwendung. Aus diesem Grund sind für das mobile Arbeiten Abweichungen vom Gesetz §2 AVRAG denkbar (AVRAG, 2021; Huger, 2021, S.3). (AVRAG, 2021; Huger, 2021, S.3).

Das Homeoffice-Gesetz gewährleistet das Recht auf Freiwilligkeit in Bezug auf das Arbeiten von zu Hause aus. Weder der\*die Arbeitgeber\*in noch der\*die Arbeitnehmer\*in können einseitig eine Entscheidung in dieser Angelegenheit treffen. Gleiches gilt für das mobile Arbeiten, das im gegenseitigen Einvernehmen zwischen Arbeitgeber\*in und Arbeitnehmer\*in vereinbart werden muss. Die Europäische Rahmenvereinbarung über Telearbeit von 2002 betont ebenfalls den Grundsatz der Freiwilligkeit. Eine schriftliche Vereinbarung zwischen Arbeitgeber\*in und Arbeitnehmer\*in ist Voraussetzung für die Ausübung von Homeoffice gemäß §2 AVRAG. Im Gegensatz dazu kann mobiles Arbeiten formlos vereinbart werden. Es besteht keine spezifische Formvorschrift, jedoch wird empfohlen, eine schriftliche Vereinbarung zu treffen, um mögliche Unklarheiten zu vermeiden. Diese Vereinbarung kann zu Beginn des Arbeitsverhältnisses im Arbeitsvertrag oder im Laufe des Arbeitsverhältnisses getroffen werden (AVRAG, 2021; Europäische Union, 2002; Huger, 2021, S.4-7).

Durch die unvermittelt eingetretene Verlagerung vieler Arbeitsplätze ins Homeoffice infolge der COVID-19 Pandemie haben zahlreiche Arbeitnehmer\*innen ihre eigenen technischen Geräte und Mittel verwendet. Nichtsdestotrotz obliegt es gemäß des zugrundeliegenden Arbeitsvertrags in der Regel dem\*der Arbeitgeber\*in, die für die Arbeitsleistung notwendigen Mittel bereitzustellen. Das Homeoffice-Gesetz, konkretisiert

in §2h Abs. 3 AVRAG, dass der\*die Arbeitgeber\*in für die Bereitstellung der für die regelmäßige Ausübung der Tätigkeit im Homeoffice notwendigen digitalen Arbeitsmittel, wie IT-Hardware und -Software, Datenverbindungen sowie gegebenenfalls Diensthandys, zuständig ist. Die Bestimmung erstreckt sich jedoch nur auf digitale Arbeitsmittel, während physische Arbeitsmittel wie Möbel, z.B. ein Bürostuhl, davon ausgenommen sind. Sollte der\*die Arbeitnehmer\*in dennoch eigene digitale Arbeitsmittel zur Verfügung stellen, steht ihm\*ihr gemäß §2h AVRAG ein angemessener Kostenersatz zu. Zu beachten ist, dass die Regelung keine Kosten für Strom, Heizung oder Papier abdeckt. Auch im Falle von Homeoffice und mobiler Arbeit ist die zwingende Vorschrift des §1014 des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) zusätzlich zu §2h AVRAG zu berücksichtigen. Der Paragraph §1014 ABGB regelt den Anspruch des\*der Auftragnehmers\*in auf Ersatz seiner für die Auftrags Erfüllung getätigten Auslagen durch den\*die Auftraggeber\*in. In der Rechtsprechung findet dieser Grundsatz analog auf das Arbeitsverhältnis Anwendung (ABGB, 1812; AVRAG, 2021; Huger, 2021, S.8-12).

Zusätzlich wird die Bestimmung zur Unfallversicherung im Kontext der COVID-Regelungen in das Homeoffice-Gesetz integriert. Gemäß dieser Bestimmung werden zukünftig Unfälle, die im Zusammenhang mit der Arbeitstätigkeit im Homeoffice auftreten, als Arbeitsunfälle gewertet. Es sei darauf hingewiesen, dass diese Regelung nicht für mobiles Arbeiten gilt, da in diesem Fall der Ort der Ausführung der Arbeitstätigkeit auf die Wohnung des\*der betreffenden Arbeitnehmers\*in beschränkt ist (AVRAG, 2021).

Im Homeoffice-Gesetz wurde weiterhin festgelegt, dass dem\*der Arbeitnehmer\*in pro Tag im Homeoffice eine Pauschale bis zu einem Betrag von 3 Euro gewährt wird. Diese Pauschale ist jedoch auf 300 Euro pro Kalenderjahr begrenzt. Sollte die Pauschale nicht vollständig beansprucht werden, so ist der verbleibende Betrag als Werbungskosten in der Arbeitnehmerveranlagung absetzbar. Darüber hinaus können Arbeitnehmer\*innen Kosten für ergonomisch geeignetes Mobiliar, wie zum Beispiel einen Schreibtisch oder Bürostuhl, als Werbungskosten geltend machen, sofern sie an 26 Tagen im Homeoffice tätig waren und die Kosten 300 Euro nicht übersteigen (AVRAG, 2021; PricewaterhouseCoopers, 2021; österreich.gv.at, 2023).

Im Rahmen des Homeoffice und Mobile Working finden auch die meisten Vorschriften des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes (ASchG) wie z.B. Präventivdienstbetreuung, Information und Unterweisung §§12, 14 ASchG und Arbeitsplatzevaluierung §§ 4, 5 ASchG Anwendung. Weitere Gesetze, die im Zusammenhang mit Homeoffice und Mobile

Working Anwendung finden, sind Mutterschutzgesetz (MSchG), Arbeitszeitgesetz (AZG) und Arbeitsruhegesetz (ARG) (arbeitsinspektion.gv.at, 2023).

### 2.1.5 SWOT-Analyse

SWOT-Analyse ist eine weit verbreitete Strategieberatung, die in der modernen Unternehmenspraxis häufig eingesetzt wird. Die Abkürzung SWOT steht für:

- Stärken = engl. Strengths  
Stärken sind Faktoren, die intern und hilfreich sind, eine Bedrohung zu überwinden und die unterstützen, eine Chance wahrzunehmen.
- Schwächen = engl. Weaknesses  
Schwächen sind Faktoren, die intern sind und dazu führen können, dass eine Chance nicht genutzt bzw. das Unternehmen einer Bedrohung ausgesetzt wird.
- Chancen = engl. Opportunities  
Chancen sind Faktoren, die hilfreich und extern sind, und auf die kein Einfluss genommen werden kann. Sie können greifbar sein, wie z.B. ein Produkt, oder nicht greifbar, wie z.B. eine bessere Reputation.
- Risiken = engl. Threats  
Risiken sind Faktoren, die schädlich und extern sind und über die keine Kontrolle ausgeübt werden kann. Sie können ebenfalls greifbar und nicht greifbar sein (Sarsby, 2016, S.3).

Bereits vor Ausbruch der COVID-19 Pandemie haben verschiedene Forscher und Forschergruppen, darunter Herrmann & Frey Cordes (2020), Arnold et al. (2015), Bosua et al. (2017), Shah (2013), eine umfassende Behandlung der Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken von Homeoffice und Mobile Working durchgeführt.

Viele Arbeitnehmer\*innen stehen Mobile Working positiv gegenüber, da sie darin für sich eine größere Flexibilität erkennen. Ebenso haben die Arbeitnehmer\*innen das Gefühl, mehr Kontrolle über ihre Work-Life-Balance zu haben, was daraus resultiert, dass durch den Wegfall der Wegzeiten das mobile Arbeiten eine bessere Vereinbarkeit von privaten und beruflichen Verpflichtungen ermöglicht. Ein weiterer positiver Aspekt ist, dass ungestörtes und konzentriertes Arbeiten im Homeoffice oder Mobile Working begünstigt wird. Durch die steigende Produktivität wird mobiles Arbeiten auch vermehrt von vielen

Unternehmen als ein Vorteil wahrgenommen. Die Unternehmen können ihrerseits durch die Verringerung an Bürofläche aufgrund des reduzierten Bedarfs Einsparungen erzielen. Ebenfalls kann die tägliche Wegzeit der Arbeitnehmer\*innen in produktive Arbeitszeit umgewandelt werden. Die Arbeitgeber\*innen wiederum profitieren durch die erhöhte Flexibilität, Motivation und Zufriedenheit der Arbeitnehmer\*innen, weil diese eine geringere Fluktuation bei den Arbeitnehmern\*innen zur Folge haben (Shah, 2013, S.10-18).

Im Gegensatz zu den positiven Aspekten von Homeoffice und Mobile Working wurden die negativen Aspekte seltener thematisiert. Während der COVID-19 Pandemie hat sich jedoch das Bewusstsein dafür geschärft. Schwächen und Risiken sind:

1. die Entgrenzung, das heißt, dass keine klare Abgrenzung zwischen Arbeit und Privatleben mehr vorhanden ist und sie folglich ineinander verschwimmen,
2. mangelnde Sichtbarkeit der Arbeitnehmer\*innen und deren Auswirkung auf die Karrierechancen,
3. Verletzungen der gesetzlichen Arbeits-, Pausen- und Ruhezeiten und
4. Vereinsamung durch die Absenz von sozialen Interaktionen mit Arbeitskollegen\*innen .

Die permanente Erreichbarkeit über Mobiltelefon und Computer stellt eine zusätzliche Herausforderung für Arbeitnehmer\*innen dar. Die fehlende Interaktion und reduzierte Kommunikation mit Arbeitskollegen\*innen können zu sozialer Isolation führen (Hofmann, 2018, S.694f; Landes et. al., 2020, S.13f). Des Weiteren besteht das Risiko, dass Arbeitgeber\*innen das Ziel verfolgen, durch Desksharing Büroflächen einzusparen, ohne den Arbeitnehmer\*innen ein Mitbestimmungsrecht darüber zu gewähren, ob ihr Zuhause als Arbeitsplatz geeignet ist (Kaczynska & Kümmerling, 2021, S.86).

Im nächsten Schritt wurde eine SWOT-Analyse von Mobile Working durchgeführt, indem die vorhandene Literatur von Arnold et al. (2015), Bieler et al. (2001), Bosua et al. (2017), Herrmann & Frey Cordes (2020), Huf (2020), Johannessen (2000), Kaczynska & Kümmerling (2021), Shah (2013) herangezogen wurde. Die Analyse, welche in Tabelle 1 dargestellt ist, zeigt die Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken sowohl für Arbeitgeber\*innen als auch für Arbeitnehmer\*innen auf.

Tabelle 1: SWOT-Analyse Mobile Working

Stärken	Schwächen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ortflexibles Arbeiten</li> <li>- Wegfall von Wegzeiten und verbundenen Kosten</li> <li>- Flexible Arbeitszeitgestaltung</li> <li>- Steigerung der Konzentrationsfähigkeit</li> <li>- Einsparungen von Miete, Strom, Heizung durch Verringerung der Bürofläche</li> <li>- Flexibler Personaleinsatz</li> <li>- Höhere Flexibilität bei Arbeitsaufgaben und der Kundenbetreuung</li> <li>- Umwandlung täglicher Wegzeit in produktive Arbeitszeit</li> <li>- Größere Autonomie der Mitarbeiter*innen</li> <li>- Stressreduktion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kosten für private Büroausstattung</li> <li>- Höhere Erhaltungskosten (Strom, Heizung, Internet)</li> <li>- Kosten für mobile Büroausstattung</li> <li>- Mangelnde Sichtbarkeit der Mitarbeiter*innen</li> <li>- Schwerere Erreichbarkeit der Mitarbeiter*innen</li> <li>- Verschlechterter Informationsaustausch durch reduzierte Kommunikation</li> <li>- Desksharing im Büro</li> <li>- Umsetzung auf bestimmte Beschäftigungsgruppen und Branchenzugehörigkeit beschränkt</li> </ul>
Chancen	Risiken
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bessere Vereinbarkeit Familienplanung/Kindererziehung mit Karriere</li> <li>- Chancengleichheit bei Karriere</li> <li>- Größerer Pool an Arbeitgebern*innen und Arbeitnehmern*innen, durch Wegfall der Wegzeit</li> <li>- Anwerbung und Bindung von Mitarbeiter*innen</li> <li>- Steigerung des Unternehmensimages durch Möglichkeit von Mobile Working</li> <li>- Geringere Fluktuation der Mitarbeiter*innen durch gesteigerte Motivation und Zufriedenheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entgrenzung von Arbeit und Privatleben</li> <li>- Soziale Isolation</li> <li>- Verletzung von Arbeitnehmerschutz und Arbeitszeitgesetz</li> <li>- Problematik der möglichen Überforderung</li> <li>- Schwächung der organisatorischen Identifikation</li> </ul>



## 2.2 Nutzungsentscheidungsprozesse von technologischen Innovationen, dargestellt am Beispiel von Mobile Working

Um den Erfolg oder Misserfolg einer technischen Innovation zu messen, wird in der Praxis kontinuierlich das Konstrukt der Akzeptanz genannt. Im Laufe der Zeit stieg in der Wissenschaft die Bestrebung, Untersuchungen durchzuführen, um die Faktoren, welche dafür verantwortlich sind, dass eine technische Innovation wie PCs, Software oder mobile Geräte von Konsumenten\*innen in Unternehmen akzeptiert werden. Weiters ist von Interesse, in welchem Ausmaß diese Faktoren entscheidend sind.

Telearbeit, also Homeoffice und Mobile Working, verbreiten sich stetig. Gerade in der Zeit von COVID-19 erlebten Homeoffice und Mobile Working einen deutlichen Zuwachs. Um erfolgversprechende Prognosen abgeben und Strategieempfehlungen aussprechen zu können, ist es von hoher Relevanz, Akzeptanz- und Widerstandsfaktoren zu identifizieren, die den Entscheidungsprozess bezüglich der Nutzung von Mobile Working beeinflussen.

### 2.2.1 Einordnung der Begriffe Akzeptanz, Widerstände, Adoption und Ablehnung in den Nutzungsentscheidungsprozess

Der Begriff „Akzeptanz“ findet in verschiedenen Forschungsbereichen, insbesondere in der Soziologie und der Betriebswirtschaftslehre mit den Teilgebieten Arbeits-, Organisations- und Marketingwissenschaft, interdisziplinär Verwendung, da die Definition des Begriffs je nach Untersuchungsgegenstand variiert. In den 1980er Jahren wurde der Begriff erstmals als eigenständiger Eintrag im Duden aufgeführt (Königstorfer, 2008, S.10; Lucke, 1995, S.46). Die gegenwärtige Definition des Begriffes im Duden (2022) lautet: „*die Bereitschaft, etwas zu akzeptieren*“.

In der Betriebswirtschaftslehre ist eine differenzierte Verwendung des Begriffs der Akzeptanz erforderlich. Es ist notwendig, zwischen einem organisationalen und einem adaptionstheoretischen Kontext zu unterscheiden, was in der einschlägigen Literatur oft nicht ausreichend berücksichtigt wird. Die Organisationsforschung beschäftigt sich unter anderem mit der Akzeptanz von Arbeitnehmern gegenüber neuen Organisationsstrukturen und innovativen Informations- und Kommunikationstechnologien. Im Gegensatz dazu liegt der Fokus der adaptionstheoretischen Forschung auf der Akzeptanz von Konsumenten (Haber, 2008, S. 47ff). Eine Zusammenstellung verschiedener Studien in den beiden genannten Kontexten und ihrer Konzeptualisierung ist in Abbildung 5 zu finden

In der Konzeptualisierung der Akzeptanz von technologischen Innovationen lassen sich eindimensionale und mehrdimensionale Konzepte unterscheiden. Eindimensionale Konzepte verstehen die Akzeptanz als eine positive Einstellung oder Verhaltensabsicht gegenüber einem Objekt. Im Gegensatz dazu berücksichtigen mehrdimensionale Konzepte neben Einstellung und Verhaltensabsicht auch das tatsächliche Verhalten des Nutzers (Haber, 2008, S.48). Allerdings birgt die mehrdimensionale Akzeptanzforschung Schwächen in der Einstellungs- und Adoptionsforschung. Die Einstellungsforschung fokussiert ausschließlich auf die innere Haltung des Nutzers gegenüber einem Objekt und berücksichtigt dabei lediglich die Verhaltensabsicht. Im Gegensatz dazu liegt bei der Adoptionsforschung der Fokus auf der konkreten Kaufhandlung und vernachlässigt dabei die anschließende Nutzungsphase (Hoffmann, 2008, S.99).

<b>Autor</b>	<b>Kontext</b>	<b>Akzeptanzverständnis</b>	<b>Konzeptualisierung der Akzeptanz</b>
Reichwald (1978, S. 31)	organisational	„[...] die Bereitschaft eines Anwenders, in einer konkreten Anwendungssituation das vom Techniksystem angebotene Nutzungspotenzial aufgabenbezogen abzurufen.“	Einstellung, Verhaltensintention
Schönecker (1985, S. 34)	organisational	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aufgabenbezogenes Verhalten gegenüber der Technik</li> <li>- positive Einstellung gegenüber Technik und grundsätzliche Bereitschaft zur Nutzung</li> </ul>	Einstellung, Verhaltensintention, Verhalten
Müller-Böling/ Müller (1986, S. 23)	organisational	„[...] Akzeptanz sowohl Einstellungen und Handlungsbereitschaft sowie Verhaltensaspekte verbunden werden.“	Einstellung, Verhaltensintention, Verhalten
Oehler (1990, S. 75)	konsumenten-gerichtet	„Die Akzeptanz [...] ist die einstellungskonsistente und tätigkeitsadäquate Nutzung [...]. Hierbei geht die tätigkeitsbezogene Nutzung auf eine positive Einstellung eines Individuums zurück, welche eine Verhaltensbereitschaft repräsentiert [...].“	Einstellung, Verhaltensintention, Verhalten
Kollmann (1998, S. 69)	konsumenten-gerichtet	„Akzeptanz ist die Verknüpfung einer inneren rationalen Begutachtung und Erwartungsbildung (Einstellungsebene), einer Übernahme der Nutzungsinnovation (Handlungsebene) und einer freiwilligen problemorientierten Nutzung (Nutzungsebene) [...].“	Unterscheidung von Einstellungs-, Handlungs-, Nutzungs- und Gesamtakzeptanz
Wohlfahrt (2004, S. 64)	konsumenten-gerichtet	„[...] Akzeptanz wird demnach anhand der kognitiven, affektiven und konativen Dimension im Sinne des tatsächlichen Nutzungsverhaltens erhoben.“	Einstellung, Verhaltensintention, Verhalten

Abbildung 5: Überblick über verschiedene Studien im organisationalen oder adaptionstheoretischen Kontext und deren Konzeptualisierung (Stüber, 2013, S.44)

Nach Kollmann (1998) lässt sich die Akzeptanz von technologischen Innovationen in drei Phasen unterteilen:

- **Einstellungsphase:**  
Wert- und Zielvorstellungen des\*der Nutzers\*in werden mit einer Handlungsbereitschaft hinsichtlich von Kauf- und Nutzungsentscheidung verknüpft. Die Handlungsbereitschaft ergibt sich aus der Abwägung von Vor- und Nachteilen auf Grundlage von kognitivem Wissen und Erwartungen des\*der Nutzers\*in unter Berücksichtigung affektiver bzw. emotionaler Faktoren.
- **Handlungsphase:**  
In dieser Phase wird aus der Handlungsbereitschaft eine konkrete Handlung, wie z.B. der Kauf einer technologischen Innovation.
- **Nutzungsphase:**  
Die durchgeführte Handlung, Übernahme oder Kauf, wird in eine Nutzung (Verhalten) transformiert.

In den einzelnen Phasen finden kognitive und emotionale Prozesse statt, die maßgeblich für eine Entscheidung für die Adoption bzw. ein erstes Ausprobieren oder Ablehnen von technologischen Innovationen sind (Königstorfer, 2008, S.11). Die Akzeptanz kann innerhalb dieser Phasen in Einstellungs-, Handlungs- und Nutzungsakzeptanz differenziert werden. Diese Akzeptanzen können separat betrachtet oder als Gesamtakzeptanz verstanden werden (Kollmann, 1998, S.69).

*„Von Widerstand kann immer dann gesprochen werden, wenn vorgesehene Entscheidungen oder getroffene Maßnahmen, die auch bei sorgfältiger Prüfung als sinnvoll, „logisch“ oder sogar dringend notwendig erscheinen, aus zunächst nicht ersichtlichen Gründen bei Individuen, bei einzelnen Gruppen oder bei der ganzen Belegschaft (bzw. der Gesellschaft, Anm. d. Verf.) auf diffuse Ablehnung stoßen, nicht unmittelbar nachvollziehbare Bedenken erzeugen oder durch passives Verhalten unterlaufen werden.“*, formuliert durch Doppler und Lauterburg (2008) .

Im Duden (2022) wird der Begriff „Widerstand“ wie folgt „das Sichwidersetzen, Sichentgegenstellen“ definiert.

Ein Widerstand gegen eine Innovation entsteht durch einen Konflikt zwischen dem gegenwärtigen Zustand und einem potenziellen zukünftigen Zustand. Der Fokus liegt hierbei auf dem Konfliktgegenstand, welcher beispielsweise eine Technologie, Dienstleistung oder ein Produkt sein kann. Dies wird in der Abbildung 6 dargestellt.

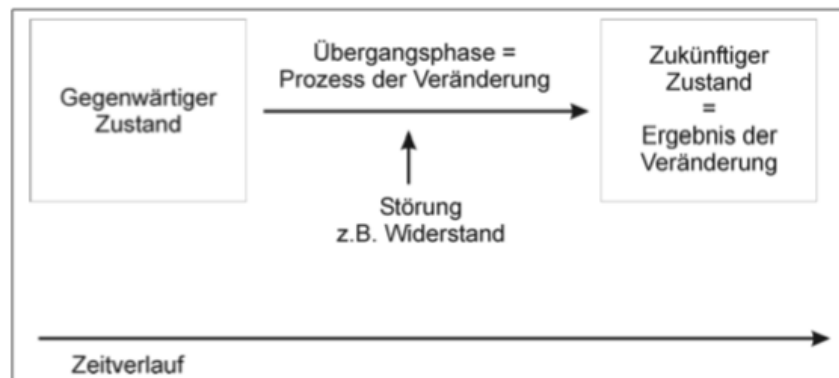


Abbildung 6: Modell der Veränderung (Rüggeberg, 2009, S.11)

Widerstände können sich unterschiedlich äußern. Einerseits durch aktiven Widerstand, der durch aktive Handlungen ausgeführt wird, oder andererseits durch passiven Widerstand, der durch Unterlassen oder Flucht gekennzeichnet ist. Beim Widerstand gibt es auch in der Kommunikation Unterschiede. Widerstand kann verbal oder non-verbal kommuniziert werden und entweder offen oder im Verborgenen ausgeübt werden. Wichtig ist auch die Unterscheidung zwischen destruktivem Widerstand, der darauf abzielt, die Innovation zu verhindern, und konstruktivem Widerstand, der auf Verbesserungen der Innovation ausgerichtet ist (Rüggeberg, 2009, S.11).

In dieser Masterarbeit wird der gesamte Nutzungsentscheidungsprozess von Arbeitnehmer\*innen 50+ in Bezug auf Mobile Working betrachtet. Folgende Aspekte werden berücksichtigt (Abbildung 7):

- a) erster Kontakt mit Mobile Working
- b) Bewertung von Akzeptanzdeterminanten, die einer Nutzung positiv gegenüberstehen und Widerstände, die eine Nutzung hemmen
- c) Ausprobieren, Adoption und Nutzung bzw. Ablehnung von Mobile Working

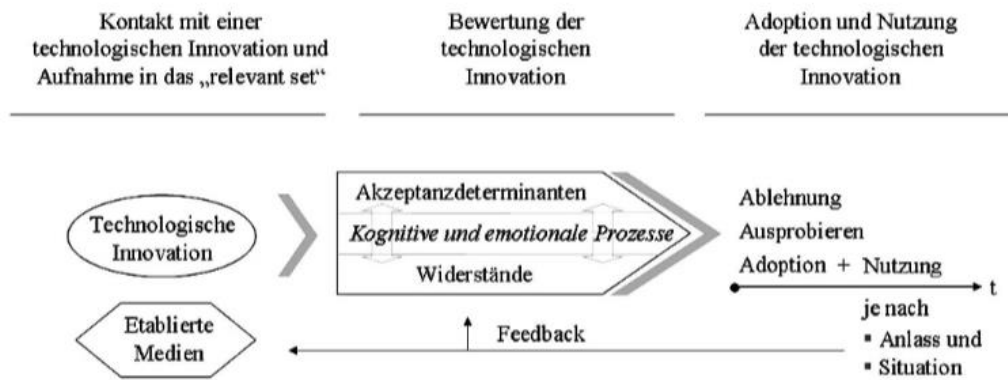


Abbildung 7: Überblick über den Nutzungsentscheidungsprozess von technologischen Innovationen (Königstorfer, 2008, S.13)

In der Forschungsliteratur werden verschiedene Bestandteile des Nutzungsentscheidungsprozesses teilweise als Akzeptanz und teilweise als Adoption bezeichnet. In dieser Arbeit wird von dieser Konzeptionalisierung Abstand genommen, und es werden Akzeptanzdeterminanten und Widerstände in den Nutzungsentscheidungsprozess von Mobile Working bestimmt.

In der Literatur wird eine uneinheitliche Verwendung der Begriffe Akzeptanz, Adoption, Widerstände und Ablehnung im Zusammenhang mit dem Entscheidungsprozess von Nutzer\*innen festgestellt. Die Mehrheit an Autoren verwenden für die Beschreibung der verhaltensrelevanten Phase des Entscheidungsprozesses eines\*einer Nutzer\*in die Begriffe Adoption und Ablehnung. Dem gegenüber werden die Begriffe Akzeptanz und Widerstände größtenteils der vorangegangenen Phase der Entwicklung von der Einstellung und Nutzungsabsicht zugeordnet. Daraus ergibt sich die Schlussfolgerung, dass eine Adoption nur dann erfolgt, wenn ein\*eine Nutzer\*in die technologische Innovation akzeptiert bzw. Widerstände überwunden wurden (Königstorfer, 2008, S.11).

### 2.2.2 Erkenntnisse aus der Forschung zum Nicht-Konsum bzw. zu Widerständen gegen Mobile Working

Trotz erster Publikationen in den 1970er Jahren zum Thema Widerstände gegen technologische Innovationen besteht nach wie vor ein Mangel an theoretischen Grundlagen und empirischen Studien. Zaltman und Duncan (1977) machten erstmals auf die Bedeutung von Widerständen im Nutzungsentscheidungsprozess bei Innovationen aufmerksam. Ram (1987) präsentierte das „Model of Innovation Resistance“ und definiert Widerstand als „der Widerstand der Verbraucher gegen die von den Innovationen auferlegten Veränderungen“.

Das Modell wurde darauf von Ram und Sheth (1989) um fünf Dimensionen erweitert, was jedoch nur einen Teil des Nutzungsentscheidungsprozesses abdeckt. Weitere Studien sind in der Tabelle 2 angeführt.

Bei der Gegenüberstellung der Forschungsliteratur zur Akzeptanz, Adoption und Diffusion von Innovationen fällt auf, dass es nur wenige Studien zum Thema Widerstand gibt. Insbesondere gibt es keine Verknüpfungen zwischen den Ergebnissen der interpretativen Forschungsparadigmen zu Widerständen und den positivistischen Forschungsparadigmen zur Akzeptanz.

*Tabelle 2: Überblick Studien Widerstände gegen technologische Innovationen*

<b>Studien</b>	<b>Thematik</b>	<b>Weitere Verwendung</b>
Zaltman/ Duncan 1977	Widerstands-/Adoptionsmodell	
Ram 1987	Model of Innovation Resistance	
Ram/Sheth 1989	Model of Innovation Resistance-Identifikation, 5 Dimensionen des Widerstandes: Nutzungsbarrieren, Wertbarrieren, Risikobarrieren, Traditionsbarrieren und Imagebarrieren	Sinkkonen/Suvi/Laukkanen/Kivijärvi/Laukkanen 2007 (Validierungsstudie Bankkunden mobile Banking) Kuisma/Laukkanen/Hiltunen 2007 (Widerstände Online Banking) Rudolph/Rosenbloom/Wagner 2004 (Widerstände verkabelte Internetnutzung) Antioco/Kleijnen 2007 (künftige Nutzungsabsicht von technologischen Innovationen)
Mick/Fournier 1998	Rahmenkonzept für technologische Paradoxe, Emotionen und Copingstrategien	
Bagozzi/Lee 1999	Model for Consumer Resistance to, and Acceptance of, Innovations	
Shehryar/Landry/Arnold 2001	Strategien, die Konsumenten zur Kaufvermeidung anwenden	

## 2.3 Modelle aus der Forschung zu Nutzungsentscheidungen

In verschiedenen Forschungsrichtungen, wie z.B. in der Diffusionsforschung, der angloamerikanischen Informationssystemforschung, der deutschen betriebswirtschaftlichen Forschung des Marketings und der Wirtschaftsinformatik und der Konsumentenverhaltensforschung, wurde eine Vielzahl an Modellen zur Analyse von Nutzungsentscheidungen entwickelt. In Abbildung 8 werden die einzelnen Forschungsrichtungen mit den bekanntesten Modellen zu Nutzungsentscheidungen abgebildet. Im weiteren Verlauf der vorliegenden Arbeit werden einige dieser Modelle präsentiert, die für die Beantwortung der Forschungsfrage von Relevanz sind.

<i>Grundlegende Quellen, die nachfolgende theoretische Konzepte geprägt haben</i>	<p>Aus Sicht des Anbieters (z.T. auch aus Sicht des Nutzers):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffusion of Innovations (Rogers 1962, 2003)</li> </ul> <p>Aus Sicht des Nutzers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Theory of Reasoned Action (Fishbein und Ajzen 1975)</li> <li>▪ Theory of Planned Behavior (Ajzen 1985; Ajzen und Madden 1986)</li> </ul>
<i>Diffusionstheorie (nach Rogers 1962)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffusionstheoretischer Ansatz unter Validierung der „Perceived Characteristics of Innovations“ (Moore und Benbasat 1991)</li> <li>▪ Use-Diffusion Model (Shih und Venkatesh 2004)</li> </ul>
<i>Informationssystemforschung (v.a. angloamerikanische Akzeptanz- und Adoptionsforschung)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Technology Acceptance Model (Davis 1986, 1989)</li> <li>▪ Motivational Model (Davis, Bagozzi und Warshaw 1992)</li> <li>▪ Model of PC Utilization (Thompson, Higgins und Howell 1991, 1994)</li> <li>▪ Social Cognitive Theory (Compeau und Higgins 1995)</li> <li>▪ Technology Task Fit Model (Goodhue und Thompson 1995)</li> <li>▪ Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Venkatesh, Morris, Davis und Davis 2003)</li> </ul>
<i>Marketing und Wirtschaftsinformatik (v.a. in Deutschland verfolgt)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Akzeptanzmodell von Degenhardt (1986)</li> <li>▪ Dynamisches Akzeptanzmodell von Kollmann (1998, 2000)</li> <li>▪ Cooperation Model for Personalized and Situation Dependent Services (Amberg, Hirschmeier und Schobert 2003; Amberg, Hirschmeier und Wehrmann 2004)</li> </ul>
<i>Verhaltenswissenschaftlich orientierte Marketingforschung bzw. Konsumentenverhaltensforschung</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffusion Process Model (Gatignon und Robertson 1985)</li> <li>▪ Consumer Perceived Value (z.B. Sheth, Newman und Gross 1991; Sweeney und Soutar 2001)</li> <li>▪ Dynamisches Akzeptanz- und Wirkungsmodell von Wohlfahrt (2004)</li> <li>▪ Model for Consumer Resistance to, and Acceptance of, Innovations (Bagozzi und Lee 1999)</li> </ul>

Abbildung 8: Überblick über die verschiedenen Forschungsrichtungen zur Erklärung von Nutzungsentscheidungen von technologischen Innovationen (Königstorfer, 2008, S.20)

### 2.3.1 Technology Acceptance Model (TAM) von Davis

Das Technology Acceptance Model (TAM), welches von Davis im Jahre 1986 entwickelt wurde, gilt als das meist verbreitete und etablierteste Modell zur Bestimmung der Technologieakzeptanz. Das Hauptziel dieses Modells besteht darin, die Akzeptanz von Nutzern\*innen neuer technologischer Innovationen zu erklären und vorherzusagen. TAM beruht auf der Theory of Reasoned Action (TRA), welche besagt, dass das Verhalten eines\*einer Nutzers\*in durch die eigene Verhaltensabsicht (engl. behavioural intention – BI) beeinflusst wird. Die Verhaltensabsicht wird wiederum durch subjektive Normen und Einstellungen bestimmt (Ajzen & Fishbein, 1977, S.888).

Die Kernfaktoren des Modells sind die wahrgenommene Nützlichkeit (engl. perceived usefulness) und die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit (engl. perceived ease of use), welche primär die Einstellungs- und Absichtsbildung sowie die Nutzungsentscheidungen der Anwender\*innen in Bezug auf technologische Innovationen beeinflussen, siehe Abbildung 9. Die wahrgenommene einfache Bedienbarkeit entspricht den notwendigen Anstrengungen, denen ein\*eine Nutzer\*in gegenübersteht, um eine technologische Innovation nutzen zu können. Im Gegensatz dazu beschreibt die wahrgenommene Nützlichkeit das Ausmaß, in dem eine technologische Innovation dem\*der Nutzer\*in bei dessen\*deren Aufgabenerfüllung unterstützt. Je größer die Bedienungsfreundlichkeit und der Nutzen einer Technologie ist, umso eher ist der\*die Nutzer\*in bereit, sie zu benutzen und anzuwenden (Davis, 1989, S.320).

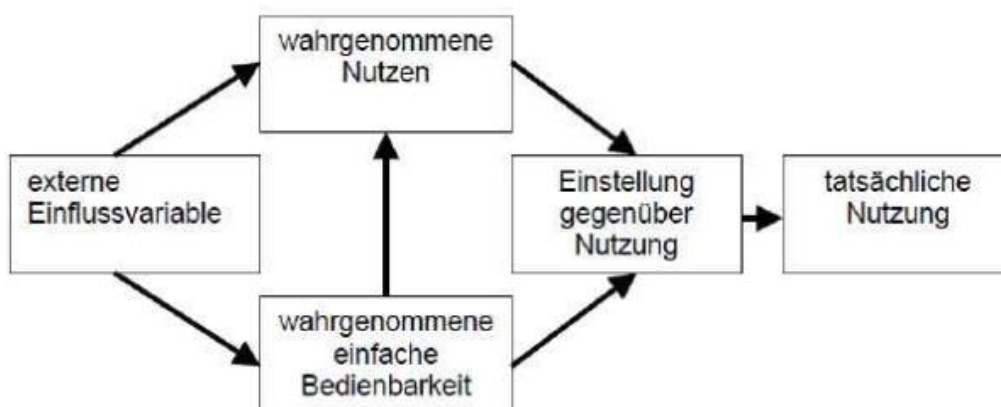


Abbildung 9: Technology Acceptance Model von Davis (1989)



Durch die Generalisierbarkeit des Modells auf verschiedene Kontexte und Technologien gewann TAM in der Informationssystemforschung an Bedeutung. Einerseits ist die Beschränkung auf die zwei Faktoren der Nützlichkeit und Bedienungsfreundlichkeit ein Vorteil des Modells, gleichzeitig aber auch dessen Nachteil. Kritik wird an TAM in der Literatur ausgeübt, da das Modell keinen Bezug auf den Unternehmenskontext nimmt, und die anfallenden Kosten, die bei der Anwendung von Technologien entstehen, nicht berücksichtigt (Lin, Shih & Sher, 2007, S.642; Luarn & Lin, 2005, S.874). Weiters wird TAM beanstandet für seine verhältnismäßige Kontextsensitivität und die mangelnde Eignung des Modells, daraus Handlungsempfehlungen abzuleiten (Venkatesh & Ramesh, 2006, S.201).

### 2.3.2 Technology Acceptance Model 2 (TAM 2) von Venkatesh und Davis

Das Technology Acceptance Model (TAM) wurde von Venkatesh & Davis (2000) weiterentwickelt und um die wahrgenommene Nützlichkeit und wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit für Systeme erweitert. Im Vergleich zum ursprünglichen Modell TAM berücksichtigt das Modell TAM 2 von Venkatesh & Davis (2000) externe Einflussfaktoren. Diese Faktoren umfassen soziale Variablen, wie die subjektive Norm, die Freiwilligkeit der Nutzung und das Image, sowie kognitive Variablen wie die Relevanz für den Beruf, die Outputqualität und die Nachweisbarkeit der Ergebnisse. Diese Variablen beeinflussen den wahrgenommenen Nutzen und die Nutzungsabsicht, siehe Abbildung 10 unten.

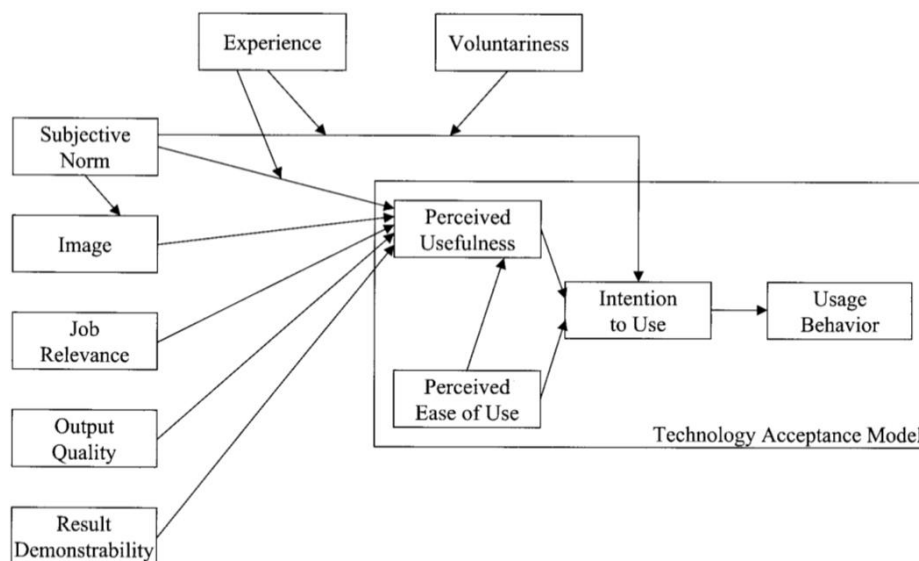


Abbildung 10: TAM 2 (Venkatesh & Davis, 2000, S.188)

### 2.3.3 Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) von Venkatesh und Bala

Das Modell TAM 3 stellt eine Erweiterung der Modelle TAM und TAM 2 dar und wurde von Venkatesh und Bala (2008) entwickelt. Die Kernfaktoren des Modells sind die wahrgenommene Nützlichkeit und die wahrgenommene einfache Benutzbarkeit, die bereits in den Vorgängermodellen vorhanden waren. In diesem Modell werden auch der einfachen wahrgenommenen Bedienbarkeit einzelne Variablen zugeordnet, wie es bereits bei der wahrgenommenen Nützlichkeit in TAM 2 der Fall war. In der Abbildung 11 wird das Modell TAM 3 mit den einzelnen Variablen dargestellt.

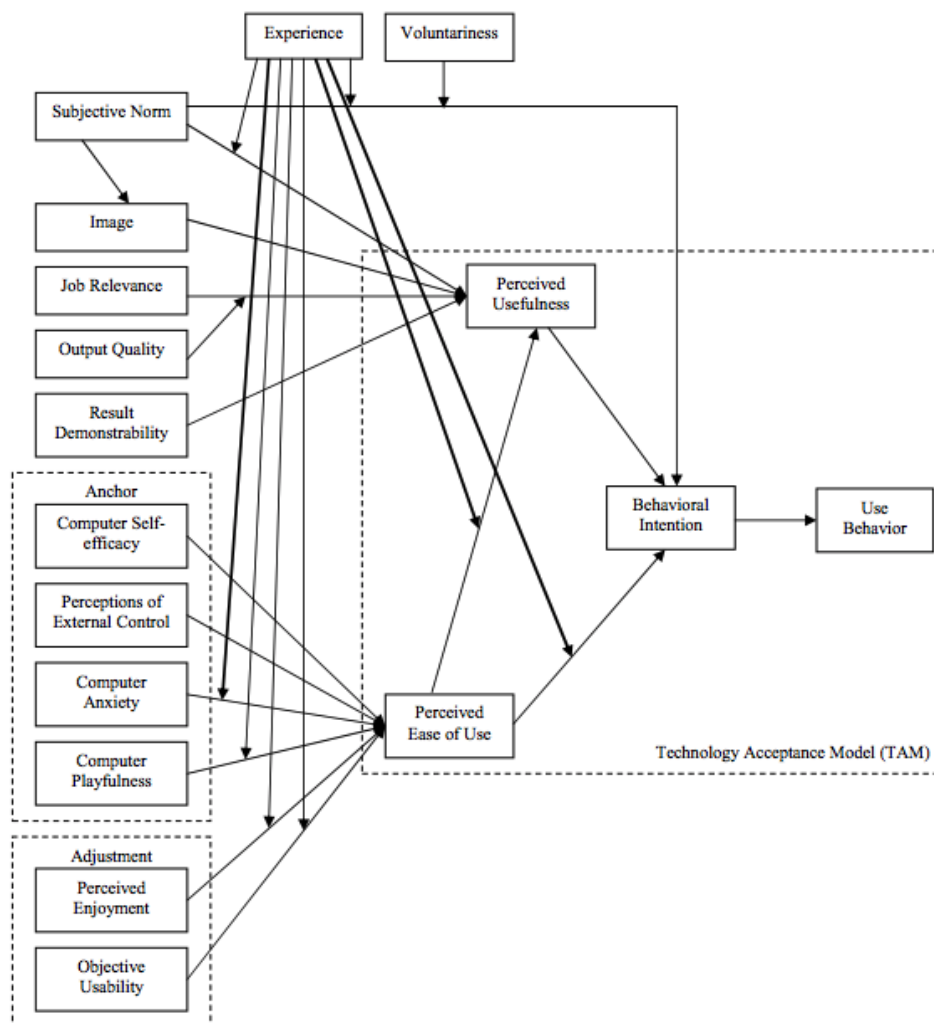


Abbildung 11: TAM 3 (Venkatesh & Bala, 2008, S.280)

### 2.3.4 Task-Technology Fit Model (TTFM)

Ein weiteres Modell zur Messung der Technologieakzeptanz ist das Task-Technology Fit Model (TTFM) nach Goodhue (1995). Das Modell untersucht den Grad der Übereinstimmung (engl. Matchings) zwischen dem\*der Anwender\*in und der Technologie. In diesem Modell soll anhand dreier Faktoren die Aufgabe, die Technologie und das Individuum, die Einstellung zur Nutzung einer Technologie erklärt werden.

Goodhue und Thompson (1995) charakterisiert die Faktoren, wie folgt:

- Aufgabe: Schwierigkeitsgrad und Variabilität der Aufgabe
- Technologie: Einflussfaktoren, die der Eigenschaft des Systems zuzuordnen sind
- Individuum: Fertigkeiten und Fähigkeiten einer Person

Das Modell besagt, dass unzureichende Hilfestellung, mangelnde Fähigkeit des\*der Nutzers\*in und ein höherer Schwierigkeitsgrad sich negativ auf die tatsächliche Nutzung einer Technologie auswirken (Goodhue, 1995, S.1839f). Des Weiteren hängt die Nutzung einer Technologie davon ab, wie gut sie den Anforderungen einer Aufgabe gerecht wird. Nur wenn die Technologie geeignet ist, die Aufgabe bestmöglich zu bewältigen, wird diese vom\*von der Nutzer\*in angenommen (Goodhue & Thompson, 1995, S.217f).

Wie in Abbildung 12 dargestellt, wird die Einstellungsakzeptanz durch alle drei Faktoren beeinflusst.

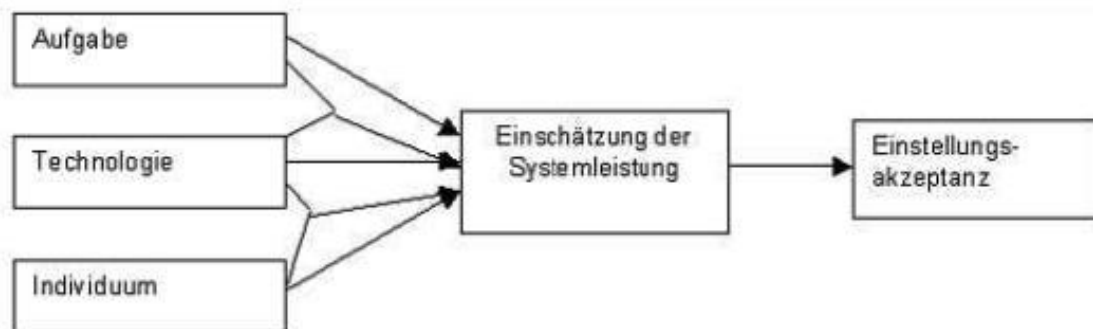


Abbildung 12: TTFM nach Goodhue (Goodhue, 1995, S.1830)

### 2.3.5 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) von Venkatesh

Die Unified Theory of Acceptance and Use of Technology wurde beim Vergleich der acht meist eingesetzten Akzeptanzmodelle von Venkatesh et al. (2003) entwickelt. Der Ausgangspunkt für UTAUT waren die Modelle Theory of reasoned action (TRA), Theory of Planned Behavior (TPB), Model of PC Utilization (MPCU) und TAM.

In diesem Modell wurden vier Kerndeterminanten der Nutzungsabsicht von Systemen definiert.

Diese sind

- die Leistungserwartung (engl. Performance Expectancy):  
Sie wird bestimmt durch das Ausmaß der Nützlichkeit eines Systems, bei dem der\*die Nutzer\*in glaubt, bei einer Arbeit Gewinne zu erzielen (Shin, 2009, S.1346).

Der theoretische Hintergrund dieser Variablen ergibt sich nach Compeau & Higgins (1995) aus der Nützlichkeitswahrnehmung (Technologieakzeptanzmodell), der extrinsischen Motivation (Motivationsmodell), der Eignung für den Arbeitsplatz (Modell der PC-Nutzung), dem relativen Vorteil (Theorie der Innovationsdiffusion) und den Ergebniserwartungen (Theorie der sozialen Kognition). Innerhalb der einzelnen untersuchten Modelle waren die mit der Leistungserwartung verbundenen Variablen die stärksten Prädikatoren für die Absicht, eine neue Technologie zu nutzen (Schaupp, et al., 2010, S.637).

- die Aufwandserwartung (engl. Effort Expectancy):  
Sie definiert den Grad der Leichtigkeit, die mit der Nutzung eines Systems verbunden ist.

Dieser Faktor wurde nach Venkatesh et al. (2003) aus dem Faktor der wahrgenommenen Benutzerfreundlichkeit des Technology Acceptance Model (TAM) abgeleitet. Davis (1989) fand heraus, dass eine Anwendung, die als benutzerfreundlich wahrgenommen wird, mit höherer Wahrscheinlichkeit angenommen wird.

- Soziale Einflüsse (engl. Social Influence):

Diese Komponente definiert das Ausmaß, in dem ein\*eine Nutzer\*in wahrnimmt, dass Personen im Umfeld die Nutzung der Technologie als wichtig erachten.

Dieser Faktor ähnelt dem definierten Faktor „subjektive Norm“ im Technology of Acceptance Model 2 (TAM 2), eine Erweiterung des Modells TAM. Die Nutzung einer technologischen Innovation, die das Image oder den Status einer Person in einer Gruppe verbessert, wurde von Moore & Benbasat (1991) als Ausmaß der Reputation definiert. Die subjektive Norm und das Image beinhalten die explizite und implizite Wahrnehmung, dass das Verhalten des Einzelnen durch die Art und Weise beeinflusst wird, wie er oder sie glaubt, dass andere ihn oder sie durch die Nutzung der Technologie wahrnehmen.

- Unterstützende Bedingungen (engl. Facilitating Conditions):

Sie sind definiert durch den Grad, in dem ein\*eine Nutzer\*in glaubt, dass erleichternde organisatorische und technische Rahmenbedingungen gegeben sind, die die Nutzung eines Systems unterstützen.

Im Modell der PC-Nutzung nach Thompson, et al. (1991) findet sich eine ähnliche Diskussion. Das Konstrukt der unterstützenden Bedingungen umfasst Aspekte des technologischen und/oder organisatorischen Umfelds, die auf die Beseitigung von Nutzungsbarrieren abzielen (Ling Keong, et al., 2012, S.175).

Weiters werden ebenfalls Geschlecht, Alter, Erfahrung und Freiwilligkeit, siehe Abbildung 13 unten, im Modell berücksichtigt.

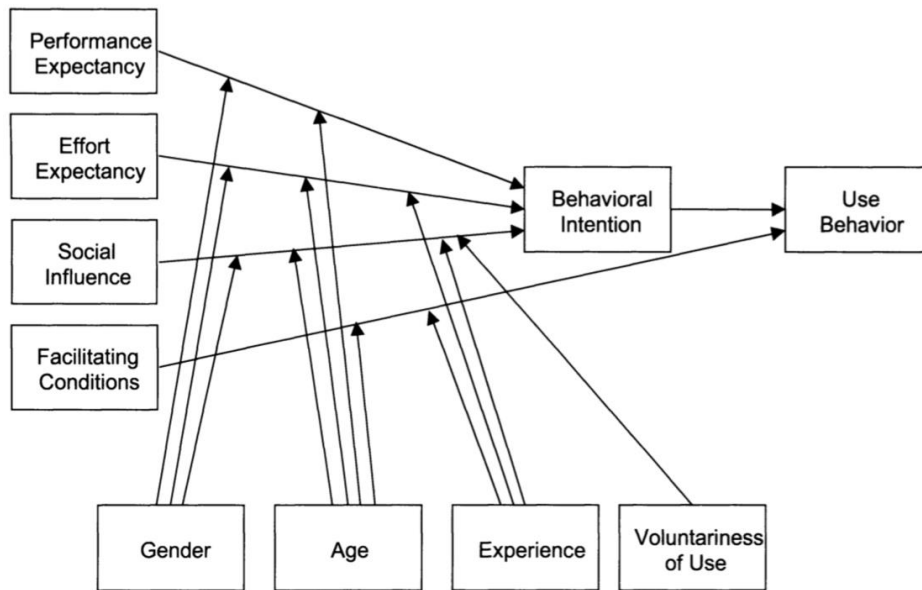


Abbildung 13: UTAUT-Modell (Venkatesh et al., 2003, S.447)

### 2.3.6 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) von Venkatesh, Thong und Xu

Venkatesh et al. (2012) erweiterten das Modell UTAUT um drei weitere Determinanten, die hedonische Motivation, Preiswertigkeit und Gewohnheit, zu UTAUT 2. Diese Erweiterungen wurden vorgenommen, um die Akzeptanz und Nutzung von Technologien im Verbraucherkontext zu untersuchen. Es wird angenommen, dass die persönlichen individuellen Unterschiede wie Name, Alter, Geschlecht und Erfahrung Auswirkungen auf die Verhaltensabsicht und die Technologienutzung haben. Ergebnisse aus einer Online-Befragung zeigen, dass sich durch die Erweiterung eine signifikante Verbesserung der Varianzaufklärung bei der Verhaltensabsicht (56 Prozent auf 74 Prozent) und der Technologienutzung (40 Prozent auf 52 Prozent) ergibt (Venkatesh et al., 2012, S.157).

Die Eingliederung der drei neuen Determinanten wird in Abbildung 14 grafisch dargestellt.

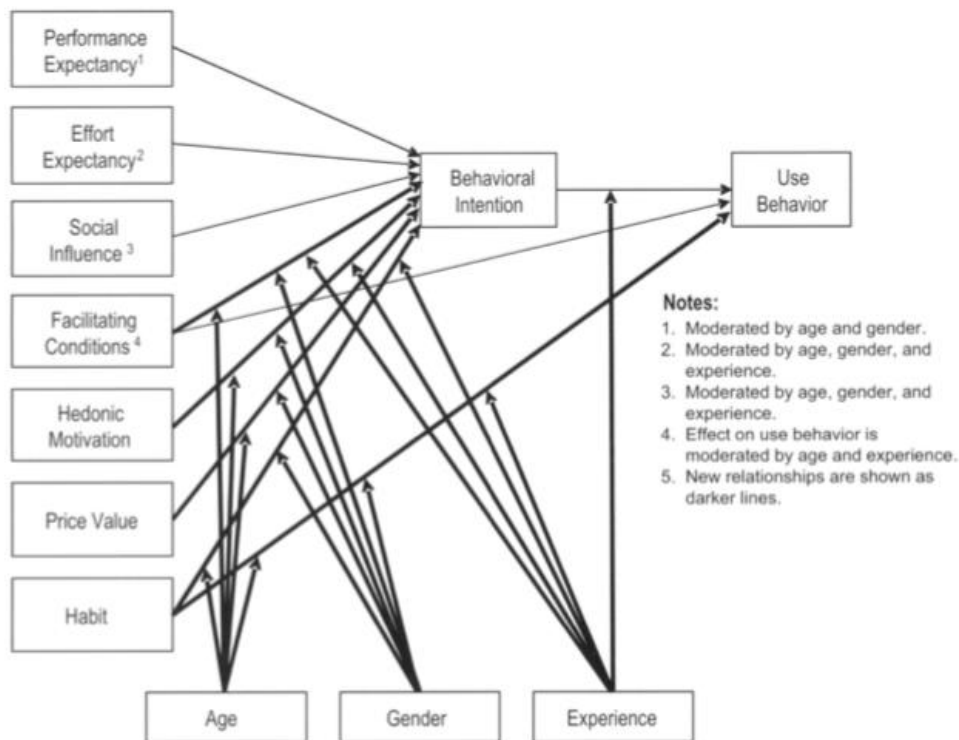


Abbildung 14: UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2012, S.160)

- Hedonische Motivation (engl. Hedonic Motivation):

Die hedonische Motivation stellt eine psychologische Variable dar, welche das subjektive Empfinden von Freude oder Vergnügen beschreibt, das aus der Nutzung einer bestimmten Technologie hervorgeht. Die hedonische Motivation wird als Variable für die Verhaltensabsicht dem Modell hinzugefügt, da sich in der Forschung gezeigt hat, dass die hedonische Motivation eine große Auswirkung auf die Einführung und Nutzung von Technologien hat, und sie sich als eine wichtige Determinante für die Akzeptanz und Nutzung einer Technologie erwiesen hat (Venkatesh et al., 2012, S.161). Aus den Daten von Venkatesh et al. (2012) wird ersichtlich, dass der Einfluss der hedonischen Motivation auf die Verhaltensabsicht durch Alter, Geschlecht und Erfahrung geprägt wird.

- Preiswertigkeit (engl. Price Value):

Hier ist zu beachten, dass ein bedeutender Unterschied zwischen der Nutzung durch Verbraucher\*innen und der Nutzung durch Unternehmen besteht. Dieser besteht darin, dass Verbraucher\*innen in der Regel die finanziellen Aufwände für die Nutzung tragen und im Gegensatz dazu die Arbeitnehmer\*innen eines Unternehmens nicht. Kosten- und Preisstrukturen können einen wesentlichen Einfluss auf die Nutzung von Technologie durch Verbraucher\*innen haben. Der

Preiswert wird als kognitiver Kompromiss des\*der Verbrauchers\*in zwischen dem wahrgenommenen Nutzen einer Anwendung und den monetären Kosten für die Nutzung definiert. Wenn der Preiswert positiv ist, wird der Vorteil der Nutzung größer als die monetären Kosten wahrgenommen und hat begünstigende Auswirkungen auf die Nutzungsabsicht. Daher wurde der Preiswert als Determinante für die Verhaltensabsicht hinzugefügt. Dieser wird durch Alter und Geschlecht beeinflusst (Venkatesh et al., 2012, S.161).

- **Gewohnheit (engl. Habit):**

Als letzte Determinante wurde die Gewohnheit hinzugefügt. Frühere Forschungen der Technologienutzung haben zwei verwandte, aber doch unterschiedliche Variablen hinzugefügt, die Erfahrung und die Gewohnheit. Basierend auf dem Zeitablauf wird die Erfahrung durch Venkatesh et al. (2003) in drei Stufen unterteilt:

1. Nach der Schulung, bei erstmaliger Verwendung eines Systems,
2. Ein Monat später,
3. Zwei Monate später.

Der Begriff Gewohnheit wurde auf zwei verschiedene Arten definiert. Erstens als ein früheres Verhalten und zweitens als Ausmaß, bei dem von einem Individuum ein Verhalten automatisiert ist (Venkatesh et al., 2012, S.161f). Die Abbildung 14 zeigt, dass die Gewohnheit Auswirkungen auf die Nutzungsabsicht und Verhaltensabsicht hat und diese von Alter, Geschlecht und Erfahrung beeinflusst werden.

### 2.3.7 Akzeptanzmodell von Degenhardt

Das Akzeptanzmodell von Degenhardt (1986) ist ein Modell, das speziell zur Messung des Nutzens von Bildschirmtexten entwickelt wurde. Dennoch kann das Modell auch auf andere technische Innovationen angewendet werden. Degenhardt identifiziert in seinem Modell drei Kernfaktoren, die zur Entstehung von Akzeptanz beitragen.

Diese sind:

1. Systemkonfiguration (Form, Funktion und Nutzen der Innovation),
2. Aufgabencharakteristika (Wichtigkeit und Häufigkeit der Nutzung) und
3. Benutzermerkmale (Fähigkeit oder Motivation).



Aus diesen Faktoren ergibt sich die wahrgenommene Nützlichkeit des Systems und damit in weiterer Folge die individuelle Akzeptanz, siehe Abbildung 15.

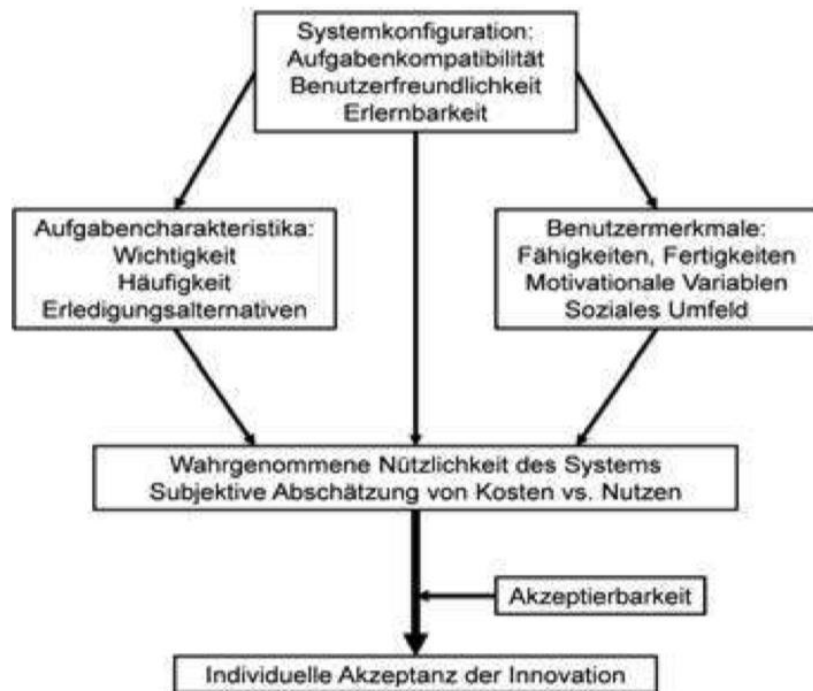


Abbildung 15: Akzeptanzmodell nach Degenhardt (Degenhardt, 1986, S.247)

1. Systemkonfiguration:

Mit der Systemkonfiguration beschreibt Degenhardt (1986) die akzeptanzrelevanten Eigenschaften wie Aufgabenkompatibilität, Benutzerfreundlichkeit und Erlernbarkeit des zu nutzenden Systems:

- a. Die Aufgabenkompatibilität repräsentiert das Ausmaß, in welcher das System zur Erledigung einer Aufgabe geeignet ist.
- b. Benutzerfreundlichkeit wird durch die Anpassung des Systems an die Bedürfnisse und Anforderungen der Nutzer\*innen erreicht.
- c. Der dritte Faktor ist die Erlernbarkeit. Das System muss durch den\*die Nutzer\*in schnell und einfach erlernbar sein.

2. Aufgabencharakteristika: Sie bilden die Bedeutung der Aufgabe, die Häufigkeit des Anfallens und die zur Verfügung stehenden Erledigungsalternativen einer Aufgabe ab.

3. Benutzermerkmale: Zu ihnen zählen die Fähigkeiten, die Fertigkeiten und die Motivationsvariablen sowie das soziale Umfeld des\*der Nutzers\*in.

Laut Degenhardt (1986) ist die wahrgenommene Nützlichkeit des Systems ein zentraler Faktor für dessen Akzeptanz. Diese Nützlichkeit wird subjektiv mittels einer Kosten-Nutzen-Analyse unter Betrachtung verschiedener Variablen ermittelt und führt in weiterer Folge zur individuellen Akzeptanz des eingesetzten Systems.

### 2.3.8 Dynamisches Akzeptanzmodell von Kollmann

Das von Kollmann (1998) entworfene Akzeptanzmodell dient der Untersuchung der Akzeptanz von innovativen Gütern und Systemen. Das Modell beschreibt die Akzeptanz als einen dynamischen Prozess, bei dem Produkt-, Individuen- und umweltbezogene Einflussfaktoren in den verschiedenen Phasen einbezogen werden. Im Modell zeigt sich Akzeptanz als „dynamisches Phänomen [...], bei dem sich die (abschließende) Akzeptanz einer Nutzungsinnovation erst im Zeitablauf aufbaut. Sie entwickelt sich von der Bildung einer positiven Einstellung (vor Kauf/vor Nutzung) über den Kauf (vor Nutzung) bis hin zum problemorientierten Einsatz in der konkreten Anwendungssituation“ (Kollmann, 2000, S.35)

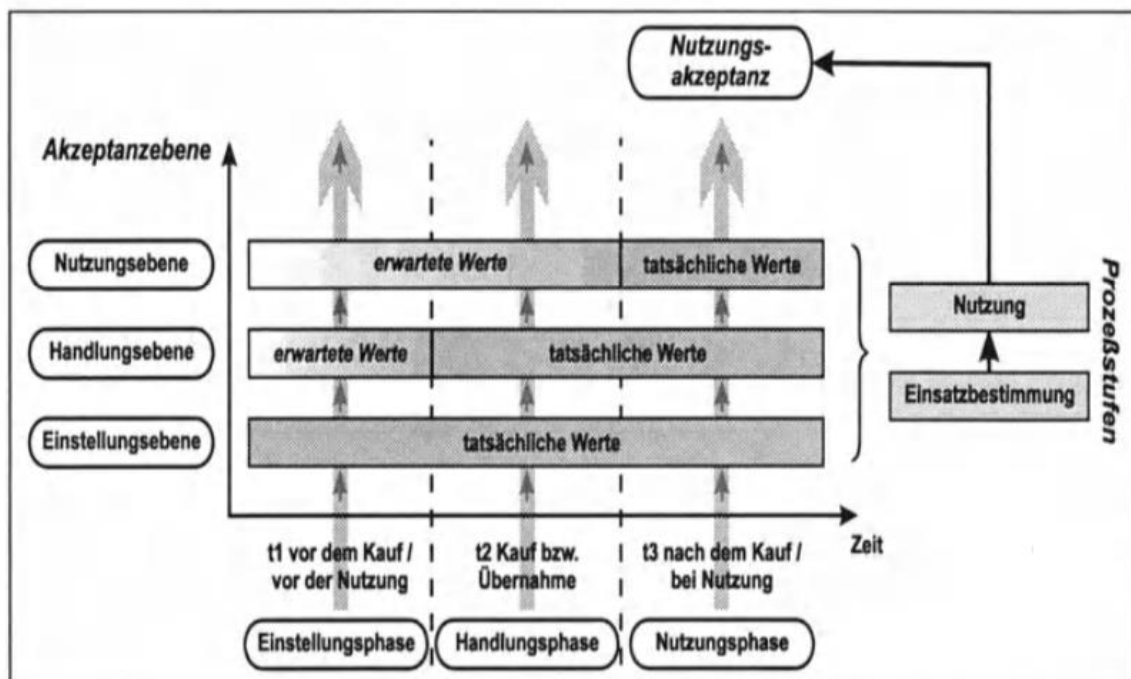


Abbildung 16: Akzeptanzmodell nach Kollmann (Kollmann, 1998, S.106)

Wie in der Abbildung 16 veranschaulicht wird, umfasst das Akzeptanzmodell drei aufeinanderfolgende Phasen. Die erste Phase ist die Einstellungsphase, in der potenzielle Nutzer\*innen erstmals Informationen über die technologische Innovation wahrnehmen und ihr Interesse durch Aufzeigen von Verwendungsmöglichkeiten oder Abwägen von Vor- und Nachteilen bekunden. In der nächsten Phase, der Handlungsphase, interagieren

Kunden\*innen erstmals mit dem Produkt und sammeln erste Eindrücke, die zu einer Änderung ihrer Einstellung führen können. Anschließend folgt die Nutzungsphase, in der die Nutzer\*innen beurteilen, ob das Produkt ihren Erwartungen entspricht.

Um jeweils in die nächste Phase zu gelangen, muss eine Teilakzeptanz in der vorherigen Phase erreicht werden. Liegt eine Ablehnung vor, kann eine Phase erneut durchlaufen werden. Eine Gesamtakzeptanz liegt vor, wenn alle Phasen positiv abgeschlossen wurden, und die neue technologische Innovation vom\*von der Nutzer\*in akzeptiert wurde (Kollmann, 1998, S.91ff).

### 2.3.9 Motivation Model (MM)

Davis et al. (1992) untersuchten das Motivationsmodell der Technologieakzeptanz, welches auf der Grundlage der extrinsischen und intrinsischen Motivation beruht. Das Resultat war, dass die extrinsische und intrinsische Motivation zu den wichtigsten Triebkräften hinsichtlich der Absicht eines Individuums, eine Technologie zu nutzen, zählen.

- **Extrinsische Motivation:**  
Durch eine erwartete oder vorweggenommene Belohnung (z.B. Gehaltserhöhung oder Bonus) kann die Nutzung einer Technologie am Arbeitsplatz unterstützt werden, sofern diese als nützlich für das Erreichen dieser Ziele angesehen wird.
- **Intrinsische Motivation:**  
Die intrinsische Motivation ist eine wahrgenommene Freude bei der Nutzung einer Technologie, unabhängig von dem möglicherweise erzielten Leistungsergebnis.

Das Ergebnis dieser Studie zeigt, dass in erster Linie die Nutzung der Computer am Arbeitsplatz von ihrer Nützlichkeit abhängt und in zweiter Linie vom Grad der Freude, die die Individuen bei deren Nutzung empfinden. Die Studie betont auch die positive Wechselwirkung zwischen Nützlichkeit und Vergnügen. Die Wechselwirkung impliziert, dass das bei der Nutzung empfundene Vergnügen einen größeren Einfluss auf die Nutzung hat, als die Nützlichkeit des Computersystems selbst (Davis et al., 1992).

### 2.3.10 Model of PC Utilization (MPCU) von Thompson, Higgins und Howell

Das Modell "Model of PC Utilization" wurde von Thompson et al. (1991) entwickelt und basiert auf der Studie "Interpersonal Behavior" von Triandis (1977), welche die Theorie des menschlichen Verhaltens im Zusammenhang mit der Technologieakzeptanz berücksichtigt. Das Modell wurde speziell für die Nutzung von PCs im Unternehmenskontext konzipiert.

Die Hauptdeterminanten und deren Definitionen in diesem Modell sind (Thompson et al., 1991, S.126-130):

- **Job-Fit:**  
Ist der verspürte Verbesserungsgrad eines Individuums bzw. der eigenen Leistung, durch die Verwendung einer Technologie.
- **Komplexität (engl. Complexity):**  
Ist das Ausmaß der wahrgenommenen Schwierigkeit, eine Innovation zu verstehen oder diese zu nutzen.
- **Langfristige Folgen (engl. Long-term Consequences):**  
Ergebnisse, die einen positiven Effekt auf die Zukunft haben.
- **Einfluss auf die Nutzung (engl. Affect towards Use):**  
Emotionen wie Freude, Hochgefühl, Vergnügen oder Depression, Ekel, Unmut und Hass, die ein Individuum mit einer bestimmten Handlung in Verbindung bringt.
- **Soziale Faktoren (engl. Social Factors):**  
Die Verinnerlichung der subjektiven Kultur einer Bezugsgruppe des Individuums sowie zwischenmenschliche Vereinbarungen, die das Individuum mit anderen getroffen hat.
- **Erleichternde Bedingungen (engl. Facilitating Conditions):**  
Die Bereitstellung von Support für PC-Nutzer\*innen kann z.B. eine erleichternde Bedingung sein, die einen Einfluss auf die Systemnutzung hat.

Die einzelnen Determinanten, mit ihrem Einfluss auf die Nutzung von PCs werden in der Abbildung 17 dargestellt.

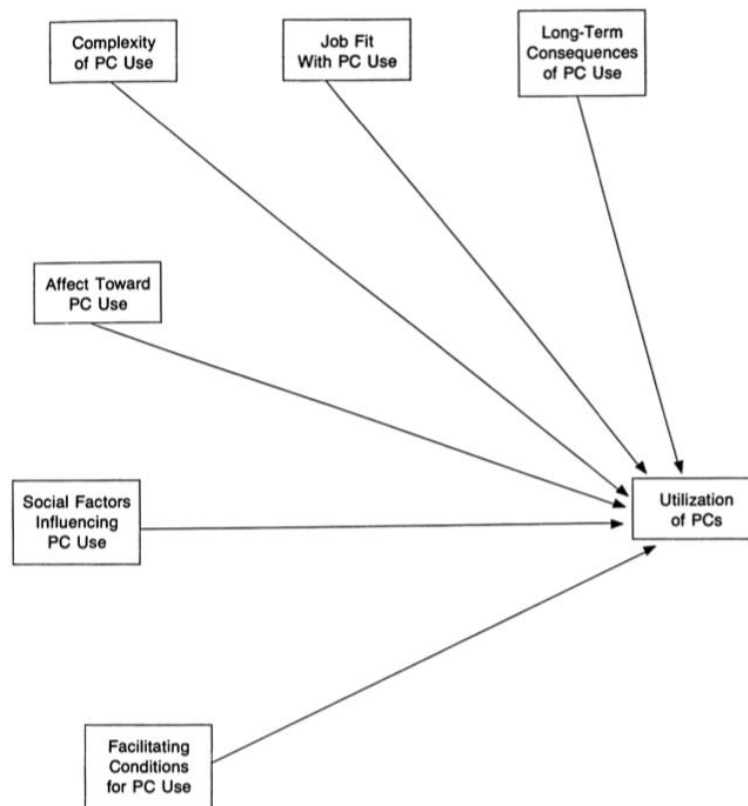


Abbildung 17: MPCU (Thompson et al., 1991, S.131)

Die Untersuchung des Modells ergab, dass die sozialen Faktoren, die Komplexität der PC-Nutzung, die Eignung des Arbeitsplatzes für die PC-Nutzung sowie die langfristigen Folgen der PC-Nutzung signifikante Determinanten für die PC-Nutzung darstellen.

## 2.4 Eignung der Akzeptanzforschung für die Erklärung von Nutzungsentscheidungen

Für die Eignung zur Messung der Akzeptanz sowie von Widerständen im Nutzungsentscheidungsprozess von Arbeitnehmer\*innen 50+ werden die Einflussfaktoren aus den vorangegangenen betrachteten Modellen tabellarisch gegenübergestellt. Darüber hinaus erfolgt eine Bewertung der Anwendbarkeit im Untersuchungskontext.

Die Analyse in Tabelle 4 zeigt, dass die Mehrzahl der betrachteten Modelle grundsätzlich für den Untersuchungskontext geeignet sind. Mit diesem Hintergrund wurde entschieden, das am häufigsten verwendete TAM-Modell für die vorliegende Arbeit heranzuziehen. Das TAM-Modell ist aufgrund seiner hohen Generalisierbarkeit und Aussagekraft gut geeignet und ermöglicht es, individuelle Nutzungsentscheidungen von Arbeitnehmern\*innen prozessual abzubilden. Dies erlaubt Vergleiche zwischen Arbeitnehmern\*innen, die sich in unterschiedlichen Phasen des Nutzungsentscheidungsprozesses befinden.

In Anbetracht der vorliegenden Masterarbeit wird das Modell um den Aspekt der sozialen Integration erweitert, da dieser als relevante Einflussgröße im Nutzungsentscheidungsprozess angesehen wird. Dabei wird insbesondere auf Komponenten eingegangen, die für den Nutzungsentscheidungsprozess von Arbeitnehmer\*innen 50+ bei Mobile Working von wesentlicher Bedeutung sind.

Tabelle 3: Einflussfaktoren und Bewertung der einzelnen Modelle im Untersuchungskontext

Modell	Einflussfaktoren der Akzeptanz	Bewertung
TAM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wahrgenommener Nutzen</li> <li>2. Wahrgenommene einfache Bedienbarkeit</li> </ol>	Die Beschränkung auf die zwei Faktoren kann als Vor- und Nachteil gesehen werden. Das Modell ist aufgrund seiner hohen Generalisierbarkeit gut auf den Untersuchungskontext anpassbar.
TAM 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wahrgenommener Nutzen: subjektive Norm, Image, Jobrelevanz, Outputqualität, Nachweisbarkeit der Ergebnisse</li> <li>2. Wahrgenommene einfache Bedienbarkeit</li> </ol>	In diesem Modell finden die kognitiven Variablen bei den subjektiven Verhaltenskontrollen keine Anwendung, die jedoch bedeutend für die Einstellung sind.
TAM 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wahrgenommener Nutzen: subjektive Norm, Image, Jobrelevanz, Outputqualität, Nachweisbarkeit der Ergebnisse</li> <li>2. Wahrgenommene einfache Bedienbarkeit: Kompetenzerwartung, Unterstützung, Angst, Spontanität, Vergnügen, Anstrengung</li> </ol>	Das Modell ist für den Untersuchungskontext geeignet, da es im Vergleich zu TAM und TAM2 um die Determinanten Vergnügen und Unterstützung erweitert wurde.
TTFM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aufgabe</li> <li>2. Technologie</li> <li>3. Individuum</li> </ol>	Die Nutzereinstellung kann mit diesem Modell gut erklärt werden, jedoch die tatsächliche Nutzung nicht.
UTAUT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leistungserwartung</li> <li>2. Anstrengungserwartung</li> <li>3. Sozialer Einfluss</li> <li>4. begünstigende Bedingungen</li> </ol>	Die grundsätzliche Einstellung der befragten Person wird im Modell nicht betrachtet.
UTAUT 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leistungserwartung</li> <li>2. Anstrengungserwartung</li> <li>3. Sozialer Einfluss</li> <li>4. begünstigende Bedingungen</li> <li>5. hedonische Motivation</li> <li>6. Preiswertigkeit</li> <li>7. Gewohnheit</li> </ol>	Die persönliche Einstellung wird im Modell nicht betrachtet.
Degenhardt	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Systemkonfiguration</li> <li>2. Anwendermerkmale</li> <li>3. Aufgabencharakteristika</li> </ol>	<i>„Nicht schlüssig scheint in diesem Modell die besondere Stellung der Akzeptierbarkeit, da die dazugehörigen Einflussfaktoren auf das soziale Umfeld der AnwenderInnen zurückzuführen sind und somit bereits in der Akzeptanzfaktorengruppe Benutzermerkmale einfließen“ (Simon, 2001).</i>
Kollmann	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produktbezogene Determinante,</li> <li>2. Kosumentenbezogene Determinante</li> <li>3. Unternehmensbezogene Determinante</li> <li>4. Umweltbezogene Determinanten</li> </ol>	Die Komplexität des Modells ist sehr hoch und ist daher für die Implementierung von Systemen geeignet.
MM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Extrinsische Motivation</li> <li>2. Intrinsische Motivation</li> </ol>	Das Modell ist für den Untersuchungskontext nicht genügend aussagekräftig.
MPCU	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Job Fit</li> <li>2. Komplexität</li> <li>3. Langfristige Folgen</li> <li>4. Affekt gegenüber der Nutzung</li> <li>5. Soziale Faktoren</li> <li>6. Erleichternde Bedingungen</li> </ol>	Das Modell ist geeignet, jedoch fehlen umweltbezogene Merkmale wie organisatorische und technische Rahmenbedingungen.

## 3 Empirischer Teil

Das vorliegende Kapitel erläutert das empirische Forschungsdesign der vorliegenden Arbeit, welches der Beantwortung der nachfolgenden Forschungsfrage dient:

*„Welchen Einfluss haben emotionale Faktoren, Coping-Reaktionen und Widerstände auf den Entscheidungsprozess von Arbeitnehmer\*innen ab 50+ bei der Nutzung von Mobile Working?“*

Die Auswahl der Interviewpartner\*innen und das Erhebungsinstrument wird umfassend beleuchtet und begründet. Darüber hinaus wird die Vorgehensweise der Datenerhebung sowie das Auswertungs- und Analyseverfahren der Interviews näher erläutert. Abschließend wird die Durchführung der empirischen Untersuchung präsentiert.

### 3.1 Erhebungsmethode

Die empirische Sozialforschung umfasst eine Vielzahl von Methoden, Techniken und Instrumenten, die für die korrekte Durchführung von wissenschaftlichen Untersuchungen und Forschungen in Bezug auf menschliches Verhalten und andere soziale Ereignisse eingesetzt werden. Ihr Ziel besteht gemäß Häder (2019) darin, Erkenntnisse über die soziale Realität zu sammeln. Die Datenerhebung kann dabei in zwei Kategorien unterteilt werden:

- Erstens die quantitative Datenerhebung, bei der mit Hilfe von Zahlen z.B. die Zufriedenheit mit einem Produkt erhoben wird. Hierbei kommen standardisierte Fragebögen zum Einsatz, die Einstellungen und Vorstellungen von Personen abbilden, jedoch keine tatsächlichen Handlungen.
- Zweitens die qualitative Datenerhebung, bei der eine Erhebung verbaler Aussagen einer Person über ihre Zufriedenheit mit einem Produkt erfolgt. Diese Datenerhebung soll neue Theorien bilden und erfolgt flexibel (Häder, 2019, S.20ff).

Des Weiteren fokussiert sich die qualitative Forschung darauf, die Lebenswelten aus der Perspektive der beteiligten Individuen von innen heraus zu beschreiben. Dies ermöglicht eine Auseinandersetzung mit Strukturmerkmalen wie z.B. Bedeutungsmustern und Prozessen, wodurch ein besseres Verständnis für soziale Realitäten erzielt werden soll. Ein zentrales Merkmal der qualitativen Forschung liegt in der Nutzung unkonventioneller und unerwarteter Erkenntnisquellen, um das Unbekannte im Bekannten und das Bekannte im Unbekannten aufzudecken (Flick et al., 2004, S.3f).



Gemäß Flick et al. (2004) zeichnet sich qualitative Forschung durch zwölf Merkmale aus:

1. Methodenspektrum anstatt Einzelmethode
2. Angemessenheit der Methoden
3. Orientierung am Alltagsgeschehen und/oder Alltagswissen
4. Kontextualität als Leitprinzip
5. Perspektiven der Teilnehmer\*innen
6. Reflexionsfähigkeit des\*der Forschers\*in
7. Verstehen als Erkenntnisprinzip
8. Offenheitsprinzip
9. Fallanalyse als Ausgangspunkt
10. Konstruktion der Wirklichkeit als Basis
11. Qualitative Forschung als textwissenschaftliche Disziplin
12. Entdeckung und Theoriebildung als Ziel

In der vorliegenden Arbeit wird für die Beantwortung der Forschungsfrage die qualitative Erhebungsmethode in Form von Interviews genutzt. Diese Methode erweist sich als geeignet, zentrale Erkenntnisse aus den Erzählungen und Ausführungen der Arbeitnehmer\*innen im Alter von 50 Jahren und älter hinsichtlich ihres Entscheidungsprozesses zur Nutzung von Mobile Working zu erlangen. Die Interviews ermöglichen eine Erfassung von Empfindungen, Eindrücken und Handlungen der Arbeitnehmer\*innen aus erster Hand.

Zur Beantwortung der Forschungsfrage wird eine qualitative Erhebungsmethode in Form von Leitfadeninterviews herangezogen. Diese Methode bietet die Möglichkeit, zentrale Erkenntnisse aus den Erzählungen und Ausführungen der Arbeitnehmer\*innen 50+ bezüglich des Nutzungsentscheidungsprozesses von Mobile Working zu erzielen. Der Leitfaden gibt ein Grundgerüst für die Datenerhebung und -analyse vor, wodurch die Vergleichbarkeit der einzelnen Interviews gewährleistet wird. Gleichzeitig wird den Befragten jedoch genügend Freiraum geboten, um offen und frei zu antworten. Diese Form von Interviews ermöglicht es zudem, während des Interviews oder bei der Interviewauswertung neue Fragen und Themen aufzunehmen, die bei der Konzeption des Leitfadens noch nicht berücksichtigt wurden (Döring et al., 2015, S.314). Damit sichergestellt wird, dass bestimmte Punkte im Interview behandelt werden, bietet der Interviewleitfaden eine Struktur, wobei der Grad der Strukturierung je nach Bedarf variieren kann (Kruse, 2015, S.209). Zur Beantwortung der Forschungsfrage wird eine halbstrukturierte und offene Interviewform bevorzugt, um den Befragten die Möglichkeit

zu geben, frei und ohne vorgegebene Antworten zu antworten und je nach Situation Fragen flexibel zu vertiefen, vorzuziehen oder zu überspringen (Mayring, 2016, S.66ff).

Misoch (2019) betont die Wichtigkeit der sorgfältigen Gestaltung und Formulierung von Fragen bei der Erstellung eines Interviewleitfadens. Offen formulierte Fragen sind von wesentlicher Bedeutung, um eine Lenkung der Antworten der Befragten zu vermeiden. Der Interviewleitfaden dient bei der Durchführung des Interviews nicht als strikte Vorgabe, sondern als Unterstützung für den\*die Interviewer\*in und den\*die Befragte\*n.

Zum Abschluss des Interviews wird bei den Befragten eine standardisierte Erhebung zur Sozialstatistik durchgeführt, um Informationen zu Geschlecht, Alter, Bildungsstand, Beruf und anderen relevanten Merkmalen zu sammeln.

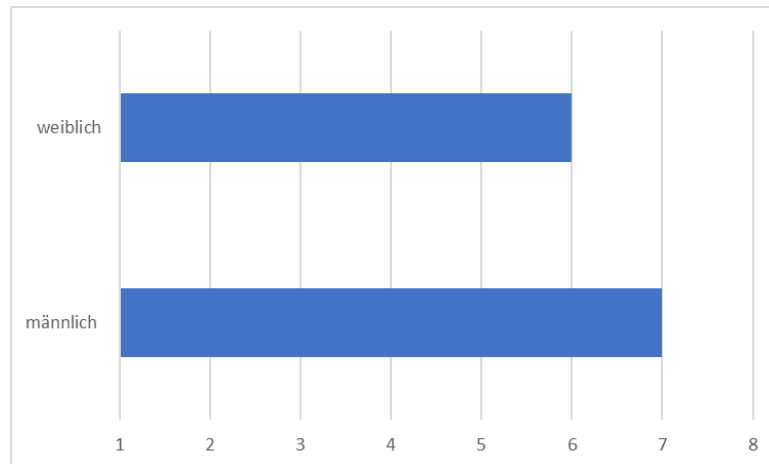
### 3.2 Auswahl der Interviewpartner\*innen

Um die Forschungsfrage angemessen zu beantworten, ist eine sorgfältige Auswahl der Interviewpartner\*innen von zentraler Bedeutung. Die Auswahl der Teilnehmer\*innen basierte auf zwei entscheidenden Kriterien:

- Das erste Auswahlkriterium war das Alter der befragten Personen, wobei nur solche Personen berücksichtigt wurden, die mindestens 50 Jahre alt sind. Die ausgewählten Interviewpartner\*innen waren zwischen 50 und 62 Jahre alt.
- Das zweite Kriterium war das Vorhandensein von Mobile Working im Unternehmen der Befragten sowie die regelmäßige Ausführung ihrer Arbeitstätigkeiten in diesem Arbeitsmodus während der COVID-19 Pandemie.

Nicht relevante Merkmale für die Auswahl der Interviewteilnehmer\*innen waren deren Bildungsabschluss und Beschäftigungsausmaß.

Bei der Auswahl der Befragten wurde darauf geachtet, eine ausgewogene Geschlechterverteilung sowie eine breite Abdeckung unterschiedlicher Tätigkeitsbereiche zu gewährleisten, um verschiedene Perspektiven und Einstellungen zu erhalten. Wie in Abbildung 18 dargestellt, war eine ausgewogene Geschlechterverteilung bei den Interviewpartner\*innen gegeben.



*Abbildung 18: Geschlechterverteilung der Interviewpartner\*innen*

Die Tabelle 5 gibt einen strukturierten Überblick über die demographischen Daten der einzelnen Interviewpartner\*innen. Die Daten umfassen das Geschlecht der Interviewpartner\*innen, das Alter, die Funktion im Unternehmen, den Tätigkeitsbereich und den höchsten Bildungsabschluss. Darüber hinaus gibt die Tabelle Auskunft über Datum, Dauer und Form des Interviews sowie über das Ausmaß der Nutzung von Mobile Working. Um die Anonymisierung der Befragten zu gewährleisten, sind die Namen und Geburtsdaten nicht in der Tabelle angeführt. Zur besseren Übersichtlichkeit wurden den einzelnen Interviews Nummern zugeordnet.

Ursprünglich war eine Stichprobe von 8-10 Interviewteilnehmer\*innen mit einer durchschnittlichen Interviewdauer von 60 Minuten geplant, wobei die Befragten aus dem persönlichen Umfeld der Autorin rekrutiert werden sollten. Aufgrund von Empfehlungen der Teilnehmer\*innen bezüglich potenzieller weiterer Interviewpartner\*innen konnten zusätzliche Interviews durchgeführt werden, wodurch die Anzahl der Interviews erhöht wurde.

Tabelle 4: Demographische Daten der Interviewteilnehmer\*innen

Nr.	Datum	Alter	Geschlecht	Ort	Form der Interviewdurchführung	Funktion im Unternehmen	Tätigkeitsbereich	höchste Schulbildung	Ausmaß der Nutzung
1	27.07.2022	53	männlich	Wien	Virtuell/Teams	Teamleiter	Produkt Operation - Personalmanagement	Matura	3-4 Tage/Woche
2	30.07.2022	59	weiblich	Wien	Virtuell/Teams	Angestellte	Controlling	Matura	3 Tage/Woche
3	01.08.2022	61	männlich	Wien	Virtuell/Teams	Teamleiter	Datenbank/Webserver	Matura	3 Tage/Woche
4	03.08.2022	50	weiblich	Wien	Face-to-Face	Angestellte	EU-Projekte, Personalvertretung	Studium	2-3 Tage/Woche
5	04.08.2022	63	männlich	Wien	Virtuell/Teams	Angestellter	Datendrehscheibe, Betrieb Pensionskonto	Matura	3-4 Tage/Woche
6	05.08.2022	50	weiblich	Wien	Virtuell/Teams	Angestellte	Controlling	Studium	3 Tage/Woche
7	08.08.2022	54	weiblich	Wien	Virtuell/Teams	Teamleiterin	Controlling	Lehrabschluss	2 Tage/Woche
8	11.08.2022	54	männlich	Wien	Virtuell/Teams	Angestellter	Solution Designer	Matura	4 Tage/Monat
9	11.08.2022	53	männlich	Wien	Virtuell/Teams	Angestellter	Controlling	Studium	3 Tage/Woche
10	11.08.2022	57	männlich	Wien	Virtuell/Teams	Angestellter	Controlling	Matura	2-3 Tage/Woche
11	12.08.2022	58	männlich	Wien	Virtuell/Teams	Angestellter	Implementation Manager	Matura	4 Tage/Woche
12	16.08.2022	50	weiblich	Wien	Virtuell/Teams	Angestellte	Operation and Supply Chain Specialist	Studium	3 Tage/Woche
13	22.08.2022	58	weiblich	Wien	Virtuell/Teams	Angestellte	Wissenschaftliche Mitarbeiterin	Studium	2 Tage/Woche

### 3.3 Durchführung Pretest

Zur Gewährleistung der Qualität des Interviewleitfadens wurde dieser im Vorfeld mittels eines Pretests auf seine Eignung bezüglich Verständlichkeit und Anwendbarkeit der Fragen im Kontext der Forschungsfrage überprüft. Darüber hinaus wurde die Dauer des Pretest-Interviews gemessen, um Rückschlüsse auf die zu erwartende Dauer der eigentlichen Interviews ziehen zu können.

Der Pretest wurde mit einer Person 50+ im IT-Sektor, die Mobile Working seit COVID-19 regelmäßig zwei bis dreimal die Woche ausübt, durchgeführt. Der Interviewleitfaden wurde aufgrund des Feedbacks in Bezug auf Kontext und Verständnis überarbeitet. Verfeinerungen des Interviewleitfadens fanden auch im Laufe der Interviews statt und Anpassungen an die jeweiligen Interviewpartner\*innen wurden vorgenommen. Der Letztstand des Interviewleitfadens befindet sich im Anhang. Da im Pretest alle relevanten Punkte für die Forschungsfrage abgedeckt wurden, wurde dieses Interview ebenfalls ausgewertet und zu den Interviews hinzugezählt.

### 3.4 Durchführung der Erhebung

Wie im Kapitel 3.2 beschrieben, wurde mit der Suche nach passenden Interviewpartner\*innen für die Interviews begonnen. Die Interviews wurden im Zeitraum von Ende Juni bis August 2022 durchgeführt und hatten eine Dauer von 30 bis 50 Minuten. Die Interviewpartner\*innen wurden aus dem persönlichen Umfeld der Autorin sowie aus dem Umfeld der einzelnen Interviewpartner\*innen rekrutiert. Im Vorfeld wurden sie persönlich per Telefon oder per E-Mail kontaktiert, um sicherzustellen, dass sie den Auswahlkriterien entsprechen und die Bereitschaft, an einem Interview teilzunehmen, gegeben ist. Außerdem wurden sie über das Thema und Ziel der Masterarbeit informiert und darauf hingewiesen, dass alle erhobenen Daten vertraulich behandelt und ausschließlich für den Forschungszweck verwendet werden. Es wurde auch bekannt gegeben, dass das Interview für die spätere Transkription und Auswertung aufgezeichnet wird. Vorab wurden auch etwaige Fragen geklärt. Termine für die Interviews mit einem Zeitrahmen von 60 Minuten wurden anschließend per E-Mail versendet. In der E-Mail wurde der Interviewleitfaden im Anhang beigefügt, da diese Vorab-Info von einigen Interviewpartnern\*innen gewünscht wurde. Um Verzerrungen zu vermeiden und gleiche Rahmenbedingungen zu schaffen, wurde schlussendlich allen Interviewteilnehmer\*innen vorab der gleiche Leitfaden zugesandt.

Insgesamt wurden im Zeitraum von Ende Juni und August 2022 dreizehn Interviews durchgeführt, wobei lediglich ein Interview in persönlicher Präsenz stattfand. Die Wahl des Ortes für das persönliche Interview wurde dem\*der Interviewteilnehmer\*in überlassen. Aufgrund der zeitlichen und räumlichen Flexibilität wurde vermehrt auf die Online-Kommunikation mittels Microsoft Teams gesetzt. Diese Technologie ermöglicht durch die Echtzeitübertragung von Bild und Ton eine Annäherung an die Qualitäten eines face-to-face Gesprächs (Misoch, 2019, S.177ff). Angesichts der pandemiebedingten intensiven Nutzung digitaler Kommunikationstechnologie, wie zum Beispiel Microsoft Teams, wurde davon ausgegangen, dass die Gesprächspartner\*innen vertraut im Umgang mit der Technologie sind.

Gemäß Deakin & Wakefield (2014) können Teilnehmer\*innen Fragen über ein Kommunikationstool mit ausgeschalteter Kamera offener beantworten, da sie sich durch Anonymität geschützt fühlen. Um einer eventuellen Distanziertheit entgegenzuwirken, wurde von der Autorin vor Beginn des Interviews darauf geachtet, eine Smalltalk-Phase einzuführen, um eine angenehme Atmosphäre für die Interviews zu schaffen. Die meisten Interviewpartner\*innen boten zudem das Du-Wort an, was zu einer angenehmen, lockeren Atmosphäre beitrug. Es war auch von Vorteil, dass einige der Teilnehmer\*innen die Autorin bereits persönlich kannten.

Vor dem eigentlichen Interview wurden den Interviewpartner\*innen erneut das Forschungsziel der vorliegenden Masterarbeit erläutert, um eine einheitliche Ausgangsbasis für die Interviews zu schaffen. Die Befragten wurden aufgefordert, offen auf die gestellten Fragen zu antworten, um eine unverfälschte Sichtweise zu erhalten. Es wurde nochmals betont, dass die Interviews streng vertraulich behandelt und ausschließlich für die vorliegende Masterarbeit genutzt werden. Persönliche Daten der Interviewpartner\*innen wurden anonymisiert, um eine Zuordnung zu verhindern. Des Weiteren wurden demografische Informationen wie Alter, Funktions- und Tätigkeitsbereich im Unternehmen sowie die höchste Schulbildung erhoben. Nach erneuter Einholung des Einverständnisses zur Aufnahme des Interviews wurde selbiges gestartet. Die Aufzeichnung erfolgte über Microsoft-Teams bzw. vor Ort über das Smartphone mittels der App Sprachmemos.

Der erste Themenbereich des Interviews bot sich als Warm-up-Phase an, da er sich auf die tatsächliche Nutzung von Mobile Working bezog. In diesem Kontext wurden Fragen bezüglich der Nutzungsmöglichkeit, der aktuellen Unternehmensregelungen, der tatsächlichen Nutzung und des Nutzungswunsches in Bezug auf Mobile Working gestellt.

Diese Fragen dienten dazu, die Anfangshemmungen der Interviewpartner\*innen abzubauen.

Anschließend wurde das Themengebiet externer Einflüsse mit den Fragen bezüglich der Zurverfügungstellung von Arbeitsmitteln, Erwartungshaltung des\*der Arbeitgebers\*in und Erwartungshaltung aus dem persönlichen Umfeld zur Nutzung von Mobile Working thematisiert.

Um den von den einzelnen Interviewpartner\*innen wahrgenommenen Nutzen von Mobile Working zu ermitteln, wurden im Rahmen des Interviews Motivations- und Demotivationsfaktoren erfragt. Dabei wurde auch die Frage gestellt, ob sich die Qualität der Arbeit durch die Nutzung von Mobile Working verändert hat.

Der nächste Themenblock befasste sich mit der Bedienerfreundlichkeit der für Mobile Working verwendeten Geräte. Hierbei wurden Fragen zur Umsetzbarkeit, den damit verbundenen Emotionen und erhaltenen Schulungen gestellt, um ein umfassendes Bild der Bedienerfreundlichkeit zu erhalten. Darüber hinaus wurde erfragt, welche Kompetenzen für Mobile Working vonnöten sind.

Um bis zum Ende des Interviews einen Einblick in die Nutzungsabsichten zu gewinnen, wurden die Chancen, Risiken, Hoffnungen und Ängste, die mit Mobile Working verbunden sind, von den Interviewpartner\*innen erfragt. Weiterhin wurden die Faktoren und/oder Bedingungen beleuchtet, die für die Inanspruchnahme oder Nichtnutzung von Mobile Working entscheidend sind.

Zum Abschluss des Interviews wurden die Interviewpartner\*innen gebeten, ihre abschließenden Anmerkungen zu dem Thema zu machen, sofern sie noch welche hatten.

Die vorliegende Untersuchung profitierte von dem ausgearbeiteten Interviewleitfaden, der der Autorin eine solide Grundlage bot, um gezielte Fragen zu stellen und konkrete Antworten zu erhalten. Die Autorin wurde mit jedem geführten Interview vertrauter mit den Fragen und konnte darauf aufbauend weitere, ergänzende Fragen stellen sowie den Interviewpartnern\*innen ausreichend Zeit für ihre Ausführungen einräumen. Die Autorin legte großen Wert auf aktives Zuhören, um die Interviewpartner\*innen zu bestärken, ihre Ausführungen zu präzisieren und somit den Interviewverlauf erfolgreich zu gestalten. Die angemessene Länge des Interviewleitfadens sowie die präzise und zielführende Formulierung der Fragen trugen zur erfolgreichen Durchführung der Interviews bei.

Leider gab es während des Interviews in drei Fällen kurze Unterbrechungen. In einem Interview wurde die Sitzung durch einen Anruf unterbrochen, der vom Interviewpartner angenommen werden musste, während in den anderen beiden Interviews Unterbrechungen durch Nachfragen der Frau oder Lebensgefährtin der Interviewpartner zu persönlichen Themen auftraten. Glücklicherweise waren diese Unterbrechungen nur von kurzer Dauer, sodass das Interview an der unterbrochenen Stelle ohne Schwierigkeiten fortgesetzt und der Redefluss schnell wieder aufgenommen werden konnte.

### 3.5 Transkription

Die Transkription der Interviews stellt einen wichtigen Schritt dar, um eine gründliche Analyse und Interpretation des Inhalts zu ermöglichen. Wie von Mayring (2016) beschrieben, wird durch die Übertragung des gesprochenen Wortes in schriftlicher Form eine genauere Auswertung des Inhalts ermöglicht. Für die Transkription wurde die Spracherkennungssoftware f4x verwendet, die die Audiodatei in Textform umwandelt. Dabei wurden hohe Sicherheitsstandards und die Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) berücksichtigt. Die Audiodateien wurden verschlüsselt übertragen und nach Abschluss der Verarbeitung sowohl die Audiodateien als auch die Textdateien gelöscht (Audiotranskription, 2020).

Die Ergebnisse der Spracherkennungssoftware erwiesen sich als unzureichend und mussten manuell überarbeitet werden. Um diese Aufgabe zu bewältigen, wurde das Transkriptionsprogramm f4transcription verwendet, das einen reibungsloseren Transkriptionsprozess ermöglichte, indem die Audiodateien mit reduzierter Geschwindigkeit abgespielt werden konnten. Um die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Transkriptionen zu gewährleisten, wurden die folgenden Transkriptionsregeln beachtet (Dresing & Pehl, 2018, S.16f):

1. Transkription erfolgt wörtlich, nicht lautsprachlich oder zusammenfassend. Falls keine eindeutige Übersetzung möglich ist, wird der Dialekt übernommen.
2. Wortschleifen werden nicht transkribiert, sondern dem Schriftdeutsch angenähert. Syntaktische Fehler werden übernommen.
3. Wortdoppelungen werden nur beibehalten, wenn sie als Stilmittel für die Betonung verwendet werden. Stottern und Wort- und Satzabbrüche werden weggelassen.
4. Pausen werden durch drei Punkte in Klammern (...) markiert.



5. Signale des Verständnisses, wie „mhm, aha, ja, genau, ähm“ etc. werden nicht transkribiert.
6. Bei jedem Sprechbeitrag wird ein Absatz eingefügt und zwischen den Sprechern wird eine leere Zeile freigelassen.
7. Unverständliche Wörter werden mit (unv.) kenntlich gemacht.
8. Die befragte Person wird mit einem „B:“ und der Interviewer wird mit einem „I:“ gekennzeichnet.

Die transkribierten Interviewdaten liegen dieser Arbeit nicht bei, jedoch können diese bei Bedarf auf Anfrage bei der Autorin eingesehen werden.

### 3.6 Auswertungsverfahren/Analyseverfahren

Die transkribierten Interviews wurden nach der qualitativen Themenanalyse nach Froschauer & Lueger (2003) ausgewertet. Diese Methodik der Auswertung wurde gewählt, da sie eine effektive Textreduktion und Codierung von umfangreichem Textmaterial ermöglicht und es dadurch möglich ist, essenzielle Schwerpunkte und Sichtweisen der einzelnen Interviewpartner\*innen zu identifizieren. Darüber hinaus werden wichtige Aussagen erfasst und der Kontext ihres Auftretens untersucht.

Bei der Textreduktion werden zentrale Themen zusammengefasst und benannt, dadurch wird ein Überblick über die behandelten Themen geboten und deren Charakteristik kann ausgearbeitet werden. Das Codierungsverfahren dringt tiefer ein, da aus dem Gesprächstext Hauptkategorien und Subkategorien abgeleitet werden. Die Auswertung der Unterschiede der Themen, der Struktur und des Kontextes, sowie das Vergleichen der Interviewtexte auf Ähnlichkeiten durch die Bildung von Haupt- und Subkategorien ermöglicht eine fundierte Analyse und das Erlangen von weiteren Erkenntnissen (Froschauer & Lueger, 2003, S.159-165).

Zur Auswertung der Interviews in dieser Masterarbeit wurde eine Kombination aus beiden Verfahren, der Textreduktion und dem Codierungsverfahren, angewendet. Hierbei wurden einzelne Gesprächspassagen der transkribierten Texte definierten Kategorien zugeordnet, wobei es in manchen Fällen notwendig war, die Zuordnung auf mehrere Kategorien zu erweitern. Zu beachten ist, dass eine grobe Kategorisierung bereits im Interviewleitfaden erfolgte. Im Rahmen der Analyse wurden dann weitere Subkategorien gebildet, die den Hauptkategorien zugeordnet wurden. Für die Analyse wurde das Programm f4analyse eingesetzt. Die Aussagen der Interviewpartner\*innen zu den

zugeordneten Kategorien wurden verglichen und analysiert. Diese Analyse bildet das Fundament zur Interpretation und Beantwortung der Forschungsfrage.

Tabelle 5: Codierungssystem

Hauptkategorie	Subkategorie
Tatsächliche Nutzung	Ausmaß der Nutzung
	Rahmenbedingungen/Regelung der Nutzung
Externe Einflüsse	Arbeitsmaterial
	Erwartungen vom Unternehmen
	Erwartungen aus dem persönlichen Umfeld
Wahrgenommener Nutzen	Motivationsfaktoren
	Demotivationsfaktoren
	Qualität der Arbeit
	Umsetzbarkeit
Einfache Bedienbarkeit	Einschulung, Informationen
	Kompetenz
	Einstellung (Gefühle)
Nutzungsabsicht	Chancen/Risiken
	Hoffnungen/Ängste
	Nutzungswunsch

### 3.7 Research Modell

Zur Untersuchung der Forschungsfrage wurde ein modifiziertes Technology Acceptance Model verwendet, das auf dem ursprünglichen Modell von Davis (1989) und erweiterten Modellen aus der Literatur basiert. Die Faktoren und deren Operationalisierungen sind in Kapitel 3.8 beschrieben. Das in Kapitel 2.4 vorgestellte TAM-Modell wurde gewählt, da es um individuelle Faktoren erweitert werden kann, und somit die Akzeptanz von Mobile Working gut analysiert werden kann. Wie in Abbildung 19 ersichtlich ist, wurde das TAM-Modell um einen sozialen Faktor (soziale Integration), einen kognitiven Faktor (technologische Kompetenz) und Faktoren, die die Einstellung zum

Nutzungsentscheidungsprozess von Mobile Working beeinflussen (wie Erwartungen aus dem Umfeld und das wahrgenommene Risiko), erweitert.

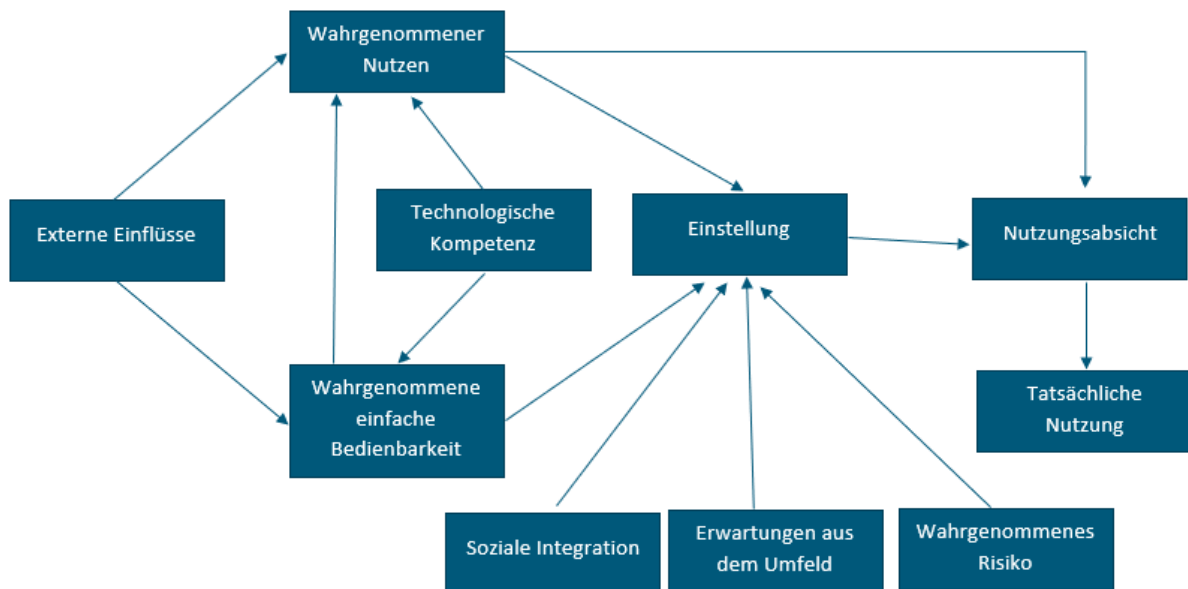


Abbildung 19: Research-Akzeptanzmodell für Mobile Working

### 3.8 Operationalisierung der Faktoren

Auf Basis des Codierungssystem der Interviews und des entwickelten Research-Akzeptanzmodells wurde anhand der Literatur Operationalisierungen der Faktoren Akzeptanz, Widerstände und Emotionen erarbeitet. Diese sind in Tabelle 7 aufgeführt.

Tabelle 6: Operationalisierung der Variablen

Codierung	Faktoren des Research-Modell	Operationalisierung (Messkriterium)
Wahrgenommener Nutzen	Wahrgenommener Nutzen	Mobile Working verschafft mir eine bessere Work-Life-Balance. Mobile Working erspart mir Zeit. Mobile Working verbessert die Qualität meiner Arbeit.
Einfache Bedienbarkeit	Wahrgenommene einfache Bedienbarkeit	Mir fällt es leicht, meine Arbeit mittels Mobile Working zu erledigen. Mobile Working ist umständlich und unklar.
Einfache Bedienbarkeit	Technologische/Personale Kompetenz	Ich bin technisch vertraut mit Mobile Working. Ich könnte Mobile Working verwenden, wenn mir jemand zeigt, wie es geht.
Externe Einflüsse	Externe Einflüsse	Werden für Mobile Working Arbeitsmitteln zur Verfügung gestellt? Es wird von mir erwartet, dass ich Mobile Working nutze.
Nutzungsabsicht	Einstellungen	Ich arbeite gerne mittels Mobile Working. Insgesamt betrachtet, denke ich, dass Mobile Working eine gute Sache ist. Mobile Working ist schlecht vs. gut, negativ vs. positiv, nützlich vs. sinnlos, vorteilhaft vs. unvorteilhaft, sicher vs. unsicher.
Externe Einflüsse	Erwartungen aus dem Umfeld	Erwartet Ihr Unternehmen, dass Sie Mobile Working nutzen? Wie nehmen Sie Mobile Working in ihrem persönlichen Umfeld wahr?
Nutzungsabsicht	Soziale Integration	Der soziale Kontakt wird im Mobile Working geringer. Ich muss intensiver mit meinen Kollegen kommunizieren.
Externe Einflüsse	Wahrgenommenes Risiko	Es besteht ein hohes Sicherheitsrisiko bei Nutzung von Mobile Working. Arbeit und Privatleben können nicht strikt getrennt werden.
Nutzungsabsicht	Nutzungsabsicht	Werden Sie in Zukunft Mobile Working in Anspruch nehmen? Was motiviert Sie mittels Mobile Working zu arbeiten?
Tatsächliche Nutzung	Tatsächliche Nutzung	Wie oft arbeiten Sie zurzeit mittels Mobile Working? Wie viel/Wie oft würden Sie gerne mittels Mobile Working arbeiten?

Die Operationalisierung der Variablen „Wahrgenommener Nutzen“ und „Einfache Bedienbarkeit“ wurde im Hinblick auf den Nutzungsentscheidungsprozess von Mobile Working angepasst. Der wahrgenommene Nutzen bezieht sich auf den Nutzen, den Arbeitnehmer\*innen durch die Nutzung von Mobile Working bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeiten erfahren. Die Variable "Einfache Bedienbarkeit" spiegelt die Unterstützung wider, die Mobile Working den Arbeitnehmern\*innen bei der Erfüllung ihrer Aufgaben bietet (Davis, 1989, S.320).

Die Erwartungen aus dem Umfeld werden mit Operationalisierungen (Messkriterien) gemessen. Betreffend der Einstellung des\*der Nutzers\*in erfolgt die Operationalisierung über zwei Statements und fünf Adjektive. Für die Skala des wahrgenommenen Risikos wurde ein neues Messkriterium nach Königstorfer (2008, S. 35, 153f) entwickelt. Für den sozialen Kontakt bei Mobile Working wurde ein neuer Faktor „Soziale Integration“ entwickelt und den Messkriterien von Dabholkar (1996) und Parasuraman (2000) angenähert. Um den Einflussfaktor des geplanten Verhaltens nach Ajzen & Madden (1986) auf den Nutzungsentscheidungsprozess zu berücksichtigen, wurde der Faktor technologische Kompetenz in das Modell aufgenommen. Mit der technischen Kompetenz werden die technische Vertrautheit und das Vorwissen oder der Informationsstand des\*der Nutzers\*in abgedeckt. Hingegen geht es bei der personalen Kompetenz um persönliche Fähigkeiten des\*der Nutzers\*in, die für eine erfolgreiche Nutzung von Mobile Working nötig sind.

## 4 Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der qualitativen Untersuchung, die aus der Auswertung mit der Themenanalyse resümieren, näher betrachtet und dargestellt. Die Ergebnisse werden anhand der dargestellten Codierung in Tabelle 6, siehe Kapitel 3.8, strukturiert und nacheinander analysiert.

Die Schwerpunkte werden mit den Hauptkategorien abgebildet und mit den Unterkategorien durch das erhobene Datenmaterial der Interviews tiefergehend untersucht. Wie bereits im Kapitel 3.6 erwähnt, war das Codierungssystem durch den Interviewleitfaden teilweise schon vorgegeben. Es ist jedoch zu beachten, dass aufgrund der teilweisen Überschneidung der Kategorien einige Textstellen als aussagekräftige Zitate bei verschiedenen Kategorien angeführt werden können. Trotz dieser Herausforderungen wurde versucht, eine angemessene Unterscheidung der Themengebiete im Hinblick auf die Forschungsfrage durchzuführen.

Zitierte Aussagen und Textpassagen, die die Ergebnisse stützen, werden mittels Hervorhebung und einer Kennzeichnung kenntlich gemacht. Die Kennzeichnung liefert Informationen über den\*die betreffende\*n Interviewpartner\*in, das Datum des Interviews und die genaue Position des Absatzes im Transkript.

### 4.1 Tatsächliche Nutzung

Dieses Kapitel behandelt die tatsächliche Nutzung von Mobile Working durch die Interviewpartner\*innen. Es wurde untersucht, in welchem Umfang Mobile Working derzeit im täglichen Arbeitsalltag genutzt wird und welche Rahmenbedingungen bzw. Vorschriften von dem\*der Arbeitgeber\*in vorgegeben sind, von denen die Nutzung abhängt.

#### 4.1.1 Rahmenbedingungen

Ein Auswahlkriterium der Interviewpartner\*innen war das Vorhandensein der Option, Mobile Working ausüben zu können. Dabei gab es Unterschiede hinsichtlich der Dauer, seit wann Mobile Working in den jeweiligen Unternehmen möglich war.

Etwa die Hälfte der Interviewpartner\*innen hatte bereits vor COVID-19 die Möglichkeit, Mobile Working zu nutzen.

*„Ich schätze für mich ungefähr zehn Jahre [...]. Mit ganz zaghaftem Anfang. Am Anfang, inoffiziell ein Tag pro Woche, und das hat sich dann so weiterentwickelt. Aber ich würde sagen, so um die 10 bis 12 Jahre, ist das schon ein Thema bei uns.“  
(I11\_Z2\_20220812)*

*„Die Möglichkeit gibt es eigentlich schon sehr lange, so seit mindestens zehn, 15 Jahren. Nur praktiziert wird es erst viel kürzer, nämlich wirklich im täglichen Arbeiten.“ (I2\_Z2\_20220730)*

Interviewpartner I8 gab an, dass er bereits seit 20 Jahren die Möglichkeit hat, Mobile Working in Anspruch zu nehmen.

*„Also wir haben schon seit 20 Jahren einen VPN Zugang in der Firma und konnten uns vom Kunden oder auch von zu Hause in die Firma einwählen. Und damit war mobiles Arbeiten möglich, und es war auch erlaubt.“ (I8\_Z6\_20220811)*

Bei der anderen Hälfte der befragten Personen wurde Mobile Working erst im Zuge der COVID-19 Pandemie im Unternehmen eingeführt.

*„Telearbeit gibt es schon länger, aber das, was man unter Mobile Working versteht, dass man von überall aus arbeiten kann. Kann mich nicht erinnern, dass das vor unserer neuen Telearbeitregelung schon gegangen wäre. Deswegen würde ich sagen, dass das erst jetzt im Zuge von Covid-19 erfolgt ist, und zwar mit Oktober 2020 [...].“  
(I1\_Z2\_20220727)*

*„Dieses offizielle mobile Arbeiten, also wirklich Mobile Working hieß es auch, ist tatsächlich bei uns eingeführt worden mit Corona.“ (I13\_Z3\_20220822)*

*„Mobiles Arbeiten wurde vor circa zwei Jahren implementiert ins Dienstrecht, das heißt, das ist auch rechtlich verankert, und das war im Sommer, Juli 2020.“  
(I4\_Z2\_20220803)*

Die Nutzung von Mobile Working ist bei den interviewten Personen durch eine Betriebsvereinbarung oder wie im Fall von Interviewpartnerin I4 durch das Dienstrecht mit dem\*der Arbeitgeber\*in vereinbart. In diesen Regelungen ist festgelegt, unter welchen Bedingungen und an welchen Orten Mobile Working genutzt werden darf, welche Verhaltensregeln zu beachten sind und welche Geräte für die Nutzung erlaubt sind.

*„Ja, da gibt es eine Betriebsvereinbarung.“ (I8\_Z9\_20220819)*

*„Ja, die sind [...] abgestimmt mit dem Betriebsrat. [...] Das heißt, zwei Tage in der Woche sollte man im Büro sein, um es salopp zu sagen, und die restlichen drei Tage kann man so, wie es wir nennen, remote arbeiten.“ (I9\_Z4\_20220811)*

*„[...] in der Coronazeit oder Ende Corona ungefähr, hat es eine Betriebsvereinbarung gegeben, also ganz offiziell mit Vorstand und Personalvertretung, da wurden drei Modelle ausgearbeitet.“ (I11\_Z6\_20220812)*

*„Es ist geregelt, wo man es wie nutzen kann, wie man sich verhalten muss, wenn es nicht funktioniert. Also es ist einiges da drinnen, welche Geräte man benutzen darf. Es ist einiges geregelt in diesem Vertrag.“ (I2\_Z8\_20220730)*

*„Regelungen gibt es im Dienstrecht. Das heißt, der Rahmen wird per Gesetz vorgegeben, und jede Abteilung, jede Magistratsabteilung oder auch die Magistratsdirektion etc., jede Organisationseinheit hat eigene Regelungen zusätzlich, die sie mit ihren Mitarbeitern vereinbaren müssen. Jeder Mitarbeiter, der diese anwenden möchte, muss unterschreiben, und muss sich daran auch halten.“ (I4\_Z6\_20220803)*

Es wurde angemerkt, dass während der Pandemie COVID-19 die Vorschriften in Bezug auf Mobile Working oft angepasst wurden, was zu einer zusätzlichen Belastung führte.

*„Ja, es gibt bestimmte Regelungen, und leider, muss ich fast sagen, ändern sich die immer wieder. [...] Die letzte Regelung, die wir hatten, mit Minimum an Tagen oder Maximum an Tagen, die man zu Hause bleiben durfte, und dann unbedingt im Büro sein musste, und nicht ohne irgendeinen Rahmen, das war also fürs Gemüt nicht sonderlich förderlich, sondern das hat eher Stress bei mir ausgelöst.“ (I5\_Z13\_20220804)*

*„Also prinzipiell ist es so, dass wir eine Mindestanwesenheit im Büro haben. Die sich leider Gottes aufgrund von Corona jetzt auch immer wieder wechselt. Der Standard vor Corona war, dass nicht mehr als zwei Tage Remote oder Homeoffice gemacht werden durften. Jetzt, aufgrund dieser Regelungen von der Regierung und dem Hin und Her, ist es immer ein bisschen schwankend gewesen. Wir haben von zwei Tagen Anwesenheit im Büro bis zu vier Tagen Anwesenheit im Büro alles gehabt.“ (I7\_Z8\_20220808)*



Bei allen Regelungen ist nur eine begrenzte Zeit in Mobile Working erlaubt. Der wesentliche Unterschied zwischen den Regelungen besteht in der Angabe des erlaubten Ausmaßes der Nutzung von Mobile Working. Eine Möglichkeit ist, die die Anzahl der erlaubten Tage pro Woche oder Monat zu begrenzen (I2, I7, I8). Die andere Variante ist die Angabe eines Prozentsatzes der zu leistenden Arbeitszeit im Büro oder in Mobile Working (I1, I13).

*„[...] es gibt die Regel, maximal dreimal die Woche und eine gewisse Tagesanzahl im Monat.“ (I8\_Z12\_20220811)*

*„Im Moment haben wir es so, dass der Mitarbeiter eine zwei- bis dreitägige Anwesenheit im Office haben muss. Alles, was darunter wäre oder darunter ist, ist mit der Führungskraft abzustimmen. (I7\_Z9\_20220808)*

*„Im Moment haben wir [...], dass wir mindestens zwei Tage die Woche ins Büro kommen müssen“ (I2\_Z10\_20220730)*

*„Innerhalb von Österreich können wir überall arbeiten. Die Einschränkungen sind bei uns halt so, dass wir 40 Prozent Anwesenheitspflicht haben, das heißt, nur 60 Prozent Mobile Working machen können. Und dass wir alle, also spätestens nach dem sechsten Arbeitstag, wieder ins Büro kommen müssen. Also [...], dass wir nur fünf aneinander folgende Mobile Working Tage haben dürfen.“ (I1\_Z4\_20220727)*

*„[...] es gibt offiziell die Regelung, dass wir maximal 41 Komma irgendwas Prozent mobil arbeiten dürfen.“ (I13\_Z5\_20220822)*

#### 4.1.2 Ausmaß der Nutzung

Gemäß den Aussagen der befragten Personen liegt der Durchschnitt an Büroanwesenheitstagen bei zwei bis drei Tagen pro Woche, siehe I2, I4, I9, I12, I13.

*„Zurzeit ist es so, dass ich zwei Tage ins Büro fahre [...].“ (I2\_Z12\_20220730)*

*„dreimal die Woche mache ich, [...].“ (I9\_Z10\_20220811)*

*„[...] seit Corona arbeiten wir drei Tage zu Hause.“ (I10\_Z4\_20220811)*

*„Zwei- bis dreimal in der Woche.“ (I4\_Z8\_20220803)*

*„[...] normalerweise drei.“ (I12\_Z6\_20220816)*

*„Zwei Tage.“ (I13\_Z13\_20220822)*

*„Ich altersbedingt habe ich da bisschen Vorteile. Ich bin maximal einen Tag in der Woche jetzt im Büro. Und ich habe auch gesagt, dass ich anlassbezogen auch zwei Tage reinfahre, aber es muss Sinn machen.“ (I11\_Z10\_20220812)*

Interviewpartnerin I7 gibt an, dass sie als Führungskraft im Büro präsenter sein muss und deshalb drei Tage in der Woche im Büro anwesend ist. Eine geringere Anwesenheit im Büro werde vom Management nicht gerne gesehen.

*„[...] bei den Führungskräften, ich sage jetzt einmal, mag man es nicht gerne, wenn sie mehr als zwei Tage remote arbeiten, also man sollte drei Tage in der Woche anwesend sein.“ (I7\_Z12\_20220808)*

Die Interviewpartner I1 und I5 sind bestrebt, ihre Präsenz im Büro auf ein Minimum zu reduzieren.

*„Ich kann nur sagen, eigentlich so oft wie möglich. Und das können sein vier Tage in der Woche. Und ich habe versucht, in letzter Zeit eben mein Minimum 40 Prozent der Anwesenheit an einem Tag in der Woche abzuarbeiten. Das sind bei mir nur sechs Stunden, etwa in der Woche, weil ich nur mehr 15 Stunden habe. Durch die Altersteilzeit [...].“ (I5\_Z19-22\_20220804)*

*„Sodass ich so viel wie möglich von Zuhause aus arbeite.“ (I1\_Z11\_20220727)*

Im Gegensatz dazu, wird bei I8 als einziger Interviewpartner Mobile Working nur minimal genutzt, mit lediglich vier Tagen im Monat.

*„Vielleicht viermal im Monat, also vier Tage im Monat. [...] Ich könnte es dreimal in der Woche nutzen.“ (I8\_Z19,21\_20220811)*

## 4.2 Externe Einflüsse

In diesem Kapitel wird der Einfluss externer Faktoren auf den wahrgenommenen Nutzen und die Nutzungsabsicht des\*der Nutzers\*in von Mobile Working betrachtet. Hierbei wird die subjektive Norm, also die Wahrnehmung des persönlichen Umfelds bezüglich der Wichtigkeit und des Nutzens von Mobile Working, sowie die Erwartungen des Unternehmens bzw. des\*der Arbeitgebers\*in an die Nutzung von Mobile Working untersucht. Darüber hinaus werden auch technische Rahmenbedingungen, wie die

Bereitstellung von Arbeitsmitteln durch den\*die Arbeitgeber\*in, betrachtet, die für die Nutzung von mobilem Arbeiten notwendig sind.

#### 4.2.1 Erwartung aus dem persönlichen Umfeld

In den Interviews hat sich gezeigt, dass der Nutzen von Mobile Working im persönlichen Umfeld positiv wahrgenommen wird.

*„Ich habe eine ganze Bandbreite bei denen, die so alt sind wie ich. Und die nutzen das. Viele haben sich mittlerweile auch gut rein gearbeitet. Machen es aber auch nicht mehr als zweimal die Woche.“ (I13\_Z25\_20220822)*

*„Jaja, alle. Ich kenne niemanden, der das verpönt oder sagt, er will das nicht. Alle sind eigentlich glücklich damit, dass es das gibt.“ (I2\_Z30\_20220730)*

*„Also jeder, der das kann, ist eigentlich zufrieden, habe ich das Gefühl.“ (I10\_Z38\_20220811)*

*„Also, ich weiß von etlichen Kollegen, dass sie Mobile Working nutzen und durchaus positiv eingestellt sind. Und die kommen halt auch ins Büro, wenn es notwendig ist. Ich habe so das Gefühl, die machen das auch sehr gerne.“ (I5\_Z43,45\_20220804)*

*„Gibt es. Vor allem Leute, die weiter weg wohnen. [...] Die nutzen das natürlich aus, so gut wie möglich.“ (I8\_29-30\_20220811)*

Drei der Interviewpartner\*innen sprachen, im Zusammenhang mit der Erwartung und der Wahrnehmung des persönlichen Umfeldes, an, dass die Nutzungsintention von Mobile Working stark von der individuellen Arbeitstätigkeit abhängt.

*„Also, mein Partner nutzt das maximal einmal in der Woche. Also, das kommt immer darauf an, auf die Tätigkeit. Es kommt auch auf die Rahmenbedingungen an, wie es möglich ist, was man tut etc. Aber ich glaube, insgesamt wird mobiles Arbeiten oder zum Teil in der Privatwirtschaft auch Homeoffice sehr positiv und bereichernd gesehen.“ (I4\_Z23\_20220803)*

*„Das Jobprofil muss passen, sonst wäre ich unglücklich. [...] Wenn du jetzt die Leute aus der Druckerstraße nach Hause schickst zwei Tage lang, dann wären die unglücklich, weil die, glaub ich, wenn die irgendeinen Job starten, möchten die auch sehen, ob da irgendwas rauskommt. [...] Also das stelle ich mir schwierig vor.“ (I9\_Z68-69\_20220811)*

*„Es hängt davon ab, was für eine Arbeit man hat. Natürlich eine Person, die viel von zu Hause arbeitet, zum Beispiel eine Trainerin, weil für sie es viel effektiver ist als herumzureisen. Aber sie meint, dass dieser persönliche Kontakt natürlich nicht vergleichbar ist mit online.“ (I12\_Z26\_20220816)*

Interviewpartner I3 erwähnt, dass in seinem persönlichen Umfeld Mobile Working aufgrund von Kindern und anderen Verpflichtungen intensiver genutzt wird.

*„Also, sie nutzen es alle sehr intensiv, sagen wir mal so, weil sie größtenteils auch Kinder haben oder andere Verpflichtungen rundum und lieben es eigentlich, [...]“ (I3\_Z20\_20220801)*

Einige Interviewpartner\*innen berichten darüber, dass sie in ihrem sozialen Umfeld beobachtet haben, dass Mobile Working nur selten genutzt wird. Dies lässt sich auf Bedenken bezüglich der Trennung von privaten und beruflichen Verpflichtungen, der potenziellen Verringerung der Arbeitsleistung sowie auf das mögliche Gefühl der Isolation zurückführen.

*„Also ich kenne auch viele, die es nicht akzeptieren oder nach wie vor nicht möchten. Ja, wir hatten auch zwei Kollegen, die die ganze Zeit ins Büro gegangen sind, die gesagt haben „Ich habe zu Hause die Möglichkeit nicht. Und auch wenn ich es hätte, ich möchte das nicht, weil ich möchte das trennen, Büro mit Privat.“ (I7\_Z21\_20220808)*

*„[...] bei dem einem ist es ein Thema, weil er [...], wenn die Kinder zu Hause sind, nicht so intensiv arbeiten kann, wie er es in der Firma gern lebt [...]“ (I3\_Z20\_20220801)*

*Also, ich habe schon viele, es ist ja quasi mittlerweile jeder mit Mobile Working, Homeoffice konfrontiert, und bei meinen Arbeitskollegen sehe ich schon Unterschiede. Zum Beispiel der größte Unterschied ist diese soziale Komponente auch. Arbeitskollegen, die sind alleinstehend, haben eine Wohnung oder eine kleinere Wohnung, mittlere, große Wohnung. Und zum Beispiel einer sagt, das geht überhaupt nicht, er ist maximal einen Tag zu Hause und vier Tage im Büro. Er will das einfach nicht. Er braucht ein bisschen Ansprache.“ (I11\_Z24\_20220812)*

#### 4.2.2 Erwartung vom Unternehmen

Bei einigen der befragten Personen wird durch das Unternehmen erwartet, dass Mobile Working genutzt wird, um Büroflächen einzusparen und infolgedessen Arbeitsplätze zu reduzieren. Es wird von den Interviewpartnern\*innen erwartet, dass sie nur eine bestimmte Anzahl an Tagen im Büro verbringen und ansonsten von einem anderen Ort aus arbeiten.

*„Ja, eindeutig ja. Genau aufgrund dessen, dass man ja gar nicht genug Arbeitsplatz hat, dass alle jeden Tag da sind.“ (I2\_Z24,26\_20220730)*

*„Es wird ab nächstem Jahr, also ab November, Dezember übersiedeln wir, wird es dann noch eingeschränkter, aber da haben wir dann nur mehr 50 Prozent der Arbeitsplätze. Das betrifft dann auch uns. Das wird jetzt auch für mein Team eine große Umstellung.“ (I7\_Z17\_20220808)*

*„Ja, weil sie laufend die Flächen reduzieren und komprimieren, und das geht nur mehr, wenn die Mitarbeiter eine gewisse Anzahl an Tagen zu Hause arbeiten.“ (I10\_Z26\_20220811)*

*„Bei uns ist es eher so, dass es eher so gewünscht wird, dass man nur zwei Tage kommt.“ (I9\_Z4\_20220811)*

*„Die Uni erwartet mittlerweile, dass wir das Mobile Working nutzen und auch zum Teil [...] mit unseren eigenen Geräten.“ (I13\_Z22\_20220822)*

Drei der interviewten Personen haben den Sachverhalt erwähnt, dass das Unternehmen von ihnen verlangt, physisch im Büro anwesend zu sein, um in engem Kontakt mit ihren Arbeitskollegen\*innen zusammenzuarbeiten.

*„Aber wir würden jetzt sagen, dass das Unternehmen das nicht unbedingt erwartet. Das Unternehmen würde es ganz gerne sehen, dass du doch das eine oder andere Mal mit der Mannschaft dich zusammentreffst, und dich immer in der Firma im Firmengebäude austauschst.“ (I3\_Z18\_20220801)*

*„Es wurde ab Corona erwartet, da ging es nicht anders. Ja und sonst erwartet es das Unternehmen eigentlich nicht, weil jetzt habe ich den Eindruck, das Unternehmen hätte am liebsten, wenn wir wieder den ganzen Tag anwesend sind.“ (I5\_Z41\_20220804)*

*„Von der Regelung her würde ich eher glauben, das Unternehmen hätte gerne, dass wir sehr, eher gerne vor Ort zusammenarbeiten [...].“ (I1\_Z32\_20220727)*

#### 4.2.3 Arbeitsmaterial

Für die Durchführung von Mobile Working hat jeder der Interviewpartner\*innen einen Laptop und ein Headset von dem\*der Arbeitgeber\*in zur Verfügung gestellt bekommen. Fünf Personen konnten ihren Bildschirm vom Büro mit nach Hause nehmen bzw. haben einen Bildschirm erhalten. In Bezug auf die Arbeitsutensilien wie Maus und Tastatur haben drei Personen diese von dem\*der Arbeitgeber\*in zur Verfügung gestellt bekommen.

*„Wir haben auch alle Laptops bekommen. Wir haben alle die Möglichkeit bekommen, die Bildschirme mit nach Hause zu nehmen. Wir haben Headsets bekommen.“ (I3\_Z14\_20220801)*

*„Ja, jeder Mitarbeiter hat bei uns ein Notebook zur Verfügung gestellt bekommen.“ (I7\_Z19\_20220808)*

*„Wir haben alle Laptops.“ (I8\_Z23\_20220811)*

*„Und auch die Headsets werden jetzt automatisch schon auch bei neuen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.“ (I1\_Z20\_20220727)*

*„Wir bekommen einen Laptop und ich habe bekommen ein Headset und eine Tastatur. Und eine Maus. Bildschirme musste ich mir selber kaufen.“ (I9\_Z14-17\_20220811)*

*„[...] wir haben alle einen Laptop mittlerweile. Es gibt bei uns diese Policy, die One-Device, also nicht zwei oder drei oder Standgerät plus Laptop. Es darf wirklich nur jeder einen Laptop haben, eine Funkmaus, eine Funktastatur und das war's.“ (I11\_Z19\_20220812)*

*„Wenn man einen zweiten Bildschirm haben möchte, hat man sich den nach Hause mitnehmen können. Also, auch das wurde zur Verfügung gestellt.“ (I5\_Z34\_20220804)*

*„Also, gesonderte Arbeitsmittel nicht. Aber wir können natürlich alles mitnehmen. Das heißt, aktuell haben wir zwei Monitore, man konnte sich entscheiden, einen mit nach Hause zu nehmen und einem im Büro stehen zu lassen. Oder zwei im Büro, oder zwei zu Hause.“ (I1\_Z20\_20220727)*

Mit Ausnahme einer befragten Person erhielten alle Interviewpartner\*innen ein Diensthandy, welches zum Einsatz kommt, wenn sie im Außendienst tätig sind oder Daten abrufen müssen.

*„Das Notebook haben wir, und das Handy haben wir.“ (I5\_Z34\_20220804)*

*„[...] jeder ein Handy hat. [...] ich habe jetzt das Diensthandy schon mit MS Teams öfters verwendet, wenn ich irgendwo unterwegs war und angerufen worden bin.“ (I1\_22-24\_20220727)*

*„Bin ich halt zehn Minuten nicht am Laptop oder eine Viertelstunde, da bricht die Welt nicht zusammen. Also, meine Mails kann ich auch eine halbe Stunde später oder Stunde später beantworten. Handy habe ich mit, alle Mails kriege ich sowieso auch aufs Handy, also sehe ich auch dort. Könnte zur Not sogar beantworten. Das geht.“ (I11\_Z39\_20220812)*

Eine Person unter den Befragten hat, wie bereits erwähnt, kein dienstliches Mobiltelefon zur Verfügung gestellt bekommen und greift stattdessen auf ihr privates Telefon zurück. Es ist zudem anzumerken, dass die Zurverfügungstellung von Arbeitsmaterialien durch den\*die Arbeitgeber\*in zeitlich beschränkt war.

*„[...] wie gesagt, dass wir alle einen Laptop haben, aber uns wurden relativ schnell die Bildschirme wieder weggenommen. Die Drucker, die wir mit nach Hause genommen haben, wurden alle wieder eingesammelt. Arbeitsstuhl wurde natürlich nicht zur Verfügung gestellt.“ (I13\_Z20\_20220822)*

*„Wir haben Clean Desk in unserem Großraumbüro mittlerweile, wir haben keine Telefone mehr. Logischerweise ist mein privates Handy das Telefon, wenn Sie mich anrufen würden.“ (I13\_Z22\_20220822)*

In diesem Kontext wurde betont, dass die erforderliche Infrastruktur, insbesondere im Rahmen von Mobile Working von zu Hause aus, von den Betroffenen selbst bereitgestellt werden muss.

*„Das Einzige, was man zu Hause mehr oder weniger zur Verfügung stellen muss von sich selbst, ist halt die Infrastruktur. Schreibtisch, Sessel, Bildschirm, vielleicht Docking Station, Strom, Licht. (I8\_Z23\_20220811)*

*„Wir haben Laptop. Wir haben Bildschirme. Also, was technisch betrifft, ist eigentlich alles da, außer natürlich Internetverbindung. Das liegt vollkommen auf unserer privaten Seite.“ (I12\_Z12\_20220816)*

*„Ein Teil davon. Also ich muss mir natürlich das Internet selber zahlen, die Kosten fürs Internet. Ich habe einen Laptop, den, der mir zur Verfügung gestellt wird, mit allen Anschlüssen. Ich habe mir aber eine eigene Tastatur, eine eigene Maus gekauft. Ich habe mir einen zweiten Bildschirm gekauft. Also das wird nicht vom Arbeitgeber unterstützt oder bezahlt.“ (I2\_Z20\_20220730)*

### 4.3 Wahrgenommener Nutzen

Dieses Kapitel hat das Ziel, den wahrgenommenen Nutzen, den die Interviewpartner\*innen aus der Anwendung von Mobile Working ziehen, zu untersuchen. Zur Erlangung eines umfassenden Überblicks wurden in diesem Zusammenhang die Motivations- und Demotivationsfaktoren thematisiert, die einen signifikanten Einfluss auf die Nutzung von Mobile Working ausüben.

#### 4.3.1 Motivationsfaktoren

Ein bedeutender Motivationsfaktor von Mobile Working ist das Potenzial an möglichen Einsparungen in verschiedenen Bereichen. Insbesondere der Wegfall der benötigten Zeit für den Arbeitsweg wird am häufigsten als Einsparungspotenzial genannt. Im Zusammenhang mit der Zeitersparnis wurde auch die Verminderung des Stresses, der durch Verspätungen bei öffentlichen Verkehrsmitteln oder den frühen morgendlichen Pendelverkehr verursacht wird, hervorgehoben. Eine weitere Ersparnisquelle, die erwähnt wurde, sind die Einsparungen bei den Benzinkosten durch die Reduktion von Fahrten zum Büro. Im Zusammenhang mit diesen Einsparungen wurde die Möglichkeit, mehr Zeit für Freizeitaktivitäten und private Termine zu haben, genannt.

*„Einfach auch, weil ich in der Früh tatsächlich nicht ins Büro fahren muss und mir da eine halbe Stunde spare. Hin und retour. Und das ist eine Stunde am Tag.“ (I4\_Z52\_20220803)*

*„Ich meine zwei, zweieinhalb Stunden am Tag. Bei 24 Stunden ist es viel Zeit, die ich gern dann laufen gehe oder irgendwas Sinnvolleres mache, als in der Schnellbahn zu sitzen und nichts zu tun.“ (I11\_Z39\_20220812)*



*„Ich erspare mir eineinhalb Stunden Fahrzeit pro Tag, und auch vom Gewand ist es legerer. Man sitzt in der Trainingshose oder so.“ (I10\_Z10\_20220811)*

*„Also motivierend ist sicher, dass man sich halt die Wegzeit spart und den Verkehr und den Stress. Dass man Benzin spart.“ (I6\_Z43\_20220805)*

*„Ich würde sogar behaupten, dass ich mir Stress erspare, mit Autofahren oder auch in der Früh auf den Zug warten [...]. [...] das Autofahren ist aber auch anstrengend und so, also irgendwie spare ich mir irgendwo ja was von meiner Energie.“ (I1\_Z56\_20220727)*

Im Zusammenhang mit dem Wegfall der Pendelzeit wurde von den Interviewpartner\*innen auch die Verringerung des Infektionsrisikos genannt. Insbesondere in Zeiten von COVID-19 und anderen Krankheiten, die durch den Kontakt mit öffentlichen Verkehrsmitteln übertragen werden können, wird Mobile Working als Möglichkeit gesehen, das Ansteckungsrisiko zu reduzieren. Auch das Risiko einer Infektion mit Affenpocken wurde genannt.

*„Was mich motiviert, im Mobile Working zu arbeiten, ist, dass ich spare mir die Fahrzeit. Das ist in meinem Fall zweimal eine Dreiviertelstunde. Das ist ja doch Freizeit, die damit gewonnen ist und zusätzlich, wenn ich nicht mit den Öffis fahren muss, dann hab ich persönlich das Gefühl, dass die Ansteckungsgefahr gerade jetzt mit COVID und den neuen Affenpocken nicht so groß ist.“ (I5\_Z47\_20220804)*

Eine relevante Motivation, welche von den Interviewpartnern\*innen hervorgehoben wurde, ist die gesteigerte Flexibilität, die durch Mobile Working ermöglicht wird.

*„Es erleichtert mir die Arbeit dahingehend, dass ich mir die Arbeit viel flexibler einteilen kann, wie ich das möchte. [...] Es ist einfach etwas, wo man das Gefühl hat, man hat was von seinem Alltag nebenbei sogar erledigt, und das ist für mich ein großer Gewinn.“ (I1\_Z48-49\_20220727)*

*„Also das Positive ist, dass man sich die Zeit viel besser einteilen kann. Also, dass ich dann auch mittags mal rausgehen kann, Sport machen kann, und dasselbe in der Früh, dass man länger Zeit hat. Dadurch, [...] wo ich außerhalb von Wien wohne, dass die Fahrzeit wegfällt, ich tatsächlich bis zu zwei Stunden an privater Zeit dazu gewinne, die ich nutzen kann. [...] Also das hat unheimlich viele Vorteile, was die Flexibilität betrifft.“ (I2\_Z36\_20220730)*

*„[...] ich meine Zeit ein bisschen anders einteilen kann. Ich muss jetzt nicht aufstehen und in die Firma fahren, sondern ich kann aufstehen, kann mich hinsetzen und arbeiten. Und wenn es schön ist, kann ich mich draußen bewegen, und dann kann ich am Abend weiterarbeiten, und dadurch ist die Zeit, die ich planen kann, ein bisschen einfacher.“ (I3\_Z26\_20220801)*

*„Also Vorteil ist auf jeden Fall etwas mehr die Möglichkeit, den Tag frei einzuteilen. [...] Dann ersparst du dir die An- und Abreise vom Büro nach Hause.“ (I9\_Z92\_20220811)*

*„Ich habe keine Wegzeiten. Ich bin flexibler. Wenn, sagen wir, eine Lieferung kommt, die kann ich daheim übernehmen und brauch‘ mir nicht extra frei nehmen.“ (I10\_Z50\_20220811)*

Die gesteigerte Flexibilität ermöglicht den Interviewpartnern\*innen, ihren beruflichen und privaten Alltag besser zu vereinbaren.

*„Man kann sich auch den Alltag ein bisschen mehr in den Tagesablauf mit einbauen. Und was mich besonders motiviert, ist eben, dass ich eben nicht fahren muss oder keine Wegstrecke zurücklegen muss.“ (I1\_Z90\_20220727)*

*„Ja, ich finde, dass es oft einfacher ist, das Private und das Berufliche unter einen Hut zu bringen. Weil bei mir ist es zum Beispiel so, dass es meiner Mama jetzt die letzten zwei Wochen nicht sehr gut geht, und dann ist das natürlich ganz was anderes, wenn ich sage, man ist in der Nähe. Ich muss nicht neben ihr sitzen, aber wenn was ist, ist man halt gleich da.“ (I6\_Z43\_20220805)*

*„Ich habe [...] remote gearbeitet, schlicht und einfach, dass ich an dem Tag ein wenig flexibler war. Ich mir manchmal dann ganz einfach, Arzttermine oder so was eingeteilt habe an diesen Tagen, die ich dann schlicht und einfach, weil [...] die Ärzte in der Nähe waren, und da kann ich dann schnell in der Mittagspause auch hinfahren, was mir von der Firma zu weit gewesen wäre. Oder, da hätte ich früher gehen müssen. [...] Das ist eigentlich die Motivation.“ (I7\_Z38\_20220808)*

*„Ja, dass eine ist eben, dass diese Work Life Balance besser ist. [...] Und wie gesagt, da kann man viele Sachen nebenbei machen, die ich eben nicht machen könnte.“ (I11\_Z39\_20220812)*

*„Weil man auch Privatleben besser kombinieren kann bzw. private Pflichten oder Sachen, die man nach der Arbeit machen muss oder irgendetwas erledigen muss. Das ist jetzt viel flexibler geworden als früher. [...] Also, somit ist das Leben irgendwie auch leichter geworden, weil diese Flexibilität ermöglicht, dass man Privates und Arbeit besser verbinden kann.“ (I12\_Z36\_20220816)*

I8 bezeichnet die erhöhte Flexibilität durch Mobile Working als einen gewonnenen Freiheitsgrad.

*„Es ist ein weiterer Freiheitsgrad, möchte ich sagen. Ich persönlich nutze es nicht ganz so gerne, [...], aber prinzipiell ist es für mich ein weiterer Freiheitsgrad, wenn einmal etwas zu erledigen ist [...], dann hat man nicht den Stress der Organisation, sondern man arbeitet einfach ganz normal kontinuierlich weiter, loggt sich aus, erledigt das, was man erledigen muss, und dann loggt man sich wieder ein und arbeitet weiter.“ (I8\_Z16\_20220811)*

Auch ökonomische Vorteile wurden als bedeutender Motivationsfaktor genannt. So kann durch Mobile Working die bisher unbezahlte Pendelzeit in bezahlte Arbeitszeit umgewandelt werden. Darüber hinaus wurde von einigen Interviewpartner\*innen berichtet, dass sie von ihrem\*er Arbeitgeber\*in einen Bonus erhalten, wenn sie Mobile Working nutzen.

*„Es hat allerdings einen Vorteil, jetzt zum Beispiel, wenn ich [...] nach Vorarlberg fahre, dass ich die Zugfahrt, die sechseinhalb Stunden dauert, als mobile Arbeitszeit nutzen kann.“ (I1\_Z58\_20220727)*

*„Das zweite, habe ich schon angesprochen, ist auch die Arbeitszeit. Das sind gut zwei Stunden am Tag, die ich habe, die ich sonst nicht habe. Einfach durch die Anfahrtszeit, die mir auch keiner bezahlt.“ (I11\_Z39\_20220812)*

*„Manche haben Bonus bekommen, weil sie remote arbeiten, sodass es eine Gehaltskomponente ist, das ist immer gut.“ (I9\_Z100\_20220811)*

Ein weiterer Faktor, der dazu beiträgt, dass I8 Mobile Working nutzen würde, und der Grund dafür, warum I11 es so viel wie möglich nutzt, sind Großraumbüros und Desksharing im Büro.

*„Großraumbüro, also Desksharing in der Firma, [...] Weil wir in unseren Job an und für sich doch relativ viel kommunizieren mit Kunden, mit anderen Bereichen. Wenn jetzt in einem größeren Raum 30 Leute das tun, ist es wahnsinnig schwer, sich zu konzentrieren und irrsinnig schwierig, zu hören und zu sprechen. Weil du schon einen hohen Geräuschpegel hast.“ (I8\_Z76-77\_20220811)*

*„Wie gesagt, ich habe erwähnt Großraumbüro, Legebatterie, Desksharing. Alles regt mich auf. Ich komme mit dem angefressenen Gesicht rein, gehe sauer wieder raus. [...] Alle flüstern nur ganz leise, wenn man etwas lauter sagt, schaut schon wer böse. Wenn man telefoniert, muss man in einen Fokusraum gehen. Das sind so kleine Abstellkammern, wo man telefonieren kann, drinnen. Meistens haben die kein Fenster. Also das sind alles Sachen, die mir einfach auf die Nerven gehen. Abgesehen von meiner Fahrzeit, die über eine Stunde ist, und wieder eine Stunde zurück.“ (I11\_Z35\_20220812)*

#### 4.3.2 Demotivationsfaktoren

Die Autorin legte außerdem besonderes Augenmerk darauf, die Gründe und Faktoren zu ermitteln, die dazu führen, dass die befragten Personen Mobile Working nicht nutzen. Ein entscheidender Faktor, der die Befragten davon abhält, Mobile Working zu nutzen, ist der verringerte soziale Kontakt.

*„Nicht motivierend ist für mich schon, dass man dann halt irgendwie den Kontakt zu den Leuten verliert.“ (I1\_Z91\_20220727)*

*„Der Nachteil ist natürlich, dass der soziale Kontakt über das Teams oder Skype, oder wie alle diese Programme heißen, nicht dasselbe ist, wie der persönliche Kontakt. Also wir haben auch unsere Meetings, wo man jetzt nicht nur Berufliches reden, sondern durchaus auch mal quatschen kann. Aber es ist nicht dasselbe, wie wenn man sich wirklich persönlich trifft und wirklich auf einen Kaffee geht.“ (I2\_Z38\_20220730)*

*„Was mich motiviert, es nicht zu nutzen, ist die soziale Komponente, dass ich immer ein Mensch bin, der in der Firma zu einem Schreibtisch geht, als wie die Person anzurufen.“ (I8\_Z39\_20220811)*

*„Ja, weil der Mensch primär sein Gegenüber gern wahrnimmt und sich dann eher besser fühlt, wie, wenn drei Chats kommen, zwei Calls sind parallel etc.“ (I9\_Z36\_20220811)*

*„Das Negative, oder was mich nicht so motiviert, sind die fehlenden sozialen Kontakte. Auch ein Plauscherl einmal am Gang, und auch das Austauschen.“  
(I10\_Z50\_20220811)*

Die Befragten sind der Auffassung, dass der persönliche Kontakt die Kommunikation verbessert, da er es ermöglicht, über die Mimik des Gegenübers ein Feedback zu erhalten und dessen Stimmung leichter wahrzunehmen, was sich wiederum positiv auf die Zusammenarbeit auswirkt.

*„Noch ein Zusatz vielleicht im Unterrichten ist [...], dass man auch wirklich Feedback bekommt im Sinne von einem Lächeln, ein Grinsen, ein Stirnrunzeln. Das macht Mut, das macht gute Laune. Das fällt total weg. Also die können schon grinsen, aber das ist alles sehr distanziert.“ (I13\_Z54\_20220822)*

*„Ein paar einleitende Worte, ein paar private Worte, und schon ist alles besser erklärt, wie wenn man einfach telefoniert und nur sich auf das Berufliche beschränkt und vielleicht auch gar nicht erkennt, wie im Stress der andere ist. Und das ist natürlich oft, wenn man etwas benötigt von dem anderen [...], das ist dann oft kein guter Einstiegspunkt. Der ist dann grantig, sagt vielleicht „Nein ich habe keine Zeit“. Wenn man persönlich dort steht, geht es dann vielleicht doch. Deswegen bin ich immer ein Freund vom Persönlichen [...]. Selbst durch Kameras oder so, aber da siehst du trotzdem nicht, wie unter Stress jemand ist. Das kriegt man eher mit, wenn man ins Büro reingeht.“ (I8\_Z40\_20220811)*

In diesem Zusammenhang ist auch der von I8 genannte Aspekt zu erwähnen, dass aufgrund der räumlichen Distanz zwischen den Kollegen\*innen schwieriger sein kann, Hilfe zu erhalten.

*„Was man vielleicht auch noch auf der sozialen Ecke sagen könnte: man hat eher weniger die Möglichkeit, auf Hilfe zurückzugreifen. Möglichkeit hat man, aber Hilfe zu bekommen, ist ein bisschen schwieriger, weil man eben nur am Telefon, die Möglichkeit hat, Leute anzurufen und darauf angewiesen ist, dass zurückgerufen wird.“ (I8\_Z47\_20220811)*

Eine instabile technische Infrastruktur, insbesondere die Internetverbindung, wurde von den Befragten als ein negativer Faktor genannt, da sie die Ausführung von Arbeitstätigkeiten beeinträchtigen und Stress verursachen kann.

*„Das heißt, wenn man keine gute Internetverbindung hat, dann hat man ein Problem bei der Arbeit. [...] wenn man ein Meeting hat oder man Daten überträgt oder Reporting macht, [...] ist die Arbeit stressiger oder nimmt mehr Zeit oder wird überhaupt nicht ermöglicht. Ich hatte auch schon oft Meetings, wo ich einfach rausgeflogen bin, weil die Verbindung plötzlich weg war. [...] Und das ist halt ein Stressfaktor. Ist auf jeden Fall, wenn man im Büro arbeitet, nicht der Fall.“  
(I12\_Z12\_20220816)*

*„Es gibt hin und wieder dann auch so Stressfaktoren im Mobile Working. Vor allem im Zusammenhang mit der Infrastruktur. Und du bist eigentlich verantwortlich. Es hilft dir niemand, sagen wir es einmal so, wenn die Infrastruktur nicht funktioniert. [...] Und früher konntest du das dann doch Inhouse lösen. Also Problembereiche über Ticket abklären [...], ist es schwieriger und langwieriger, eine Lösung zu bekommen. Das kann dann mehrere Stunden dauern, bis du eine Lösung hast, bis zu Tagen.“ (I9\_Z32,34\_20220811)*

Ein weiterer Aspekt, der von den Befragten als negativer Faktor für die Nutzung von Mobile Working genannt wurde, ist die Tatsache, dass die Wartung und Instandhaltung der für die Arbeit benötigten Geräte wie beispielsweise Laptops oder Smartphones in die Verantwortung der einzelnen Arbeitnehmer\*innen fällt. Darüber hinaus wurde bemängelt, dass die zur Verfügung gestellte technische Ausstattung für die tägliche Arbeit möglicherweise nicht ausreichend ist, was sich negativ auf die Arbeitsqualität und Effizienz auswirken kann.

*„[...] wenn ich jetzt wirklich mobil an vielen Stellen arbeiten müsste, wäre es für mich umständlich, wenn ich immer nur mit dem Notebook Bildschirm arbeiten kann. Da der Monitor mir einfach zu klein ist. Also, das ist für mich schon eine Einschränkung, warum ich das nicht unbedingt machen würde.“  
(I1\_Z58\_20220727)*

*„Jetzt musst du dir alles selber machen. Und nicht immer funktioniert es klaglos. Beim Laptop, da gibt es immer eine Anleitung, die aber natürlich nicht hundertprozentig perfekt ist. Und wenn man da ein bisschen abweicht oder irgendwas übersieht, dann ist man schon in einer Sackgasse oder so, aus der man schwer wieder herausfindet. Und das zu korrigieren ist dann eine mühsame Geschichte, weil da muss man ein Ticket aufgeben. Dann kommt man zum Teil ja*

*noch gar nicht hinein in den neuen PC. Da muss man jemand anderen bitten, dass er ein Ticket aufgibt.“ (I10\_Z78\_20220811)*

Als positiver Faktor des Büros in Bezug auf die Infrastruktur wurde die Klimaanlage genannt, welche vorwiegend in den Sommermonaten eine angenehme Arbeitsumgebung im Büro schafft und somit die Arbeit im Büro attraktiver macht.

*„In der Firma haben wir Klimaanlage, zu Hause nicht. Das ist vielleicht auch noch was. Hin und wieder nicht schlecht, wenn man weiß, dass man mal in die Firma fahren und sich wieder abkühlen kann.“ (I1\_Z92\_20220727)*

I7 hat zwei weitere negative Aspekte von Mobile Working genannt. Zum einen kann die Trennung zwischen Beruf und Privatleben erschwert werden und zum anderen kann die Arbeitsbelastung steigen, da es verlockend sein kann, abends weiterzuarbeiten.

*„Es ist so, ich arbeite sehr viel und sehr lange, und auch wenn ich im Büro sitze, das ist bei mir ein Standard, dass ich bis acht, neun am Abend arbeite. Aber für mich ist es aber dann schon so, wenn ich ins Auto einsteige, der Weg nach Hause habe ich dann wirklich Zeit zum Abschalten.“ (I7\_Z14\_20220808)*

*„[...] wenn ich jetzt zum Beispiel um acht am Abend abdrehe, und plötzlich läutet dann mein Handy, weil ich habe Teams am Handy auch, dann laufe ich schon manchmal Gefahr, dass ich ganz einfach ins Arbeitszimmer zurückgehe und sage „ich bin eh noch da“ und dann mach‘ ich das schnell. Also es ist diese Abgrenzung, das sehe ich eher als Nachteil. (I7\_Z42-43\_20220808)*

Die Befragten betonten zudem, dass durch Mobile Working ein Informationsverlust entstehen kann, da Gespräche im Büro, die potenziell wichtige Informationen beinhalten, nicht mehr mithörbar sind

*„[...] du hörst gewisse Dinge beim Arbeiten. Was dir beim Remote schlicht und einfach verloren geht. Also, weil da musst du dann, wenn du etwas fragst, eben gezielt jemanden anrufen und fragen.“ (I7\_Z45\_20220808)*

Ein weiterer negativer Aspekt, der gegen die Nutzung von Mobile Working spricht, ist das vermehrte Misstrauen seitens der Führungskräfte gegenüber dem\*der Arbeitnehmer\*in.

*„[...] zum Beispiel, was auch nicht motivierend wäre, wenn man Vorgesetzte hat oder ein Umfeld, das einem unterstellen würde, dass man zu Hause eh nichts tut, oder ein Misstrauen [...] da ist gegenüber Leuten, die teleworken.“ (I6\_Z51\_20220805)*

*„[...] für ältere Führungskräfte, die das einfach nicht gewohnt sind. Die einfach nicht mit der Zeit oder so, dass man nicht im Büro ist und ununterbrochen präsent ist usw. Also da ist noch immer irgendwo ein Misstrauen da, ein gewisses „naja, hast lang geschlafen, bist jetzt ausgeschlafen“ oder was weiß ich. So meine ich. Das sagt man nicht direkt, aber so zwischen den Zeilen doch manchmal.“ (I11\_Z61\_20220812)*

Sofern die Nutzung von Mobile Working für die Beschäftigten negative dienstrechtliche Konsequenzen zur Folge hätte, wäre dies ein weiteres Kriterium, welches dazu führen könnte, dass Mobile Working nicht genutzt wird.

*„Ja, wenn möglicherweise ich irgendwelche dienstrechtliche Nachteile hätte, dann würde ich es möglicherweise nicht in Anspruch nehmen.“ (I4\_Z35\_20220803)*

## 4.4 Einfache Bedienbarkeit

Im vorliegenden Abschnitt wird die wahrgenommene einfache Bedienbarkeit untersucht. Unter der einfachen Bedienbarkeit versteht man die Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung, die angibt, welche Anstrengung bzw. welcher Aufwand mit der Nutzung von Mobile Working verbunden ist. Daher wird die Umsetzbarkeit von Mobile Working im Tätigkeitsbereich der interviewten Personen untersucht. Zudem wird erfragt, ob der\*die Arbeitgeber\*in Schulungen und Informationen zur Nutzung von Mobile Working bereitgestellt hat, ob sich die Qualität der Arbeit durch Mobile Working verändert hat und welche Kompetenzen für die Nutzung von Mobile Working erforderlich sind. Diese Aspekte sind für die Akzeptanz von großer Bedeutung, es gilt gemäß Davis (1989): Je benutzerfreundlicher eine Anwendung ist, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie von den Nutzer\*innen angenommen und auch tatsächlich verwendet wird.

### 4.4.1 Umsetzbarkeit

Die interviewten Personen berichten von einer hohen Umsetzbarkeit ihrer Arbeitstätigkeiten, die ohne nennenswerten Aufwand im Rahmen von Mobile Working bewältigt werden können. Dabei werden insbesondere Tools wie Microsoft-Teams,



Confluence, Jira sowie Microsoft-Office Programme genutzt, die als benutzerfreundlich und einfach zu handhaben empfunden werden.

*„Zu 100 Prozent. Ich habe kaum Meetings und wenn, dann kann man auch einige über Teams machen. Ich sitze wirklich am Laptop und arbeite die Bestellungen ab. Ich betreue, manage Sachen, Rückfragen. Ich sage immer „Hausmeistertätigkeit am Laptop“ mehr oder weniger. Rückfragen beantworten, weiterleiten, empfangen wieder, und das den ganzen Tag lang. Also einfach: Problemlösen am Computer.“ (I11\_Z27,42\_20220812)*

*„Absolut. Das ist genauso wie einarbeiten, wie in der Firma. Kein Unterschied für mich. Also bis auf diese sozialen Kontakte natürlich.“ (I2\_Z32\_20220730)*

*„Ja, ich kann eigentlich alles erledigen, und wenn ich Fragen habe, dann muss ich halt die Kollegen anrufen. Du kannst ja die Unterlagen sharen. Du kannst ihm genau zeigen, was du meinst in der Excel-Tabelle. Du siehst seine Reaktion. Das ist eigentlich wie ein persönliches Gespräch. [...] Auch Mitarbeiter einschulen geht. Natürlich ist der persönliche Kontakt manchmal nicht schlecht, aber er muss nicht sein. (I10\_Z44\_20220811)*

*„[...] meine Arbeit kann prinzipiell erledigt werden. Wir haben es ja auch gezeigt, dass in der ganzen Corona Situation das machbar ist.“ (I1\_Z46\_20220727)*

*„Also prinzipiell kann ich meine Tätigkeit von überall machen. [...] Aufgrund dessen erstens einmal, dass ich einen Firmen-PC habe, und das mit der Verbindung eigentlich sehr gut klappt. Und ich arbeite hauptsächlich mit Microsoft Office Anwendungen, also in Wirklichkeit hauptsächlich mit Excel, und dann nur zusätzlich SAP und einigen anderen Tools. Ja, also da habe ich keine Einschränkung.“ (I7\_Z33\_20220808)*

*„[...] mit Confluence, Jira usw. hast du wirklich ein zentrales Medium, wo du es ablegen und gemeinsam daran arbeiten kannst. Du siehst, wer schon was eingetragen hat, du siehst, ob jemand etwas einträgt.“ (I3\_Z24\_20220801)*

*„Das, was wir gerade machen, diese Kommunikation über Skype oder Teams, das funktioniert sehr gut. Auch das kannst du dann visualisieren, und das habe ich auch mit den englischen Kollegen sehr gerne gemacht. Ja, also das ist schon toll. Es ist...es gibt gewisse Systeme, die sehr gut das Mobile Working unterstützen, da gehört eben dieses Skype, Teams, (unv.) stark dazu.“ (I9\_Z64\_20220811)*

Lediglich Interviewpartnerin I13 hat angemerkt, dass ihre Tätigkeit als Lehrende mit viel Aufwand und Stress verbunden ist.

*„Ja mit hohem Aufwand. Unterrichten einen ganzen Tag online teaching. Viel Spaß! [...] Das erste war, wir mussten relativ schnell Tools und Didaktiken erlernen, für die wir einfach nicht ausgebildet sind oder waren. Und dann sind ja nicht nur, ich sag jetzt mal didaktische Sachen, die neu da sind, da ist auch der Stress, klappt das mit der Technik? Dann haben Sie natürlich auch diesen ganzen technischen Schmu in der Nachbereitung, weil wir aufgezeichnet haben [...]. Also die Aufwände, etwas zu tun, sind erheblich höher geworden.“ (I13\_Z27,29-35\_20220822)*

Die administrativen und koordinativen Tätigkeiten, die mit einer Position als Teamleiter\*in einhergehen, können ohne größeren Aufwand im Mobile Working durchgeführt werden. Allerdings geht durch den fehlenden persönlichen Kontakt mit den Arbeitnehmern\*innen der zwischenmenschliche Aspekt verloren. Aus diesem Grund hält I1 einen regelmäßigen persönlichen Kontakt zu seinen Arbeitnehmern\*innen für unerlässlich.

*„Teamleiter, da tust du dir sowieso relativ leicht, weil du ja größtenteils koordinative Tätigkeiten hast und Monatsabschlüsse, Excelsheets, Budgetplanungen und solche Dinge, [...].“ (I3\_Z24\_20220801)*

*„Und wie gesagt, für Führungskräfte ist aus meiner Sicht ein regelmäßiger, wenn auch nicht laufender persönlicher Kontakt schon auch wichtig. Es gibt Leute, die sagen, das brauchen sie nicht, weil es hat ja auch super funktioniert, wie wir lange Zeit im Lockdown waren. Da habe ich halt viel, viel exzessiver und viel öfters die Leute alle durchtelefoniert und immer wieder gefragt, wie es geht und so weiter. Also ja, das ganze Gefühl kriegt man da nicht mit meiner Meinung nach.“ (I1\_Z36,38\_20220727)*

Im Unternehmen von I10 wurde die Bedienbarkeit von Mobile Working vereinfacht und durch eine automatische Verbindung mit dem Unternehmensnetzwerk verbessert, die durch das Diensthandy des Arbeitnehmers hergestellt wird, solange es sich in der Nähe des Laptops befindet.

*„Also sie haben es jetzt wieder vereinfacht, [...]. Wenn du dein Mobiltelefon daneben liegen hast, dann brauchst du gar kein Passwort oder so mehr eingeben. Dann*

*erkennt es, das bin ich. Anhand des Telefons und verbindet mich automatisch mit dem Firmennetzwerk.“ (I10\_Z54\_20220811)*

#### 4.4.2 Einschulung, Informationen

Eine Einschulung in Bezug auf Mobile Working gab es bei den befragten Personen nicht, es fand „learning by doing“ (I12) statt. Die Einrichtung von den Arbeitsutensilien fand von den Befragten selbst statt. Bei I3 half die Erfahrung aus den vorhergehenden Firmen, I11 merkt an, dass es nach mehrmaliger Durchführung für jedermann machbar ist.

Eine gezielte Schulung oder Einführung in Mobile Working wurde von den befragten Personen nicht wahrgenommen. Vielmehr erfolgte die Einarbeitung in die Nutzung durch praktische Erfahrungen im Arbeitsalltag, wie es I12 beschreibt. Die Einrichtung der notwendigen Arbeitsmittel und -utensilien oblag dabei den Arbeitnehmern\*innen selbst, wie es bei allen Befragten der Fall war. I3 konnte hierbei auf vorhergehende Erfahrungen aus anderen Unternehmen zurückgreifen, während I11 angibt, dass die Umsetzung nach mehrmaliger Durchführung für alle realisierbar sei.

*„Also, es gab keine. Wir müssen uns das alles selber erarbeiten.“ (I9\_Z60\_20220811)*

*„Nein. Also wir haben eigentlich angefangen mit Lockdown. Wir wurden also sozusagen ins Wasser geschmissen und dann. Ja, learning by doing.“ (I12\_Z44\_20220816)*

*„Eine Einschulung gab es keine. Ich habe eher alles selber eingerichtet, aber nachdem das [...] nur das Notebook war, ein bisschen was muss man schon können [...]. (I5\_Z80\_20220804)*

*„Das habe ich mir alles selbst eingerichtet. Insofern war es nicht so schwierig, weil ich ja aus der vorhergehenden Firma oder aus den vorhergehenden internationalen Firmen dieses Mobile Working oder Teleworking oder Homeworking eigentlich gewohnt war.“ (I3\_Z38\_20220801)*

*„[...] es gibt schon so Leitfäden [...]. Aber wie gesagt, es ist nicht allzu schwer. Ich meine heutzutage, man muss mit diesen Cisco VPN Connector umgehen oder dieses einloggen, aber das ist recht einfach. Und ich würde sagen, in zehn Minuten hat man das und beim zweiten, dritten Tag geht es wie im Schlaf. Ist immer das Gleiche eigentlich.“ (I11\_Z48\_20220812)*

Schriftliche Informationen wurden bei I2 und I7 an die Arbeitnehmer\*innen ausgesendet. Lediglich im Unternehmen von I11 existieren Leitfäden, die spezifische Richtlinien und Anleitungen für die Umsetzung von Mobile Working bereitstellen.

*„Also, es hat natürlich eine Powerpoint Präsentation im Internet gegeben, im Intranet bei uns. So unter dem Motto „Was solltest du tun, was solltest du nicht tun.“ [...] Einschulung in dem Sinn hat es keine gegeben.“ (I7\_Z62\_20220808)*

*„Wir haben natürlich zum Teil ein bisschen was schriftlich bekommen, haben uns aber doch einiges selbst auch erarbeiten müssen, bzw. haben uns dann halt ausgetauscht, wie es am besten funktioniert.“ (I2\_Z42\_20220730)*

*„Also bei uns gibt es für alles Leitfäden und so Sachen. [...] „Wie bedient man?“ „Wie steigt man ein beim Homeoffice oder bei Mobile Working?“ Ich meine, das sind ja bei uns auch zwei Paar Schuhe, das ist schon getrennt, Mobile Working und Homeoffice.“ (I11\_Z49\_20220812)*

Bei der Interviewpartnerin I13 wurden Informationen bezüglich Mobile Working seitens des\*der Arbeitgebers\*in erst nach Beginn der Tätigkeit in diesem Arbeitsmodus übermittelt.

*„Alles später erst. Wie gesagt, wir sind im Grunde samstags [...] unterrichtet, und am Montag waren wir Zuhause. Also da kam alles nachgelagert.“ (I13\_Z46\_20220822)*

I5 hat den Wunsch geäußert, dass sein Arbeitgeber Informationen zur Nutzung des Diensthandys bereitstellt. Allerdings hat er mittlerweile eigenständig den Umgang damit erlernt.

*„Also Android war für mich eigentlich am Anfang ein Buch mit mehreren Siegeln. Von einer reinen Handybenutzung, der nur telefoniert, eine SMS gemacht hat, in Android einzusteigen. Gebe ich schon zu, da hätte ich mir schon ein bisschen mehr gewünscht. Aber mittlerweile ist es erledigt.“ (I5\_Z80\_20220804)*

#### 4.4.3 Qualität der Arbeit

In diesem Kapitel wurde untersucht, ob die Qualität der Arbeit von den Befragten durch die Nutzung von Mobile Working beeinträchtigt wird. Bei den Interviewpartner\*innen I3, I8 und I13 bleibt die Arbeitsqualität konstant, während eine gesteigerte Produktivität von

I4 und I11 berichtet wird. I11 strebt zudem eine gesteigerte Erreichbarkeit durch die Nutzung von Mobile Working an.

*„Nein, Qualität muss immer gut sein, also gleichbleibend gut.“ (I8\_Z36\_20220811)*

*„Es ist ziemlich gleich stabil, da hat sich nichts verändert, weil ja nur zu einer anderen Zeit mache ist es nicht schlechter oder nicht besser als vorher. Das ist immer mein Anspruch, dass die Qualität hoch ist, war vorher da und die ist jetzt da, und das ist für mich genauso geltend wie für meine Mitarbeiter.“ (I3\_Z28\_20220801)*

*„Im Hinblick auf Unterrichten. Jein. Ich glaube, ich bin eine gute Online-Teacherin geworden. Aber ich unterrichte auch gerne. Was es auf jeden Fall macht, es ist fordernder, man muss konzentrierter da sein, weil dieses Feedback des Gegenübers fällt weg.“ (I13\_Z37\_20220822)*

*„Nein, also die Qualität der Arbeit. Das ist genauso viel Arbeitsaufwand, als wenn ich hier sitzen würde. Es ist fast, wenn man im mobilen Arbeiten ist, dass man mal vergisst, auf Mittagspause zu gehen. Das würde mir im Büro nicht einfallen.“ (I4\_Z29\_20220803)*

*„Ja, produktiver. Ja, eigentlich schon etwas konzentrierter.“ (I11\_Z35\_20220812)*

*„Also, es ist schon so: Erreichbarkeit ist ganz wichtig. MS-Team soll aufgedreht sein. Erreichbarkeit, da bin ich natürlich noch mehr bestrebt, noch erreichbarer zu sein, als wenn ich im Büro bin, weil ich möchte mir nicht etwas nachsagen lassen [...]. Natürlich ist ein gewisses Misstrauen immer von der Führungsebene da, wenn man nicht quasi greifbar ist.“ (I11\_Z37\_20220812)*

Der Interviewpartner I5 betont zudem, dass die Flexibilität, die durch Mobile Working ermöglicht wird, sich positiv auf die Qualität der Arbeit auswirken kann. Insbesondere die Möglichkeit, flexible Pausen einzulegen und später mit voller Konzentration und Arbeitsleistung weiterzuarbeiten, wird als Vorteil genannt.

*„Ja, ich glaube, dass sich die Qualität sogar gehoben hat [...]. Wenn es einem nicht so gut geht, oder z.B. Kopfweh hat in der Früh. Ja, dann sagt man, okay ich mache jetzt nicht, sondern ich fang erst danach an, z.B. erst um 11:00, was ja durch das Mobile Working überhaupt kein Problem ist. Und da ist alles nachher wieder voll da. Eigentlich erspart das sogar der Firma, würde ich sagen, Krankheitstage [...].“*

*Weil, wenn ich mich zwei Stunden entspanne und dann wieder voll kann, habe ich einen Krankenstandstag eingespart.“ (I5\_Z54\_20220804)*

Der Interviewpartner I3, der als Teamleiter fungiert, gab an, eine gesteigerte Produktivität und Erreichbarkeit bei seinen Arbeitnehmer\*innen festgestellt zu haben.

*„Das, was mir auffällt, ist, dass sie mehr arbeiten, dass sie früher dran sind, dass sie schneller da sind und schneller auch reagieren. Das ist also sehr angenehm für Problemfälle.“ (I3\_Z20\_20220801)*

Ein Interviewpartner hat hervorgehoben, dass im Büro eine höhere Effizienz erzielt wird, da dort in der Regel weniger Ablenkung herrscht. Darüber hinaus wurde der fehlende Informationsaustausch in Mobile Working als ein negativer Einflussfaktor auf die Arbeitsqualität erwähnt.

*„Ich glaube, dass du im Büro effizienter arbeitest. Ja, aber weil du einfach abgelenkt bist, durch was weiß ich. Jetzt schaue ich noch privat irgendwas, und dann mache ich meinen Kaffee. Und im Büro ist der Kaffee eventuell mit dem Gespräch mit einem Kollegen verbunden. [...] Zur gleichen Zeit bist du im Büro effizienter. Weil du sagst, ich will um halb fünf gehen, und bis halb fünf mache ich das fertig, und dann ist die Maschine abgedreht. Dann presst du noch etwas hinein, und remote machst es in einer Stunde noch später und schaust noch irgendwas anderes.“ (I9\_Z50,53\_20220811)*

*„Was halt fehlt, ist die Informationen, die man oft im Büro erhält, denn am Nebentisch sprechen die Leute über irgendetwas, über ein Thema, das mich auch betrifft. Das bekomme ich jetzt nicht mehr mit. Diese Gespräche gibt es zum Teil gar nicht. Du musst alles aktiv erfragen.“ (I10\_Z48\_20220811)*

#### 4.4.4 Kompetenz

Die Kompetenz, die von den Befragten im Zusammenhang mit mobilem Arbeiten am häufigsten genannt wurde, ist die Kommunikationsfähigkeit. Laut Aussagen von I1, I3, I5 und I7 erfordert Mobile Working eine erhöhte Kommunikationsfähigkeit, da viele Informationen, die für die tägliche Arbeit relevant sein könnten, nicht automatisch den Weg zu den Arbeitskollegen finden. Eine gute Kommunikation ist auch von Bedeutung, um Teil eines Teams zu sein und nicht isoliert von den Kollegen zu arbeiten.

*„Kommunikationsfähigkeit ist aus meiner Sicht ganz wichtig. Damit alles klare Wege geht.“ (I5\_Z70\_20220804)*

*„[...] dass du offener kommunizierst mit deinen Kollegen und Mitarbeitern, dass du wirklich deine Gedanken und deine Vorstellungen offen darlegst [...].“ (I3\_Z36\_20220801)*

*„Man darf nicht introvertiert sein. Man muss extrovertiert sein, im Sinne von, was jetzt auch wieder in die Kommunikation fällt. Du musst ganz einfach aktiv mit den Leuten sprechen. Du musst aktiv auf die Leute zugehen [...].“ (I7\_Z54\_20220808)*

*„Also im Vergleich zu anderen Arbeiten würde ich fast behaupten [...], man muss sich sehr intensiv mit Kommunikation beschäftigen. Weil ich glaube, wenn ich jetzt im Büro sitze und alles, was ich so nebenbei mithöre, [...]. Und wenn man dann nicht mehr beisammensitzt, dann muss ich daran denken, dass ich das dem anderen jetzt aktiv sagen muss, da er es nicht mitbekommt.“ (I1\_Z70\_20220727)*

*„Aja, vielleicht kommunikativ, weil ich glaube, man muss noch kommunikativer sein. Am Anfang vielleicht denkt man sich, es ist eh egal, aber um Teil vom Team zu sein, muss man noch mehr Gas geben, glaube ich. Weil man so vielleicht isoliert.“ (I12\_Z50\_20220816)*

Die gesteigerte Notwendigkeit von Kommunikation wird auch von Interviewpartnerin I7 betont, sowohl für Arbeitnehmer\*innen als auch für Führungskräfte im Kontext des mobilen Arbeitens.

*„[...] es gibt viele Leute, die schon im Tagesleben, jetzt eher zurückhaltend oder schüchtern sind und sich nicht trauen. Und das ist dann für Remote, meiner Meinung nach, ganz schlecht. Man muss halt dann, wenn man einen Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin hat, die halt in diese Richtung tendiert, muss man aber auch als Führungskraft soweit sein und den Mitarbeiter halt immer wieder anrufen [...] Für die Führungskraft ist es eine Herausforderung im Sinne von „Du musst dich viel mehr um deine Mitarbeiter kümmern“. Nicht, ob sie ihre Arbeit tun. Das sehe ich sowieso. Ganz einfach auch dieses Gefühl zu geben, ich bin trotzdem für dich da.“ (I7\_Z56-58\_20220808)*

Des Weiteren wurden die Kompetenzen Selbstmotivation und Selbstdisziplin als relevant im Zusammenhang von Mobile Working genannt, da es dazu kommen kann, dass die Arbeitsmotivation und -disziplin mit der Zeit nachlässt.

*„[...] gewisse Selbstdisziplin natürlich auch haben. Es kann schon sein, dass da schon mal der Schlendrian einzieht.“ (I1\_Z72\_20220727)*

*„[...] was ich eher finde, ist, man muss gewisse Selbstdisziplin haben. Natürlich ist man vielleicht bestrebt, abgelenkter zu sein, oder wirklich dann immer schleißiger zu werden. (I11\_Z46\_20220812)*

*„Man muss sich auch selber motivieren, weil es ist eh oft Illusion, dass man motiviert wird vom Chef oder so, aber trotzdem musst du dich selber motivieren. So, jetzt mache ich das, jetzt packe ich es an, das Thema, und du musst dich auch selber gut organisieren können.“ (I10\_Z65\_20220811)*

Die Interviewpartner\*innen I8, I9 und I12 erwähnten das Vorhandensein von technischem Interesse und Know-how als eine wichtige Kompetenz im Zusammenhang mit Mobile Working. Insbesondere bei der Nutzung von IT-Tools und der eigenständigen Lösung von technischen Problemen sind diese Kompetenzen von Bedeutung.

*„[...] du musst technisches Interesse haben, aber du musst kein Experte sein. Es muss ein leichtes technisches Interesse vorhanden sein.“ (I9\_Z68\_20220811)*

*„Möglicherweise hervorstreichen ist die technische affine Kompetenz, indem man halt geduldig sucht, dass die Dinge am Laufen gehalten werden, die man braucht.“ (I8\_Z47\_20220811)*

*„[...], dass man sich technisch schon ein bisschen auskennt, weil man ist alleine. Früher hat man halt einfach einen ITler geholt und er hat alles repariert, vorbereitet. Und jetzt müssen wir viele Sachen alleine schaffen [...] und es ist ein Manko, wenn man keine technischen Fähigkeiten hat oder mit dem Computer arbeiten kann. Glaube ich, ist heutzutage sehr schwierig für Leute, die vielleicht viel älter sind, jetzt im Job einzusteigen [...].“ (I12\_Z46\_20220816)*

## 4.5 Nutzungsabsicht

In diesem Abschnitt soll die intendierte Nutzung von Mobile Working durch die befragten Personen untersucht werden. Dabei wird insbesondere auf die gegenwärtige Einstellung der Interviewpartner\*innen sowie ihre emotionalen Assoziationen bezüglich Mobile Working eingegangen. Darüber hinaus werden die von ihnen wahrgenommenen Chancen und Risiken sowie die mit Mobile Working verbundenen Hoffnungen und Ängste erörtert.



#### 4.5.1 Einstellung (Gefühle)

Aus den durchgeführten Interviews geht hervor, dass einige der Interviewpartner\*innen eine positive Einstellung gegenüber Mobile Working haben und positive Emotionen damit assoziieren.

*„Gefühl von Freiheit. (...) Ja. Positive Gefühle in jeden Fall.“ (I2\_Z48\_20220730)*

*„Eher positiv. Ja, sehr angenehm [...].“ (I3\_Z40\_20220801)*

*„Also ich verbinde positive Gefühle damit, weil es für mich nicht so stressig ist, als wie die Fahrt in die Arbeit, die ich sonst machen müsste, zu einem ganz bestimmten Zeitpunkt. Wenn ich jetzt eine halbe Stunde, zum Beispiel später zu arbeiten anfangen, ist es überhaupt kein Problem, [...]. Also ich bin dem sehr positiv eingestellt. Es hat für mich also mehr Lebensqualität bereits.“ (I5\_Z61\_20220804)*

*„[...] also bei uns finde ich es sehr positiv und ich muss sagen, das Mobile Working finde ich eigentlich sehr reizvoll [...]. (I6\_68\_20220805)*

*„Sehr angenehme.“ (I10\_Z68\_20220811)*

*„Ich bin ja richtig verliebt in Mobile Working. Ich will am liebsten überhaupt nicht mehr ins Büro.“ (I11\_Z24\_20220812)*

Interviewpartner I9 verbindet eher unangenehme Gefühle mit Mobile Working, da es für ihn immer wieder, vor allem durch die Infrastruktur, zu Stresssituationen kommt.

*„Das ist ein bisschen unangenehm. Es gibt hin und wieder dann auch so Stressfaktoren im Mobile Working. [...] du bist eigentlich verantwortlich. Es hilft dir niemand, sagen wir es einmal so, wenn die Infrastruktur nicht funktioniert.“ (I9\_Z32\_20220811)*

Interviewpartnerin 13 berichtete, dass sie während der Corona-Pandemie unter einem erheblichen Druck stand und von Ängsten geplagt wurde, insbesondere hinsichtlich technischer Probleme und des möglichen Versagens.

*„Also ehrlich gesagt in der Lockdownzeit, wo wir wirklich fünf bis sechs Tage dasaßen, natürlich starke Vereinsamung, bei ständigem Druck. Wie gesagt, Angst, des Technikversagens, Angst, dass man selber versagt.“ (I13\_Z50\_20220822)*

Der Interviewpartner I1 äußert die Ansicht, dass er Mobile Working umso eher nutzen würde, je weiter sein Arbeitsplatz vom Wohnort entfernt ist.

*„Je weiter ich weg von meinem Arbeitsplatz bin, desto mehr!“ (I1\_Z85\_20220727)*

#### 4.5.2 Nutzungswunsch

Die Befragten I5 und I11 hegen den Wunsch, ihre Arbeit ausschließlich im Rahmen des Mobile Working auszuführen. Die übrigen Interviewpartner sind mit einer Kombination aus Mobile Working und Büropräsenz zufrieden. I3 brachte zudem den Wunsch zum Ausdruck, die Tage im Büro noch flexibler gestalten zu können.

*„Ja, täglich. Am liebsten nur mehr Mobile Working.“ (I5\_Z24\_20220804)*

*„Ich finde diese Regelung gut. Ich bin der Meinung, die Mischung macht's aus.“ (I12\_Z10\_20220816)*

*„Ist, finde ich, eine gute faire Lösung. Also entweder zwei oder drei Tage.“ (I10\_Z12\_20220811)*

*„Also mir wird ja auch jede zweite Woche reichen, wenn ich da ins Büro fahren würde. Und von meiner Arbeit her ginge es auch. Wenn auch nur zwei Tage.“ (I2\_Z14\_20220730)*

*„Ich möchte auf jeden Fall einen Mix haben, ob es jetzt 3-2, 2-3 oder einmal eins und vier und so. Ich brauche einen Mix. Also nur zu Hause möchte ich nicht arbeiten.“ (I9\_Z12\_20220811)*

*„Ich finde das so, wie es jetzt ist mit diesen zwei Tagen. Also ich finde auch diese Regelung gut. Damit kann man wirklich gut operieren.“ (I13\_Z79\_20220822)*

*„Das ich dies nach fünf Tagen nicht in die Firma muss, sondern dass ich sag, ich fahr eine Woche in die Firma, und dann bin ich zwei Wochen zu Hause. Dass ich diese 40 zu 60 Regelung bisschen anders auslegen könnte, und sonst bin ich aber mit der 40/60 Regelung sehr zufrieden.“ (I3\_Z10\_20220801)*

I7 präferiert als Führungskraft eine Kombination aus Mobile Working und Büropräsenz, um ihren Arbeitnehmer\*innen auch die Gelegenheit für persönliche Gespräche zu geben.

*„[...] als Führungskraft selbst, sehe ich es sehr wohl wichtig, mindestens zwei Tage in der Woche im Büro zu sein. Weil ich habe mein Team in Wien sitzen, und da ist es ganz einfach auch dieses „Ich bin da, wer mich braucht“. Die Leute können ohne weiters auch zu mir kommen. Sie müssen jetzt nicht wie zu Coronazeiten halt ständig anrufen, sondern sie können halt dann zu mir zum Tisch kommen. Es ist ja auch ein sozialer Aspekt, den ich meinen Mitarbeitern ganz einfach gerne geben möchte.“ (I7\_Z14\_20220808)*

Es wurde von einem der Interviewpartner erwähnt, dass die Mischung aus Mobile Working und Büropräsenz akzeptabel sei, aber er hätte kein Problem damit, wieder ausschließlich im Büro zu arbeiten.

*„Ja auf jeden Fall, der Mix ist okay für mich. Ich bin nicht traurig, wenn es wegfällt. Aber wenn es da ist, gestalte ich es so, dass es für mich Sinn macht. Nur zu Hause möchte ich nicht.“ (I9\_Z90\_20220811)*

#### 4.5.3 Chancen/Risiken

##### **Chancen**

Eine Chance, die sich aus dem Einsatz von Mobile Working ergibt, ist die gesteigerte Flexibilität und Anpassbarkeit der Arbeitsleistung an das Arbeitsaufkommen. Dies kann Mobile Working zu einem zukunftsfähigen Arbeitsmodell machen.

*„Natürlich, dass man eben einfach halt auch vieles flexibler gestalten kann. Also eben, es läuft wieder darauf hinaus, dass es eine bessere Work Life Balance, oder das man halt vieles besser vereinbaren kann. Und in Wahrheit kann man es auch manchmal dann halt auch besser an den Arbeitsanfall anpassen. Und selbst wenn jetzt nichts los ist, brauche ich nicht vor'm Computer sitzen, und das ist halt auch wenn man vor Ort ist, anders.“ (I6\_Z79-80\_20220805)*

*„Also ich glaube schon, dass es das Arbeitsmodell der Zukunft ist. Ich glaube, dass es gerade in unserer Zeit, wo jeder so flexibel sein muss [...]. Die Chance ist sicherlich dieses flexible Arbeiten und das zur Normalität zu machen. [...] Dass das ganz normal ist, dass man Homeoffice oder Mobile Working macht.“ (I2\_Z61,63\_20220730)*

Dies eröffnet eine weitere Chance, nämlich eine erhöhte Arbeitszufriedenheit bei den Arbeitnehmer\*innen durch Mobile Working.

*„Also Chancen sind auf jeden Fall die Mitarbeiterzufriedenheit, weil viele Mitarbeiter das als wirklichen Mehrwert sehen.“ (I4\_Z39\_20220803)*

I9 und I12 betrachten Mobile Working als Chance, um Länder und Kulturen noch einfacher zu verbinden.

*„[...] sehe ich schon eine Chance, weil, das ist natürlich noch nicht ganz ausgenützt, was da [...] möglich ist. Weil da kannst du die ganze Welt verbinden. Du kannst eigentlich die ganzen Kulturen zusammenbringen. Da gibt es sicher viele Möglichkeiten.“ (I9\_Z84\_20220811)*

*„Ja, und natürlich, dass man sich verbindet, dass man nicht im Büro sitzen muss, um diese Leute zu treffen, sondern man halt mit den Leuten aus, keine Ahnung, aus Amerika, Asien kommunizieren kann. Ja, also die Leute kommen halt näher auch aus Teilen, die früher schwierig war zu verbinden. Das heißt, früher mussten die Leute irgendwo fliegen, um Meetings zu haben und jetzt ist das nicht mehr notwendig.“ (I12\_Z52\_20220816)*

Eine weitere Möglichkeit, die sich durch Mobile Working ergibt, ist die Integration von Personen, die aus gesundheitlichen Gründen nicht in der Lage sind, ins Büro zu kommen, aber dennoch in der Lage sind, von zu Hause aus zu arbeiten und online mitzuarbeiten.

*„Die Chancen sind vor allem jetzt mit den zunehmenden Krankheiten, dass die Gesellschaft überhaupt die Chance hat heute, die sich zwar wohlfühlen und geistig arbeiten können, aber vielleicht irgendwelche körperlichen Probleme haben oder ansteckend sind. Dass die nicht in die Öffentlichkeit gehen müssen, nicht ins Büro fahren müssen, sondern zu Hause arbeiten können, dürfen.“ (I5\_Z89\_20220804)*

*„Chancen natürlich, weil sie einfach die Leute erreichen [...]. Corona, die sind jetzt krank, dann schalten sie sich so wie es bei ihnen einigermaßen geht, halt online zu. [...] Oder auch wir haben einige, ich sag jetzt mal, auch durch diese Corona Pandemie belastete Personen mit Homeschooling und und und. Die haben das Studium teilweise nur machen können, weil wir eine virtuelle Ausprägung angeboten haben.“ (I13\_Z64,68\_20220822)*

Es wurde ebenfalls erwähnt, dass Mobile Working eine Möglichkeit darstellt, die Lebenssicherheit zu erhöhen und den ökologischen Wandel zu fördern.

*„Chancen sind natürlich, dass man jetzt eine Spur weit sicherer leben kann. Jede Autofahrt, jede Fahrt ist ein Risiko, bei der Verkehrsdichte, die es heute gibt. [...] Man nimmt Risiko weg von seinem Leben. Und das hat natürlich zur Folge die ganze ökologische Geschichte, dass man sich Benzin erspart, dass man sich Autoabnutzung spart, Reifen spart. Dass also eigentlich Reihe an positiven Seiteneffekten, dadurch entstehen. Und dass halt doch der Weg vom Arbeitsplatz sehr kurz ist, und man unter Umständen mehr Freizeit hat, dadurch. Wenn man dann den Weg zur Arbeit gewinnt für Freizeitgestaltung.“ (I8\_Z57\_20220811)*

Zwei der Befragten betonten zudem die Vorteile, die das Mobile Working für den\*die Arbeitgeber\*in bietet. Einerseits können durch die Verringerung der Bürofläche Kosten eingespart werden, andererseits führt die Flexibilität zu einer Reduktion von krankheitsbedingten Ausfällen der Arbeitnehmer\*innen.

*„Chancen für die Firma, dass sie sich die Kosten sparen, und dass man halt nicht ins Büro fahren muss.“ (I10\_Z73\_20220811)*

*„Wenn es einem nicht so gut geht oder so zB. Kopfweg hat in der Früh[...] ich fang erst danach an, zB. erst um 11:00, was ja durch das Mobile Working überhaupt kein Problem ist. Und da ist alles nachher wieder voll da. Eigentlich erspart das sogar der Firma, würde ich sagen, Krankheitstage [...].“ (I5\_Z54\_20220804)*

## **Risiken**

Die Befragten haben ein wesentliches Risiko benannt, das mit Mobile Working einhergeht: Der Mangel an sozialen Kontakten kann dazu führen, dass die Arbeitnehmer\*innen sich isolieren und vereinsamen. Darüber hinaus besteht das Risiko, dass die Fähigkeit zur sozialen Interaktion und Zusammenarbeit vermindert wird.

*„Was schon, finde ich, bisschen die Gefahr ist, ist vielleicht wirklich, dass das Soziale immer mehr abflacht, oder also wirklich der Kontakt zu den Kollegen [...].“ (I6\_Z86\_20220805)*

*„Risiken sind schon gegeben, dass du irgendwo ein bisschen den sozialen Kontakt verlierst, dass du ein bisschen vereinsamst, das vor allem für jene Leute, die jetzt keine Partnerschaft haben und alleine zu Hause sitzen.“ (I3\_Z42\_20220801)*

*„Es hat auch was mit Vereinsamung zu tun, finde ich, wenn man den ganzen Tag vor der Kiste sitzt.“ (I13\_Z60\_2022822)*

*„Ich kann mich noch sehr gut erinnern, nach Monaten Lockdown sind wir wieder ins Büro gekommen, und für mich war es ungewohnt, dass neben mir einfach ein Nachbar sitzt, oder dass im Büro mehr als nur ich telefonieren oder reden. Das war echt so ein bisschen beängstigend.“ (I12\_Z60\_20220816)*

Zudem besteht die potenzielle Gefahr, dass durch Mobile Working das Teamgefühl, der Teamgeist sowie das Zugehörigkeitsgefühl zum Unternehmen verloren gehen. Dies könnte sich insbesondere auf neue Arbeitnehmer\*innen auswirken, da sie möglicherweise Schwierigkeiten haben, sich in das Team zu integrieren, da ihnen der persönliche Kontakt zu den Teammitgliedern fehlt.

*„Also, die Risiken sind halt sicher, der soziale Zusammenhalt oder eben das Teamgefühl. Und das ist halt schon alles weg [...] großteils. Und die meisten bei uns sind schon relativ lange dabei, deshalb hilft das, glaube ich, schon auch. Aber wenn jetzt [...] neue Teams zusammengestellt werden, die Leute lernen sich nie so wirklich kennen.“ (I6\_Z72-73\_20220805)*

*„[...] die Risiken sehe ich eher, dass ein Teambuilding erschwert wird. Das Teamklima. Man fühlt sich irgendwie als Individualist und nicht mehr als Mitglied eines Teams. Und wenn du einen neuen Mitarbeiter zum Einschulen hast, dann ist es auch schwerer, als wenn du neben dem sitzt und es direkt zeigen kannst.“ (I10\_Z73\_20220811)*

*„Und es fehlt natürlich, wenn nur mehr 1/3 der Leute anwesend ist, fehlt dieses Teambuilding. Also man merkt natürlich auch an den Gesprächen und so weiter, dass wenn man sich wieder mal sieht, dass man sich total freut, und dass das eigentlich wirklich fehlt, dieses Miteinander in einer Organisationseinheit.“ (I4\_Z39\_20220803)*

*„[...] was sich unglaublich verändert hat, ist der Teamspirit. Und die Identifikation sowohl mit, in diesem Fall der Universität, aber auch mit dem Produkt Lehre. Also das ist deutlich zurückgegangen.“ (I13\_Z41\_20220822)*

*„Das Risiko ist, dass die Leute die Bindung an das Unternehmen verlieren. Deshalb gab es ja auch in der Pandemiezeit diese Management-Calls.“ (I9\_Z82\_20220811)*

*„Also, du musst deinen Arbeitsplatz in der Firma jedes Mal neu einrichten. Du kommst auf einen leeren Schreibtisch mit zwei Bildschirmen und schaust, wo es frei ist. [...] Das ist sehr unpersönlich. Früher haben sich die Leute Pflanzen und Bilder*

*hingestellt auf ihren Arbeitsplatz. Diese ganze Identifikation ist vorbei. Du arbeitest dort, und dann am Abend muss ja alles wieder weg. Dass am nächsten Tag jeder wieder einen freien Arbeitsplatz vorfindet.“ (I10\_Z28\_20220811)*

Ein weiteres genanntes Risiko besteht in einem möglichen Verlust des Zusammenhalts im Team und einem Anstieg von egoistischem Verhalten, was wiederum zu Schwierigkeiten in der Führung der Arbeitnehmer\*innen führen kann.

*„Vielleicht, dass der Egoismus dadurch wächst. [...] Dass jeder für sich nur managt, dass es, glaube ich, heutzutage für Manager sehr schwierig ist, solche Teams zu leiten.“ (I12\_Z62\_20220816)*

Ein zusätzliches Risiko, das genannt wurde, besteht darin, dass aufgrund der erhöhten Arbeitsleistung die Work-Life-Balance beeinträchtigt wird und es zu einer Vermischung von Arbeits- und Privatleben kommen kann.

*„Ansonsten sehe ich durchaus auch das Risiko, dass man vielleicht sogar mehr arbeitet, weniger die Zeiten einhält. Zumindest bei mir ist es so, als wenn man im Büro ist. Also im Büro achte ich mehr darauf, die Zeit einzuhalten wie daheim. Also wenn es stressig ist, arbeite ich schneller mal länger oder auch zu ungewöhnlichen Zeiten, wo dann halt nicht viele online sind, und wo ich dann mehr Arbeitsleistung erbringen kann.“ (I2\_Z66\_20220730)*

*„Ansonsten sehe ich jetzt kein großes Risiko, dass man möglicherweise wirklich auf Mittagspausen vergisst und dann durcharbeitet und dann einfach vergisst, auf sich selber zu schauen, wenn man von einem Video-Meeting zum nächsten hüpfet. Und wenn ich jetzt im Büro Meetings hätte, dann würde ich möglicherweise eine halbe Stunde dazwischen machen. Und die Video-Meetings, die gehen ja Zug an Zug, [...] nacheinander. Und man kommt ehrlich gar nicht dazu, sich ein Wasser zu holen oder so. Also dieses Schnelllebigkeit hat es vielleicht ein bisschen gefördert.“ (I4\_Z44\_20220803)*

*„Das ist diese Vermischung zwischen Privatem und Arbeiten. Es ist auch dieses Ausdehnen von Arbeitszeit in Lebenszeit. Also es fällt viel schwerer, diese Balance tatsächlich zu halten.“ (I13\_Z58,59\_20220822)*

*„Das Risiko sehe ich schon, dass es Leute gibt, wie auch ich, die sehr gerne arbeiten. Und die eine Freude haben, Dinge zu tun für die Firma und für die Kunden vor allem. Die Gefahr ist, dass man halt mehr arbeitet, als es gut ist, dass die Work Life*

*Balance in ein Ungleichgewicht gerät. Das sehe ich als Risiko. Genauso wie eben die soziale Verarmung.“ (I8\_Z65\_20220811)*

Jedoch ist zu berücksichtigen, dass eine entgegengesetzte Entwicklung stattfinden kann, bei der die erwartete Arbeitsleistung nicht mehr erbracht wird, was ein potenzielles Risiko darstellt.

*„Da ist natürlich dann das Risiko, dass du dich im Hobby verlierst und das Arbeiten vergessen könntest.“ (I3\_Z42\_20220801)*

I1, I3, I5, I8, and I13 benannten auch das erhöhte Sicherheitsrisiko als Risiko. Die Befragten I3 und I5 sind der Ansicht, dass dieses Risiko durch den sachgemäßen Einsatz von VPN und die Verwendung der zugelassenen Arbeitsmittel minimiert werden kann.

*„Übrigens, was ich noch als Risiko natürlich sehe, ist, dass Sicherheitsrisiken aufgebrochen werden. Also ich muss mich selber am Ohr nehmen. Also viele Sachen müsste ich über VPN mir anschauen. Da bricht aber immer alles zusammen. Also mach ich es mal ohne VPN.“ (I13\_Z63-64\_20220822)*

*„Das Risiko im technischen Umfeld, durch Login, durch die Möglichkeit, irgendwo ein WLAN zu nutzen, ein offenes, besteht schon ein Risiko der Datensicherheit. Solange man aber mit einem halbwegs einer sicheren [...] VPN-Verbindung arbeitet sehe ich es nicht so tragisch.“ (I3\_Z50\_20220801)*

*„Grundsätzlich besteht natürlich ein Sicherheitsrisiko. Wenn allerdings so wie wir gesicherte Datenübertragung haben, der PC ist voll gesichert. Ich verwende genau nur diesen PC für das Arbeiten und sonst nix anderes. Das heißt, ich steck‘ keine anderen Mittel an, nicht einmal meinen eigenen Drucker habe ich daran angesteckt. Auch keine USB-Sticks, keine fremden, keine eigenen.“ (I5\_Z95\_20220804)*

*„Ich sage mal, wir haben in der Firma abgesperrte Räume, da kommt jemand nur hinein und kann auch nur meine Notizzettel, die ich da liegen habe, nur sehen, wenn man entsprechenden Zugang hat zu meinem Raum. Da ist es natürlich nicht so jetzt. Theoretisch kann meine Partnerin oder wer auch immer irgendwelche Sachen lesen. Hier wird zwar nichts Geheimes stehen, aber wenn man nicht darauf achtet und wenn man das nicht bewusst zu einem in Richtung einer Clean Desk Policy auch denkt, dann ist es vielleicht sicherheitstechnisch schon ein bisschen ein Problem.“ (I1\_Z99-100\_20220727)*



*„[...] die Gefahr sehe ich mehr vom Mobil oder von einem Tablet, dass vielleicht ein Privates am Schreibtisch liegt, das nicht so gut abgesichert ist, und wo dann plötzlich Mikrofon aktiviert wird oder Kamera aktiviert wird. Und da plötzlich dann irgendwelche Geheimnisse oder irgendwelche Praktiken, die nicht veröffentlicht werden sollten, plötzlich dann doch im Netz auftauchen. [...] Es geht hin bis zu Fernsehgeräten, die plötzlich wirklich Dinge senden auf irgendwelche Server in irgendwelchen Ländern irgendwo in die Welt.“ (I8\_Z72\_20220811)*

#### 4.5.4 Hoffnungen/Ängste

##### **Hoffnungen**

Eine Hoffnung der Interviewpartner\*innen ist es, dass das Mobile Working auch zukünftig als Arbeitsmodell zur Verfügung steht und genutzt werden kann.

*„Das es mal so bleibt. Aber das scheint auch so zu bleiben, weil die Firma die Mietflächen reduziert und die auslagert, und da gibt es keinen Schritt zurück.“ (I10\_Z84\_20220811)*

*„Ich werde 59, sehr bald, leider. Also in ein paar Jahren ist der Zauber eh vorbei. Ich hoffe, die nächsten paar Jahre kann ich noch das so weiterführen wie bisher. Meine Arbeit eben.“ (I11\_Z79\_20220812)*

*„Hoffnungen, dass es bleibt und dass man den Spagat zwischen Präsenz und mobilem Arbeiten sozusagen irgendwie schafft. Und dass man die Leute auch davon überzeugt, dass es auch mal nett ist, sich wieder mal zu sehen und im Büro zu treffen und mal einen Kaffee zu trinken und sich auszutauschen, dass das nicht ganz verloren geht, dass diese Teamfähigkeit wieder hergestellt wird.“ (I4\_Z46\_20220803)*

I11 hofft darauf, dass das Mobile Working in seinem Unternehmen von den Führungskräften angenommen wird.

*„Ich meine, das ist ein anderes Arbeiten. Es ist auch speziell für Führungskräfte anders mittlerweile. Das ist bei uns überhaupt noch nicht angekommen oder wahrscheinlich auch bei anderen nicht wirklich. Dass man als Führungskraft eben wirklich das akzeptiert, egal wo gearbeitet wird,[...], aber die Arbeitsaufteilung muss dafür umso exakter erfolgen.“ (I11\_Z74\_20220812)*

I1 hofft, dass die Regelung des Mobile Workings in die Zuständigkeit der Führungskräfte fällt.

*„Aber ist halt so, ich wäre da eher für ganz lockere, also eigentlich freie Regelmöglichkeiten in der Verantwortung der Führungskräfte, die dafür Sorge zu tragen haben, dass der Job erledigt wird, egal wie und wo und wann.“  
(I1\_Z127\_20220727)*

Die Hoffnung von I13 ist, dass mobiles Arbeiten sie bis bis zur Pensionierung fit hält, und dass die Rahmenbedingungen und Richtlinien verbessert werden, um auch in anderen Berufsfeldern Mobile Working zu ermöglichen.

*„Ich habe in zwei Jahren tatsächlich mein Pensionsalter erreicht, dass mich das fit hält für die Pension und für die Nutzung anderer Dienste, das muss ich ganz ehrlich sagen.“ (I13\_Z76\_20220822)*

*„Es muss ein ausgewogenes, zur Unternehmenskultur und zu der jeweiligen Arbeitstätigkeit passendes Ding sein. Das ist in meinen Augen auch nicht einzusehen, warum unsere Sekretariate kein Mobile Office haben.“  
(I13\_Z80\_20220822)*

Die Befragten äußerten auch die Hoffnung auf eine verbesserte Integration der verschiedenen Systeme und Programme sowie auf eine verstärkte Unterstützung durch den\*die Arbeitgeber\*in, beispielsweise durch die Übernahme der Internetkosten.

*„Und da hätte ich, nennen wir es mal den Wunsch, dass die Unternehmen hier [...] die Systeme besser abstimmen. Wir haben relativ viele. (I9\_Z80\_20220811)*

*„Ja, dass halt nicht alles an den anderen Mitarbeitern auch hängen bleibt, dass da mehr eine Lösung gefunden wird, wie man die Voraussetzungen dafür schafft, dass man also die Geräte dafür zur Verfügung gestellt bekommt, vielleicht auch ein Internet bezahlt bekommt, oder zumindest einen Teil davon, [...].“  
(I2\_Z68\_20220730)*

## Ängste

Als soziale Angst wurde unter anderem die Entfremdung zwischen den Menschen und die Möglichkeit einer Desozialisierung genannt. Die Befragten äußerten zudem die Besorgnis, dass insbesondere alleinstehende Arbeitnehmer\*innen von Vereinsamung betroffen sein könnten.

*„Aber man muss schon schauen, wie sich das Ganze entwickelt und ob wir wirklich jetzt mehr oder weniger desozialisiert werden durch so was, auch durch die ganze Corona Situation. Ob die Gefahr besteht, wie sich dann die Menschen entwickeln, wie die Menschen dann sozial miteinander umgehen. Es ist ja schon mit den Handys sehr viel passiert in die Richtung, dass es sehr viel, nur mehr geschattet wird und nicht mehr persönlich miteinander geredet wird. [...] ich befürchte, dass man sich dann noch weiter voneinander entfernt.“ (I1\_Z117-119\_20220727)*

*„Ängste lediglich eben von den einen oder anderen Mitarbeitern, die jetzt alleine sind oder alleine zu Hause sitzen, dass die dann vereinsamen“ (I3\_Z48\_20220801)*

Eine weitere Sorge besteht darin, dass der\*die Arbeitgeber\*in ein höheres Arbeitspensum von den Angestellten erwartet, ohne dass angemessene Vergütungen für die zusätzlichen Arbeitsstunden gezahlt werden.

*„Die Ängste sind eigentlich dort [...], dass wir plötzlich immense Zeiten machen müssen, die über die normale Arbeitszeit hinausgehen. Und dann vielleicht wird das nicht verrechnet, und man kriegt dafür nichts bezahlt. Oder dass die Leute ihre Arbeitsmittel vielleicht sogar auch in den Urlaub mitnehmen müssen. [...] Das sollte man von vornherein wirklich abwehren. Im Moment schauen die Gesetze bei uns ja relativ gut aus, aber trotzdem funktioniert es nicht überall.“ (I5\_Z91\_20220804)*

Eine weitere Angst, die in Bezug auf Vergütung genannt wurde, ist dass das Gehalt möglicherweise um die Einsparungen, die sich aus geringeren Fahrtkosten oder anderen Ausgaben aufgrund des Mobile Working ergeben, gekürzt wird.

*„Die, die mobil arbeiten, einfach weil sie sagen, die ersparen sich da was und da sparen sie sich Fahrtkosten, die bekommen dann dafür weniger Gehalt.“ (I11\_Z64\_20220812)*

Im Zusammenhang mit dem Thema Ängste wurde auch die Instabilität der Infrastruktur als Risikofaktor benannt, da sie Unsicherheiten und andere Ängste verursachen kann.

*„Also Ängste habe ich eigentlich, dass wenn diese ganze Infrastruktur nicht funktioniert [...]. Und man wird dann etwas unrund. Das heißt, du hast einen höheren Unsicherheitsfaktor, wenn die Infrastruktur, die ja eigentlich das Ganze ausmacht, und du bist dafür verantwortlich oder du kannst es steuern [...]. Das sorgt für Ängste, Unsicherheit.“ (I9\_Z75-76\_20220811)*

*„Ängste sind immer das, dass man nicht ins System kommt in der Früh.“ (I10\_Z77\_20220811)*

Eine Befürchtung ist zudem, dass bei Anforderung eines Arbeitsmittels für die Ausübung der Arbeitstätigkeit, der\*die Arbeitgeber\*in den\*die Arbeitnehmer\*in auffordern könnte, ins Büro zu kommen, da das benötigte Arbeitsmittel bereits vor Ort vorhanden ist.

*„Ich glaube, wir hätten schon Unterstützung auch in der Firma bekommen. Aber wenn ich gesagt hätte, es geht einfach nicht, ich brauche. Wobei die dann natürlich sagen, ja, steht dir frei, ins Büro zu kommen. Im Büro stehen Bildschirme genug herum, an jedem Arbeitsplatz mindestens zwei.“ (I11\_Z22\_20220812)*

Es wurde ebenfalls die Angst geäußert, dass der\*die Arbeitgeber\*in die Arbeitnehmer\*innen ins Büro zurückbeordert und ihnen die Möglichkeit zur Nutzung von Mobile Working untersagen könnte.

*„Meine große Angst ist, dass das so wie bei Elon Musk, der dann plötzlich, weil er es lustig findet, wieder alle ins Office abkommandiert. Das ist meine größte Sorge, dass man sagt, diese schwarzen Schafe nehmen überhand, es geht einfach nicht mehr. [...] Es steht dem Arbeitgeber natürlich frei, so zu entscheiden.“ (I11\_Z78\_20220812)*

## 5 Diskussion und Ausblick

Im abschließenden Kapitel dieser Masterarbeit erfolgt die Interpretation der vorgestellten Ergebnisse, welche zur Beantwortung der Forschungsfrage herangezogen werden. Darüber hinaus werden die Limitationen dieser qualitativen Untersuchung betrachtet, und es werden Empfehlungen für zukünftige Forschungsvorhaben gegeben.

### 5.1 Ergebnisinterpretation und Beantwortung der Forschungsfrage

Das Ziel dieser Arbeit bestand darin, die folgende Fragestellung zu beantworten:

*„Welchen Einfluss haben emotionale Faktoren, Coping-Reaktionen und Widerstände auf den Entscheidungsprozess von Arbeitnehmer\*innen ab 50+ bei der Nutzung von Mobile Working?“*

Die Beantwortung der Forschungsfrage wurde mittels einer qualitativen Untersuchung durchgeführt, die auf Interviews basierte. Die Ergebnisse lassen sich, wie folgt, zusammenfassen:

Die Ergebnisse zeigen, dass alle Interviewpartner\*innen Mobile Working regelmäßig nutzen und dafür von ihren Arbeitgeber\*innen Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt bekommen. Insbesondere die Möglichkeit zur flexiblen Einteilung von Pausen und zur Anpassung der Arbeitsleistung an den Arbeitsumfang wurde als positiv wahrgenommen und führte zu einem höheren Freiheitsgrad der Befragten. Dies wiederum steigerte die Wahrnehmung von einer ausgeglichenen Work-Life-Balance, da eine verbesserte Abstimmung von persönlichen Terminen und beruflichen Aufgaben ermöglicht wird. Die Fachliteratur von Bieler et al. (2001), Shah (2013) sowie Studien von Agache, Cisma, Sarfraz, Diaconescu & Iva (2021), Maruyama, Hopkinson & James (2009) belegen, dass Flexibilität ein wichtiger Faktor für eine wahrgenommene Work-Life-Balance ist. Die Ergebnisse der Studie von Rodríguez-Modroño & Igual (2021) zeigen, dass Arbeitnehmerinnen, die gelegentlich mobil arbeiten, die höchste Arbeitsqualität und Work-Life-Balance aufweisen. Darüber hinaus führt der Wegfall des Arbeitsweges zu einer erhöhten Lebenssicherheit und reduziert den Stress bei den Befragten. Die eingesparte Wegzeit kann in produktive Arbeitszeit umgewandelt werden. Laut den Interviewpartner\*innen führt dies zu einer Steigerung ihrer Arbeitsleistung. Des Weiteren wurden das Einsparungspotenzial von Benzin durch die Reduktion von Autofahrten sowie der positive ökologische Aspekt hervorgehoben. Allerdings wurde auch

festgestellt, dass Arbeitnehmer\*innen im Alter von 50+ durch die Nutzung von Mobile Working eine verringerte soziale Integration erfahren. Dies äußert sich in einem Verlust des Teamgefühls, der Unternehmenszugehörigkeit, der erschwerten Integration neuer Mitarbeiter\*innen ins Team sowie der erschwerten Zusammenarbeit und Zugänglichkeit an Hilfe. Dieser Kategorie können ebenfalls der Stressfaktor und der verspürte Druck in Bezug auf die Funktionalitätsunsicherheit der technischen Infrastruktur, Informationsverlust durch fehlenden Austausch mit den Kollegen\*innen und die Erschwernis der Trennung von Beruflichem und Privatem zugeordnet werden. In der Fachliteratur und Studien von Hofmann (2018), Landes et. al. (2020) sowie Wang, Liu, Qian & Parker (2021) wird darauf hingewiesen, dass ein Mangel an Interaktion und reduzierte Kommunikation als Ursachen für soziale Isolation betrachtet werden.

Zusammenfassend, zeigt die Untersuchung, dass eine Akzeptanz und Bereitschaft für die Nutzung von Mobile Working bei Arbeitnehmer\*innen 50+ vorhanden ist. Jedoch bedarf es einer Stärkung der bereits identifizierten positiven Faktoren sowie einer gezielten Auseinandersetzung mit den Widerstandsfaktoren, um die Nutzung von Mobile Working in dieser spezifischen Zielgruppe zu erleichtern.

Die Beantwortung der Forschungsfrage trägt sowohl für Unternehmen, die bereits Mobile Working implementiert haben, als auch für Unternehmen, die es zukünftig einführen möchten, relevante Erkenntnisse bei, indem sie Einblicke in die spezifischen Bedürfnisse ihrer Arbeitnehmer\*innen liefert. Eine solche Kenntnis der Akzeptanz- und Widerstandsfaktoren von Mobile Working kann Unternehmen dabei helfen, angemessene Regelungen zu erarbeiten, die den individuellen Bedürfnissen und Anforderungen der Arbeitnehmer\*innen gerecht werden. Durch die Identifizierung von Tendenzen und Präferenzen der Arbeitnehmer\*innen in Bezug auf Mobile Working können maßgeschneiderte Lösungen entwickelt und die Produktivität und Leistung gesteigert werden. In diesem Zusammenhang ist es von besonderer Bedeutung, die methodischen und theoretischen Grundlagen der Forschungsarbeit zu berücksichtigen und die Ergebnisse in einen breiteren Forschungskontext einzuordnen.

Auf die einzelnen Faktoren wird im nächsten Abschnitt näher eingegangen:

### **Wahrgenommener Nutzen**

Basierend auf Grundlage des Akzeptanzmodells TAM (Davis, 1989) wurde in das Research-Modell der wahrgenommene Nutzen aufgenommen. Die Untersuchung ergab Akzeptanzfaktoren, die sich positiv auf den wahrgenommenen Nutzen auswirken. Einer

dieser Faktoren ist die Zeitersparnis, die durch den Wegfall der Wegzeit zur Arbeit entsteht. Diese Zeit kann für private Aktivitäten und Termine genutzt oder in bezahlte Arbeitszeit umgewandelt werden. Mobile Working ermöglicht auch eine höhere Flexibilität, da die befragten Personen ihre Arbeitszeit flexibler einteilen und an den vorhandenen Arbeitsumfang anpassen können. Dies führt zu einem höheren Freiheitsgefühl und einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Die Verringerung von Stress durch den Wegfall von Verspätungen öffentlicher Verkehrsmittel oder der Autofahrt zum Büro wurde ebenfalls genannt. Im Zusammenhang mit der Einsparung von Benzin wurde der ökologische und finanzielle Nutzen hervorgehoben. Ein weiterer wahrgenommener Nutzen besteht darin, dass Personen, die aufgrund von Krankheit nicht ins Büro kommen können, aber dennoch arbeitsfähig sind, durch Mobile Working auch online mitwirken und arbeiten können. Die Untersuchung ergab, dass der wahrgenommene Nutzen ein wichtiger Einflussfaktor ist und dass Arbeitnehmer\*innen 50+ Mobile Working umso eher nutzen werden, je größer der positive wahrgenommene Nutzen ist.

### **Einfache Bedienbarkeit**

Die Untersuchung berücksichtigt auch die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit. Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, dass die einfache Bedienbarkeit von Mobile Working, insbesondere in Verbindung mit dem damit verbundenen Aufwand, ein wichtiger Faktor ist. Die Interviewpartner\*innen berichteten, dass Mobile Working einfach und mit wenig Aufwand umsetzbar ist. Teamleiter\*innenaktivitäten, wie administrative und koordinative Tätigkeiten können ebenfalls von den befragten Teamleitern\*innen ohne größeren Aufwand ausgeübt werden. Lediglich eine Person gab an, dass Mobile Working in ihrer Position als wissenschaftliche Mitarbeiterin mit höherem Aufwand verbunden ist. Informationen und Schulungsangebote im Bereich Mobile Working, die in der Kategorie "einfache Bedienbarkeit" erfragt wurden, konnten nicht als Einflussfaktor identifiziert werden, da es keine Schulungen gab und nur drei der befragten Personen schriftliche Informationen und Leitfäden zum Mobile Working von ihrem\*r Arbeitgeber\*in erhalten haben.

### **Arbeitsleistung**

Die Untersuchung zeigt, dass die Möglichkeit, die Arbeitsleistung im Mobile Working zu steigern, von Arbeitnehmer\*innen oft als Vorteil gesehen wird und die Bereitschaft zur Nutzung erhöhen kann. Gleichzeitig besteht auch die Sorge, dass die Arbeitsleistung im

Mobile Working nicht kontrollierbar ist und dadurch zu einer geringeren Nutzungsabsicht führen kann. Die interviewten Personen berichteten, dass ihre Arbeitsqualität im Mobile Working entweder gleichbleibend oder durch eine erhöhte Konzentration gesteigert wurde. Die Steigerung ist dabei auf die flexiblen individuell einteilbaren Pausen im Mobile Working und eine geringere Lärmbelastigung im Vergleich zu Großraumbüros abzuleiten. Die Interviewpartner\*innen sind außerdem bestrebt, im Mobile Working eine höhere Erreichbarkeit zu erzielen. Allerdings gaben zwei Interviewpartner\*innen an, dass sie sich im Büro besser konzentrieren können, da dort ein geringeres Ablenkungspotenzial vorhanden und ein besserer Informationsaustausch gegeben ist. Es zeigt sich, dass eine gesteigerte Arbeitsleistung auch negative Auswirkungen auf die Work-Life-Balance haben kann. Aus der Untersuchung geht hervor, dass eine gleichbleibende oder gesteigerte Arbeitsleistung bei Arbeitnehmern\*innen im Alter von 50+ zu einer erhöhten Nutzungsabsicht führt.

### **Externe Einflüsse**

Im Rahmen der Untersuchung wurden externe Einflüsse, wie die zur Verfügung gestellten Arbeitsmittel berücksichtigt. Die Befragten erhielten Laptops und Headsets für die Nutzung von Mobile Working. Einige Interviewpartner\*innen hatten zudem die Möglichkeit, ihre Bildschirme aus dem Büro mit nach Hause zu nehmen. Allerdings wurde auch die Infrastruktur und Wartung der Arbeitsmittel als negativer Einfluss genannt, da technische Probleme im Mobile Working Stress für den\*die Arbeitnehmer\*in bedeuten können.

Darüber hinaus ergab die Untersuchung, dass Arbeitsbedingungen wie räumliche Aspekte, Großraumbüros und Desksharing ebenfalls einen wichtigen externen Einfluss auf die Nutzungsabsicht von Mobile Working haben. Aus diesen Ergebnissen lässt sich schließen, dass die externen Einflüsse einen erheblichen Einfluss auf den wahrgenommenen Nutzen von Mobile Working haben und folglich von wesentlicher Bedeutung sind.

### **Erwartungen aus dem Umfeld**

Die vorliegende Untersuchung konnte keine signifikanten Einflüsse von Erwartungen aus dem persönlichen Umfeld der Befragten auf die Nutzungsabsicht von Mobile Working nachweisen. Einige Interviewpartner\*innen berichteten jedoch, dass ihr\*e Arbeitgeber\*in von ihnen erwartet, Mobile Working zu nutzen, um Platzprobleme im Büro zu lösen. Dies zeigt, dass die Erwartungshaltung des\*der Arbeitgebers\*in einen bedeutenden Einfluss



auf die Nutzungsabsicht von Mobile Working hat und daher als relevanter Faktor berücksichtigt werden sollte.

### **Freiwilligkeit**

Die gegenwärtige Studie legt nahe, dass die Freiwilligkeit einen signifikanten Einflussfaktor für die Nutzungsabsicht von Mobile Working darstellt. Etwa die Hälfte der Befragten gab an, dass sie Mobile Working freiwillig und ohne Einschränkungen nutzen können, während bei der anderen Hälfte aufgrund von begrenztem Büroplatz eine vollständige Freiwilligkeit nicht gegeben ist. Zudem berichteten alle Interviewpartner\*innen von Einschränkungen bezüglich der Häufigkeit der Nutzung von Mobile Working durch ihre\*n Arbeitgeber\*in.

### **Gewohnheit**

Im Rahmen der Untersuchung der Nutzung von Mobile Working wurden die Gewohnheiten der interviewten Personen, ihre bisherigen Erfahrungen sowie die Häufigkeit ihrer Nutzung in Betracht gezogen. Die Ergebnisse der Interviews legen nahe, dass die Wahrnehmung der Nutzung von Mobile Working mit jeder wiederholten Ausführung als einfacher empfunden wird. Hieraus kann geschlossen werden, dass die Gewohnheiten einen bedeutsamen Einflussfaktor auf die Nutzungsabsicht darstellen.

### **Emotionen**

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen, dass die von den befragten Personen assoziierten Emotionen mit Mobile Working größtenteils positiver und angenehmer Natur sind. Jedoch wurde auch die Erwähnung erhöhten Drucks durch technische oder individuelle Probleme verzeichnet, was darauf hindeutet, dass die Berücksichtigung dieser Determinante, als ein möglicher Einflussfaktor auf die Akzeptanz von Mobile Working, von Relevanz sein kann.

### **Sicherheitsfaktor**

Die gegenwärtige Untersuchung ergibt, dass die Nutzungsabsicht von Mobile Working insbesondere bei Personen im Alter von 50 Jahren oder älter von den Sicherheitsfaktoren beeinflusst wird, insbesondere in Bezug auf die Gesundheit. Die Reduzierung von Infektions- und Unfallrisiken durch den Wegfall des Arbeitswegs wird als Erhöhung der Lebenssicherheit betrachtet.

## **Soziale Integration**

In der vorliegenden Untersuchung bezieht sich der Begriff der sozialen Integration auf die Einbindung des\*der Arbeitnehmers\*in in das soziale Umfeld am Arbeitsplatz. Ein Mangel an sozialer Integration kann sich negativ auf die Nutzung von Mobile Working auswirken, da der\*die Arbeitnehmer\*in das Gefühl haben könnte, von wichtigen Informationen oder Entscheidungen ausgeschlossen zu sein. Die Interviewpartner\*innen nehmen ebenfalls wahr, dass die Reduktion des persönlichen Kontaktes zur Isolation und Vereinsamung führen kann und soziale Interaktionen verlernt werden können, was die Kommunikation beeinträchtigen kann. Außerdem erschwert der fehlende Kontakt die Frage nach bzw. den Erhalt von Hilfe. Zudem äußerten die Interviewpartner\*innen, dass das Teamgefühl bzw. der Teamgeist und die Identifikation mit dem Unternehmen abnimmt. Die Integration von neuen Arbeitnehmer\*innen wird durch Mobile Working erschwert, da das persönliche Kennenlernen fehlt. Ein von den Interviewpartnern\*innen angesprochenes Misstrauen der Leitungsebene gegenüber den Arbeitnehmern\*innen in Bezug auf die Erbringung ihrer Arbeitsleistung kann ebenfalls zu einer reduzierten Bereitschaft führen, Mobile Working zu nutzen. Es ist jedoch auch denkbar, dass eine hohe soziale Integration dazu führt, dass der\*die Arbeitnehmer\*in weniger Interesse an Mobile Working hat, da er/sie den sozialen Kontakt am Arbeitsplatz nicht vermissen möchte. Daher kann keine eindeutige Antwort auf die Frage gegeben werden, wie die soziale Integration die Nutzung von Mobile Working beeinflusst, da dies von verschiedenen Faktoren abhängt.

## **Technologische Kompetenz**

Die vorliegende Untersuchung verdeutlicht, dass die technologische Kompetenz im Zusammenhang mit Mobile Working als das technische Interesse der befragten Personen zu verstehen ist. In den durchgeführten Interviews wurde das Interesse der Teilnehmenden an der Auseinandersetzung mit IT-Tools sowie am Lösen von technischen Problemen erwähnt. Das Technology Task Fit Model (TTFM) von Goodhue (1995) unterstreicht, dass die fehlende Fähigkeit des\*der Nutzers\*in einen negativen Einfluss auf die Nutzung haben kann. Hieraus kann schlussgefolgert werden, dass die technologische Kompetenz einen Einfluss auf die Wahrnehmung der einfachen Bedienbarkeit hat und Personen mit höherer Innovationsfreude Mobile Working als weniger anstrengend und aufwändig empfinden.

## **Sozial-kommunikative Kompetenz**

Die sozial-kommunikative Kompetenz im Kontext von Mobile Working bezieht sich auf das kommunikative und kooperative Verhalten der Arbeitnehmer\*innen. Die Kommunikationsfähigkeit wird als besonders wichtig erachtet, um einen angemessenen Informationsaustausch im Team zu gewährleisten, der durch die soziale Distanz und die geringere Kommunikation, die im Mobile Working vorherrscht, beeinträchtigt wird. Eine ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit trägt dazu bei, positive soziale Interaktionen aufrechtzuerhalten, die Integration ins Team zu erleichtern und den Teamgeist zu stärken. Darüber hinaus ist eine gute Kommunikationsfähigkeit vorteilhaft, wenn es darum geht, Hilfe von Kolleg\*innen zu erhalten oder diese zu unterstützen. Angesichts dieser Erkenntnisse erscheint es angebracht, die sozial-kommunikative Kompetenz als einen wichtigen Einflussfaktor auf die Akzeptanz von Mobile Working zu betrachten.

## **Personale Kompetenz**

Die personale Kompetenz im Zusammenhang mit Mobile Working umfasst die Fähigkeiten der Selbstorganisation, Selbstdisziplin und Selbstmotivation, welche von den Befragten als bedeutend erachtet wurden, um die Arbeitsanforderungen im Mobile Working in einem gleichbleibenden bzw. gesteigerten qualitativen Ausmaß zu bewältigen. Die durchgeführten Interviews legen nahe, dass die personale Kompetenz einen Einfluss auf die Akzeptanz von Mobile Working hat.

## **Wahrgenommenes Risiko**

Die durchgeführte Untersuchung ergab, dass die befragten Personen ein höheres Sicherheitsrisiko bei der Ausübung von Mobile Working wahrnahmen. Es konnte jedoch kein eindeutiger Zusammenhang zwischen dieser Wahrnehmung und der Einstellung der Befragten gegenüber Mobile Working festgestellt werden. Es wurde hervorgehoben, dass eine angemessene Handhabung von VPN und der zulässigen Arbeitsmittel das Sicherheitsrisiko minimieren kann.

## **Einstellung**

Die Einstellung von Nutzer\*innen gegenüber Mobile Working ist von verschiedenen Faktoren abhängig, darunter der wahrgenommene Nutzen, die Sicherheit, emotionale Faktoren, soziale Integration, Erwartungen aus dem Umfeld und das wahrgenommene Risiko. Die Ergebnisse der durchgeführten Untersuchung lassen den Schluss zu, dass die Einstellung der befragten Personen gegenüber Mobile Working äußerst positiv ausfällt.

Infolgedessen kann davon ausgegangen werden, die Einstellung als einen signifikanten Einflussfaktor bei der Akzeptanz von Mobile Working anzusehen.

### **Nutzungsabsicht**

Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, dass die Nutzungsabsicht bei den befragten Arbeitnehmer\*innen 50+ sehr ausgeprägt ist. Zwei der befragten Personen äußerten die uneingeschränkte Absicht, ausschließlich im Mobile Working tätig zu sein, während die übrigen Befragten eine Kombination aus Anwesenheit im Büro und Mobile Working bevorzugen. Zudem zeigt sich ein positiver Einfluss des wahrgenommenen Nutzens auf die Nutzungsabsicht.

Die Ergebnisse werden nachfolgend entsprechend den Unterzielen, die zur bestmöglichen Ausarbeitung und Beantwortung der Forschungsfrage festgelegt wurden, zusammengefasst.

• **Identifikation und Kategorisierung von Akzeptanzdeterminanten, die für die Nutzung von Mobile Working sprechen**

*Tabelle 7: Akzeptanzdeterminanten, die für die Nutzung von Mobile Working sprechen*

Kategorie	Akzeptanzdeterminante
Wahrgenommener Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gewonnene Freizeit: Wegfall von Wegzeit ins Büro</li> <li>- Finanzielle Vorteile: Umwandlung von Wegzeit in bezahlte Arbeitszeit</li> <li>- Einsparungspotenzial und ökologischer Nutzen: Einsparung Treibstoff</li> <li>- Flexibilität: flexible Einteilung der Arbeitstätigkeiten</li> <li>- Bessere Vereinbarung zwischen privaten Verbindlichkeiten und Arbeit</li> <li>- Verringerung von Stress: Wegfall von Verspätungen öffentlicher Verkehrsmittel und durch starken Straßenverkehr bei Autofahrt</li> </ul>
Einfache Bedienbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gleichbleibender Aufwand bei der Nutzung von Arbeitsutensilien</li> <li>- kein erhöhter Aufwand bei administrativen und koordinativen Tätigkeiten für Teamleiter*innen</li> </ul>
Arbeitsleistung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erhöhte Konzentration</li> <li>- Steigerung der Produktivität</li> <li>- Erhöhte Erreichbarkeit</li> </ul>
Externe Einflüsse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zur Verfügung gestellte Arbeitsmittel</li> <li>- Großraumbüros/Desksharing in der Arbeit</li> </ul>
Freiwilligkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keine Vorgabe der Tage</li> <li>- Keine Vorgabe der Mindestnutzung</li> </ul>
Gewohnheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positive Erfahrungen</li> <li>- Wiederholtes Ausüben</li> </ul>
Gefühle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positive, angenehme Gefühle</li> </ul>
Sicherheitsfaktor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senkung der Ansteckungsgefahr von Krankheiten</li> <li>- Erhöhte Lebenssicherheit durch geringeres Unfallpotenzial</li> </ul>
Soziale Integration	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bessere Verbindung der Welt und Kulturen</li> </ul>
Technologische Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Freude an technischer Innovation</li> <li>- Kompetenz im technischen Umgang mit Arbeitsutensilien</li> </ul>
Sozial-kommunikative Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Starke Kommunikationsfähigkeit</li> </ul>
Personale Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gute Selbstorganisation</li> <li>- Starke Selbstmotivation</li> <li>- Starke Selbstdisziplin</li> </ul>

- **Identifikation und Kategorisierung von Widerstandsdeterminanten, die gegen die Nutzung von Mobile Working sprechen**

Tabelle 8: Widerstandsdeterminanten, die gegen die Nutzung von Mobile Working

Kategorie	Widerstandsdeterminante
Wahrgenommener Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erhöhte Erhaltungskosten</li> <li>- Schlechtere Trennung zwischen Beruflichem und Privatem</li> </ul>
Einfache Bedienbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erhöhter Arbeitsaufwand</li> </ul>
Arbeitsleistung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verschlechterter Informationsaustausch</li> <li>- Erhöhte Ablenkungsgefahr</li> </ul>
Externe Einflüsse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eigenverantwortlichkeit über die Sicherstellung der Funktionsbereitschaft der Arbeitsutensilien</li> <li>- Eigene Aufwendung für Arbeitsmaterialien</li> <li>- Infrastruktur (Internetanbindung)</li> </ul>
Erwartungen aus dem Umfeld	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vom Unternehmen wird die Nutzung von Mobile Working vorausgesetzt</li> </ul>
Freiwilligkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorgabe bestimmter Tage</li> <li>- Vorgabe einer Mindestnutzung</li> </ul>
Gewohnheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Negative Erfahrungen</li> </ul>
Gefühle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verspürter Druck durch erhöhten Arbeitsaufwand</li> <li>- Angst vor technischem und eigenem Versagen</li> <li>- Misstrauen seitens Vorgesetzten bzgl. Der Produktivität</li> </ul>
Sicherheitsfaktor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erhöhte Ansteckungsgefahr von Krankheiten</li> <li>- Lebensunsicherheit durch erhöhtes Unfallpotenzial bei Nichtnutzung von Mobile Working</li> </ul>
Soziale Integration	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geringerer sozialer Kontakt</li> <li>- Desozialisierung</li> <li>- Vereinsamung</li> <li>- Verlust Teamgefühl/Teamgeist</li> </ul>
Arbeitsleistung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Überlastung (Burnout)</li> <li>- Nicht Einhaltung von Ruhezeiten</li> </ul>
Technologische Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unlust an technischer Innovation</li> <li>- Geringe Kompetenz im technischen Umgang mit Arbeitsutensilien</li> </ul>
Sozial-kommunikative Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schwach ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit</li> </ul>
Personale Kompetenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schlechte Selbstorganisation</li> <li>- Geringe Selbstmotivation</li> <li>- Geringe Selbstdisziplin</li> </ul>

- **Beurteilung des Einflusses von negativen emotionalen Reaktionen auf Akzeptanz- und Widerstandsdeterminanten**

Aus der Untersuchung geht hervor, dass die Interviewpartner\*innen eine positive Einstellung gegenüber Mobile Working haben und angenehme Gefühle, wie Freiheit und Stressreduktion, durch den Wegfall von Wegzeit verspüren. Negativ wahrgenommene Gefühle, wie der Druck, zu versagen, der Stress in Bezug auf mögliche Infrastrukturfehler und das Misstrauen seitens der Führungskräfte haben überraschenderweise keine negativen emotionalen Reaktionen bei den Arbeitnehmer\*innen hervorgerufen. Stattdessen streben die Arbeitnehmer\*innen eine gleichbleibende oder sogar höhere Arbeitsqualität und Erreichbarkeit an. Insgesamt wurden in dieser Untersuchung keine negativen emotionalen Reaktionen festgestellt, die einen direkten Einfluss auf die Akzeptanz- und Widerstandsdeterminanten von Mobile Working haben.

- **Erfassung der Bereitschaft von Arbeitnehmern\*innen 50+ in Bezug auf Mobile Working**

Die vorliegende Untersuchung hat gezeigt, dass Arbeitnehmer\*innen im Alter von 50 Jahren und älter eine hohe Bereitschaft zur Nutzung von Mobile Working aufweisen. Insbesondere in Bezug auf die Unterkategorie "Nutzungswunsch" wurde deutlich, dass alle befragten Personen Mobile Working weiterhin nutzen möchten, jedoch bevorzugt in Kombination mit Bürotagen. Diese Ergebnisse sind auf bestimmte Widerstandsdeterminanten zurückzuführen.

## 5.2 Überarbeitung des Research-Akzeptanzmodells

Das in Kapitel 3.7 entwickelte Research-Akzeptanzmodell wurde unter Berücksichtigung der Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung adaptiert. Die Abbildung 20 zeigt das angepasste Forschungsakzeptanzmodell, das als Basis für weitere Untersuchungen dienen soll.

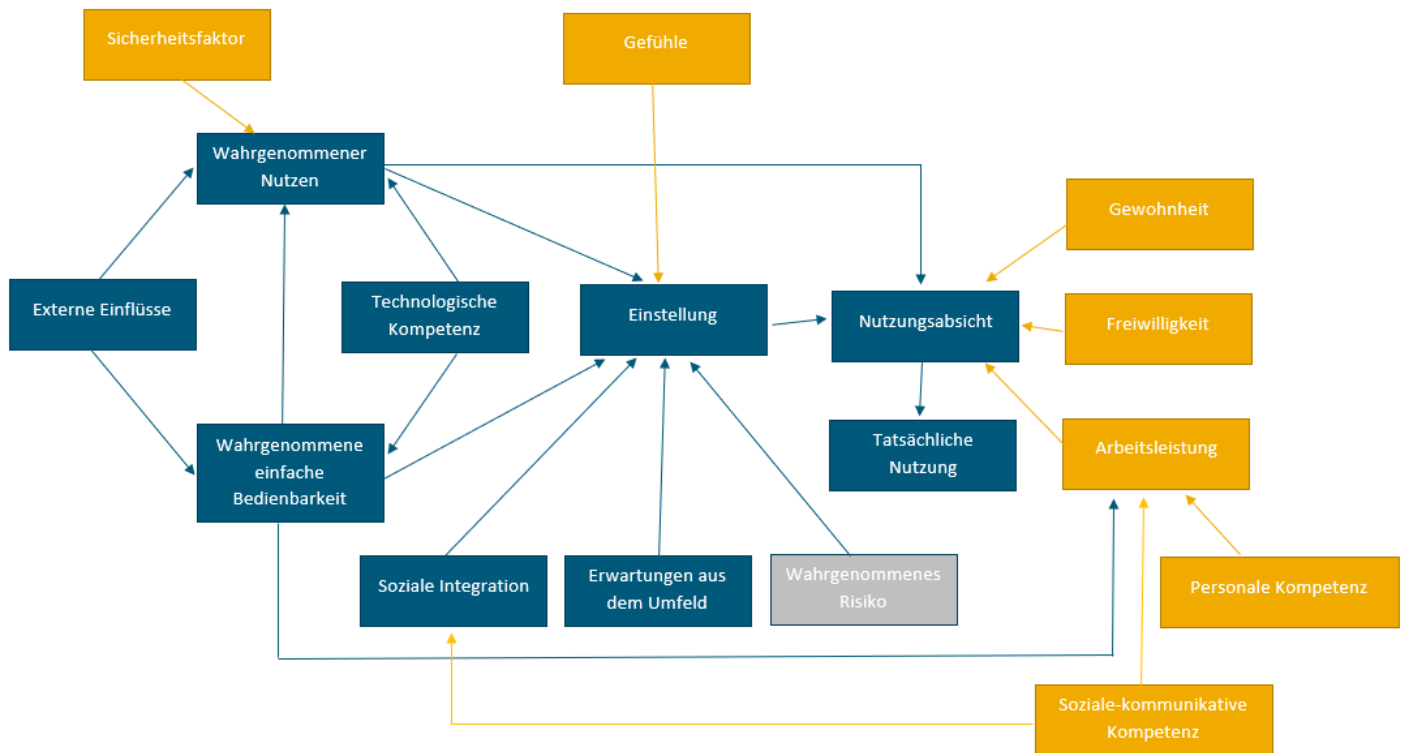


Abbildung 20: Adaptiertes Research-Akzeptanzmodell für Mobile Working

## 5.3 Limitation der Forschung

Eine bedeutende Limitation der vorliegenden Masterarbeit liegt darin, dass sie ausschließlich die Akzeptanz und Widerstände im Zusammenhang mit "Mobile Working" untersucht und keine Betrachtung der Gruppen- und Teamzusammenarbeit oder der spezifischen Informations- und Kommunikationstechnologien beinhaltet. Zudem ist zu erwähnen, dass aufgrund der geringen Stichprobengröße von lediglich 13 Interviews die Aussagekraft der Ergebnisse begrenzt ist. Um die Generalisierbarkeit der Ergebnisse zu erhöhen, wäre es sinnvoll, zusätzlich eine quantitative Studie durchzuführen, die auf einem standardisierten Fragebogen basiert. Ein weiterer wesentlicher Aspekt, der in Betracht gezogen werden sollte, besteht darin, dass die Antworten der Interviewpartner\*innen durch die Interviewerin bzw. den Interviewer subjektiv



interpretiert wurden. Zuletzt ist anzumerken, dass die vorliegende Untersuchung lediglich eine Momentaufnahme darstellt und daher keine langfristigen Veränderungen oder Entwicklungen berücksichtigt.

## 5.4 Ausblick für weitere Forschung

Die vorliegende Studie leistet einen signifikanten Beitrag zur Akzeptanzforschung im Bereich des Mobile Working und bietet wertvolle Ansatzpunkte für zukünftige Untersuchungen. Um eine umfassendere und repräsentativere Stichprobe zu gewinnen, empfiehlt sich eine quantitative Studie. Insbesondere ein Vergleich zwischen Arbeitnehmergruppen im Alter von 25-30 Jahren und Personen ab 50 Jahren könnte wichtige Erkenntnisse hervorbringen. Eine solche Studie hätte das Potenzial, spezifische Faktoren und Unterschiede bei der Akzeptanz des Mobile Working in verschiedenen Altersgruppen zu identifizieren und zu analysieren.

## 6 Literaturverzeichnis

ABGB (1812). Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch. RIS. Online: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10001622> [Abruf am 15.01.2023].

Agache, Andrei/Cisma, Timea/Sarfraz, Muddassar/Diaconescu, Andra/Iva, Larisa (2021). The impact of home office on work factors that affect productivity, stress levels and work/Life balance among employees. *Management and Economic Engineering*, 20(4(82)), 259–271.

Ajzen, Icek/Fishbein, Martin (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological Bulletin*, 84(5), 888–918.

Ajzen, Icek/Madden, Thomas J. (1986). Prediction of goal-directed behavior: Attitudes, intentions, and perceived behavioral control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 22(5), 453–474.

arbeitsinspektion.gv.at (2023). Telearbeitsplätze, Homeoffice. Arbeitsinspektion. Online: [https://www.arbeitsinspektion.gv.at/Arbeitsstaetten-\\_Arbeitsplaetze/Arbeitsplaetze/Telearbeitsplaetze-Home\\_Office.html](https://www.arbeitsinspektion.gv.at/Arbeitsstaetten-_Arbeitsplaetze/Arbeitsplaetze/Telearbeitsplaetze-Home_Office.html) [Abruf am 25.01.2023].

Arnold, Daniel/Steffes, Susanne/Wolter, Stefanie (2015). *Mobiles und entgrenztes Arbeiten*. Nürnberg: Bundesministerium für Arbeit und Soziales.

Audiotranskription (2020). f4x. Online: <https://www.audiotranskription.de/f4x/> [Abruf am 21.11.2022].

AVRAG (2021). Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz. RIS. Online: [https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA\\_2021\\_I\\_61/BGBLA\\_2021\\_I\\_61.pdf](https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_I_61/BGBLA_2021_I_61.pdf) [Abruf am 15.01.2023].

Berger, Peter (2017). *Praxiswissen Führung: Grundlagen – Reflexion – Haltung* 1. Aufl. Wiesbaden: Springer Gabler.

Berger, Thomas (2006). Analysis of current VPN technologies. First International Conference on Availability, Reliability and Security (ARES'06), Vienna: ARES.

Bieler, Prof Dr Frank/Cordes, Prof Dr Jens/Kaune, Prof Dr Axel/Lammich, Prof Dr Klaus/Westermann, Prof Dr Georg (2001). *Organisation von Telearbeit: Rechtliche und betriebswirtschaftliche Lösungen* 1. Aufl. Berlin: Erich Schmidt Verlag.

Bosua, Rachele/Kurnia, Sherah/Gloet, Marianne/Mendoza, Antonette (2017). Telework Impact on Productivity and Well-Being: An Australian Study. In *Social Inclusion and Usability of ICT-Enabled Services* London: Routledge.

Bullinger-Hoffmann, Angelika/Koch, Michael/Möslein, Kathrin/Richter, Alexander (2021). Computer-Supported Cooperative Work – Revisited. *i-com*, 20(3), 215–228.

Bundesministerium für Arbeit (2021a). Leitfaden für die Entwicklung von organisatorischen Spielregeln für mobiles Arbeiten und ihre nachhaltige Implementierung. Online: [https://propak.at/images/Leitfaden\\_Spielregelentwicklung\\_mobiles\\_Arbeiten.pdf](https://propak.at/images/Leitfaden_Spielregelentwicklung_mobiles_Arbeiten.pdf) [Abruf am 29.11.2021].

Bundesministerium für Arbeit (2021b). Leitfaden - Ergonomischen Arbeiten im Homeoffice. Online: [https://www.patka-knowhow.at/corona/homeoffice/Leitfaden\\_Ergonomisches\\_Arbeiten.pdf](https://www.patka-knowhow.at/corona/homeoffice/Leitfaden_Ergonomisches_Arbeiten.pdf) [Abruf am 29.11.2021].

Compeau, Deborah R./Higgins, Christopher A. (1995). Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test. *MIS Quarterly*, 19(2), 189–211.

Dabholkar, Pratibha A. (1996). Consumer evaluations of new technology-based self-service options: An investigation of alternative models of service quality. *International Journal of Research in Marketing*, 13(1), 29–51.

Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Davis, Fred D./Bagozzi, Richard P./Warshaw, Paul R. (1992). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace<sup>1</sup>. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111–1132.

Deakin, Hannah/Wakefield, Kelly (2014). Skype interviewing: reflections of two PhD researchers. *Qualitative Research*, 14(5), 603–616.

Degenhardt, Werner (1986). Akzeptanzforschung zu Bildschirmtext. Methoden und Ergebnisse. München: Reinhard Fischer.

Deloitte (2020). Flexible Working 2020. Online: <https://www2.deloitte.com/at/de/seiten/human-capital/artikel/flexible-working-studie.html> [Abruf am 03.04.2023].

Doppler, Klaus/Lauterburg, Christoph (2008). Change Management: Den Unternehmenswandel gestalten 12. Aufl. Frankfurt/New York: Campus Verlag.

- Döring, Nicola et al. (2015). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften* (5., vollst. überarb., akt. u. erw. Aufl. 2016 Edition). Berlin Heidelberg: Springer.
- Dresing, Thorsten/Pehl, Thorsten (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse: Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende* (8.). Marburg: Dr. Dresing und Pehl GmbH.
- Eilers, Silke/Rump, Jutta (2012). *Die jüngere Generation in einer alternden Arbeitswelt.: Baby Boomer versus Generation Y*. 1. Aufl. Sternenfels: Duncker & Humblot.
- Engelbart, Douglas C./English, William K. (1968). A research center for augmenting human intellect. Proceedings of the December 9-11, 1968, fall joint computer conference, part I. AFIPS '68 (Fall, part I). New York, NY, USA: Association for Computing Machinery. Online: <https://doi.org/10.1145/1476589.1476645> [Abruf am 10.01.2023].
- Europäische Union (2002). Rahmenvereinbarung über Telearbeit. Online: <http://erc-online.eu/wp-content/uploads/2014/04/2007-01080-EN.pdf> [Abruf am 01.06.2022].
- Fachgruppe CSCW (2023). Was ist CSCW? - FG CSCW. Fachgruppe CSCW. Online: <https://fg-cscw.gi.de/fachgruppe/was-ist-cscw> [Abruf am 10.01.2023].
- Flick, Uwe/Kardoff, Ernst von/Steinke, Ines (2004). *A Companion to Qualitative Research* (First Edition). Los Angeles: SAGE Publications Ltd.
- Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO (2013). Arbeit der Zukunft. Wie wir sie verändern. Wie sie uns verändert. Online: [https://ams-forschungsnetzwerk.at/downloadpub/2013\\_arbeit\\_der\\_zukunft\\_studie-faq.pdf](https://ams-forschungsnetzwerk.at/downloadpub/2013_arbeit_der_zukunft_studie-faq.pdf) [Abruf am 29.11.2021].
- Froschauer, Ulrike/Lueger, Manfred (2003). *Das qualitative Interview: Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme* 1. Aufl. Wien: UTB GmbH.
- Goodhue, Dale L. (1995). Understanding User Evaluations of Information Systems. *Management Science*, 41(12), 1827–1844.
- Goodhue, Dale L./Thompson, Ronald L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236.
- Gray, David E. (2020). *Doing research in the business world* (2nd edition.). Los Angeles, London: SAGE.
- Haber, Tobias E. (Hrsg.) (2008). Resistenz gegenüber Innovationen. In *Resistenz gegenüber Innovationen* (S. 1–5). Wiesbaden: Gabler. Online: [https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9712-8\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9712-8_1) [Abruf am 10.02.2022].

Häder, Michael (2019). Die Bedeutung des Methodenwissens für das Verständnis empirischer Daten. In Michael Häder (Hrsg.). *Empirische Sozialforschung: Eine Einführung* (S. 5–17). Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Harris, Mark/Patten, Karen/Regan, Elizabeth/Fjermestad, Jerry (2012). Mobile and connected device security considerations: A crossroad for small and medium enterprise business mobility? *AMCIS*, 3, 1677–1683.

Herrmann, Mario/Frey Cordes, Regina (2020). Homeoffice im Zeichen der Pandemie: Neue Perspektiven für Wissenschaft und Praxis? Erfurt: IUBH Discussion Papers.

Hoffmann, Anke (Hrsg.) (2008). Die Akzeptanz kartenbasierter Kundenbindungsprogramme aus Konsumentensicht: Determinanten und Erfolgswirkungen. Wiesbaden: Gabler.

Hofmann, Josephine (2018). Arbeit 4.0 – Digitalisierung, IT und Arbeit: IT als Treiber der digitalen Transformation 1. Aufl. Wiesbaden Heidelberg: Springer Vieweg.

Huf, Stefan (2020). Personalmanagement. Wiesbaden: Springer Gabler.

Huger, Martin (2021). Home Office und mobiles Arbeiten. Österreich: LexisNexis ARD ORAC. Online: <https://shop.lexisnexis.at/home-office-und-mobiles-arbeiten-9783700779742.html> [Abruf am 25.02.2023].

Johannessen, Steinar (2000). The Nomadisation of worklife - Advantages and disadvantages of mobile telework. University of Oslo/University of East London.

Kaczynska, Jennifer/Kümmerling, Angelika (2021). Flexibel in Zeit und Raum – Gelingensbedingungen von Homeoffice und mobiler Arbeit in KMU. In (S. 83–108). Baden: Nomos.

Kleiner, Carsten/Disterer, Georg (2015). Ensuring Mobile Device Security and Compliance at the Workplace. *Procedia Computer Science*, 64, 274–281.

Kollmann, Tobias (1998). Die Bedeutung der Akzeptanz für die Einführung multimedialer Nutzungsgüter und -systeme. In Tobias Kollmann (Hrsg.). *Akzeptanz innovativer Nutzungsgüter und -systeme: Konsequenzen für die Einführung von Telekommunikations- und Multimediasystemen* Neue betriebswirtschaftliche Forschung. (S. 1–36). Wiesbaden: Gabler Verlag.

Kollmann, Tobias (2000). The price/acceptance function: perspectives of a pricing policy in European telecommunication markets. *European Journal of Innovation Management*, 3(1), 7–15.

König, Eckard/Zedler, Peter (2002). Qualitative Forschung: Grundlagen und Methoden 2. Aufl. Weinheim Basel: Sonderobjekte.

Königstorfer, Jörg (2008). Akzeptanz von technologischen Innovationen: Nutzungsentscheidungen von Konsumenten dargestellt am Beispiel von mobilen Internetdiensten. Wiesbaden: Springer-Verlag.

Kordey, Norbert (1994). 20 Jahre Telearbeit: eine Zwischenbilanz. Saarbrücken: Ges. für Regionalforschung.

Kruse, Jan (2015). Qualitative Interviewforschung: Ein integrativer Ansatz 2. Aufl. Weinheim Basel: Beltz Juventa.

Kuckartz, Udo/Rädiker, Stefan (2010). Computergestützte Analyse (CAQDAS). In Günter Mey/Katja Mruck (Hrsg.). *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 734–750). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Landes, Miriam/Steiner, Eberhard/Wittmann, Ralf/Utz, Tatjana (2020). Führung von Mitarbeitenden im Home Office: Umgang mit dem Heimarbeitsplatz aus psychologischer und ökonomischer Perspektive 1. Aufl. Wiesbaden Heidelberg: Springer Gabler.

Licklider, J.C.R./Taylor, Robert W. (1968). The Computer as a Communication Device. *Science and Technology*, 76, 21–31.

Lin, Chien-Hsin/Shih, Hsin-Yu/Sher, Peter J. (2007). Integrating technology readiness into technology acceptance: The TRAM model. *Psychology & Marketing*, 24(7), 641–657.

Ling Keong, Mei/Ramayah, Thurasamy/Kurnia, Sherah/May Chiun, Lo (2012). Explaining intention to use an enterprise resource planning (ERP) system: an extension of the UTAUT model. *Business Strategy Series*, 13(4), 173–180.

Lott, Yvonne (2020). Work-Life Balance im Homeoffice: Was kann der Betrieb tun? WSI. Online: [https://www.wsi.de/de/faust-detail.htm%3Fsync\\_id=HBS-007598](https://www.wsi.de/de/faust-detail.htm%3Fsync_id=HBS-007598) [Abruf am 10.06.2022].

Luarn, Pin/Lin, Hsin-Hui (2005). Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking. *Computers in Human Behavior*, 21(6), 873–891.

Lucke, Doris (1995). Akzeptanzbegriff. In Doris Lucke (Hrsg.). *Akzeptanz: Legitimität in der „Abstimmungsgesellschaft“* (S. 31–108). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Maruyama, Takao/Hopkinson, Peter G./James, Peter W. (2009). A multivariate analysis of work–life balance outcomes from a large-scale telework programme. *New Technology, Work and Employment*, 24(1), 76–88.

Mayring, Philipp (2016). Einführung in die qualitative Sozialforschung: Eine Anleitung zu qualitativem Denken 6. Aufl. Weinheim Basel: Beltz.

Mayring, Philipp (2020). Qualitative Forschungsdesigns. In Günter Mey/Katja Mruck (Hrsg.). *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 1–15). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

Misoch, Sabina (2019). *Qualitative Interviews*. Oldenbourg: De Gruyter.

Moore, Gary C./Benbasat, Izak (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, 2(3), 192–222.

österreich.gv.at (2023). Steuerliche Homeoffice-Regelungen. oesterreich.gv.at - Österreichs digitales Amt. Online:

[https://www.oesterreich.gv.at/themen/steuern\\_und\\_finanzen/arbeitnehmerveranlagung/Steuerliche-Homeoffice-Regelungen.html](https://www.oesterreich.gv.at/themen/steuern_und_finanzen/arbeitnehmerveranlagung/Steuerliche-Homeoffice-Regelungen.html) [Abruf am 25.01.2023].

Oxford Dictionary (2022). Oxford Languages. Oxford Dictionaries. Online: [www.oxforddictionaries.com](http://www.oxforddictionaries.com) [Abruf am 12.03.2023].

Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (Tri): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. *Journal of Service Research*, 2(4), 307–320.

Porter, Amanda/Hooff, Bart (2020). The complementarity of autonomy and control in mobile work. *European Journal of Information Systems*, 29, 1–18.

Rädiker, Stefan/Kuckartz, Udo (2019). *Analyse qualitativer Daten mit MAXQDA: Text, Audio und Video*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. Online: <http://link.springer.com/10.1007/978-3-658-22095-2> [Abruf am 04.06.2021].

Ram, S. (1987). A Model of Innovation Resistance. *ACR North American Advances*, NA-14. Online: <https://www.acrwebsite.org/volumes/6688/volumes/v14/NA-14/full> [Abruf am 11.02.2022].

Ram, S./Sheth, Jagdish N. (1989). Consumer Resistance to Innovations: The Marketing Problem and its solutions. *Journal of Consumer Marketing*, 6(2), 5–14.

Rodríguez-Modroño, Paula/Igual, Purificación (2021). Job Quality and Work—Life Balance of Teleworkers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 3239.

Rüggeberg, Harald (2009). *Innovationswiderstände bei der Akzeptanz hochgradiger Innovationen aus kleinen und mittleren Unternehmen*. Berlin: IMB Institute of Management Berlin. Online: <https://www.econstor.eu/handle/10419/74349> [Abruf am 12.02.2022].

Sarsby, Alan (2016). *SWOT Analysis*. London: Spectaris Ltd.

- Schaupp, Ludwig Christian/Carter, Lemuria/McBride, Megan E. (2010). E-file adoption: A study of U.S. taxpayers' intentions. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 636–644.
- Schrott, Gregor/Glückler, Johannes (2004). What makes mobile computer supported cooperative work mobile? Towards a better understanding of cooperative mobile interactions. *International Journal of Human-Computer Studies*, 60(5), 737–752.
- Seifert, Alexander (2016). *Technikakzeptanz älterer Menschen am Beispiel der allgemeinen und mobilen Internetnutzung*. München: kopaed.
- Shah, Mahmood Hussain (2013). *Mobile Working: Technologies and Business Strategies*. London: Routledge.
- Shin, Dong-Hee (2009). Towards an understanding of the consumer acceptance of mobile wallet. *Computers in Human Behavior*, 25(6), 1343–1354.
- Simon, Bernd (2001). *E-Learning an Hochschulen. Gestaltungsräume und Erfolgsfaktoren von Wissensmedien 1. Aufl.* Lohmar Köln: JOSEF EUL VERLAG.
- Statista (2020). Österreich - Maßnahmen für Datensicherheit während Corona 2020. Statista. Online: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1120613/umfrage/schutzmassnahmen-fuer-datensicherheit-waehrend-der-corona-krise-in-oesterreich/> [Abruf am 16.01.2023].
- Stüber, Eva (2013). *Personalisierung im Internethandel: die Akzeptanz von Kaufempfehlungen in der Bekleidungsbranche 2. Aufl.* Wiesbaden: Springer Gabler.
- Thompson, Ronald L./Higgins, Christopher A./Howell, Jane M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), 125–143.
- Triandis, Harry (1977). *Interpersonal behavior*. Monterey: CA: Brooke/Cole.
- Venkatesh, Viswanath/Bala, Hillol (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.
- Venkatesh, Viswanath/Davis, Fred D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Venkatesh, Viswanath/Ramesh, V. (2006). Web and Wireless Site Usability: Understanding Differences and Modeling Use. *MIS Quarterly*, 30(1), 181–206.



Venkatesh, Viswanath/Thong, James Y.L./Xu, Xin (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.

Venkatesh/Morris/Davis/Davis (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425.

Wang, Bin/Liu, Yukun/Qian, Jing/Parker, Sharon (2021). Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. *Applied Psychology*, 70, 16–59.

Weichbrodt, Johann/Berset, Martial/Schlaeppli, Michael (2016). *FlexWork Survey 2016: Befragung von Erwerbstätigen und Unternehmen in der Schweiz zur Verbreitung mobiler Arbeit*. Olten: Fachschule Nordwestschweiz Hochschule für Angewandte Psychologie.

Weichbrodt, Johann/Schulze, Hartmut/Gisin, Leila/Tanner, Alexandra/Welge, Katrina (2015). *Forschungsbericht „GeMobAU“: Gestaltung mobil-flexibler Arbeit in grossen und mittleren Unternehmen*. Olten: Fachschule Nordwestschweiz Hochschule für Angewandte Psychologie.

Zaltman, Gerald/Duncan, Robert/Duncan, Robert Edward (1977). *Strategies for planned change* 1. Aufl. New York: Wiley-Interscience Publ.

## 7 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Nutzung von Homeoffice vor und während COVID-19 (Deloitte, 2020).....	2
Abbildung 2: Publizität und Verbreitung der Telearbeit (Kordey, 1994, S.87).....	9
Abbildung 3: Arbeiten von zu Hause in Österreich und in der EU-28, als Prozentsatz der gesamten Beschäftigung (2002-2018) (Quelle: European Labour Force Survey (eigene Darstellung)).....	11
Abbildung 4: Getroffene Maßnahmen im Bereich der Daten- und Informationssicherheit im Hinblick auf Homeoffice von österreichischen Unternehmen (Quelle: Statista, 2020) .....	14
Abbildung 5: Überblick über verschiedene Studien im organisationalen oder adaptionstheoretischen Kontext und deren Konzeptualisierung (Stüber, 2013, S.44).....	21
Abbildung 6: Modell der Veränderung (Rüggeberg, 2009, S.11) .....	23
Abbildung 7: Überblick über den Nutzungsentscheidungsprozess von technologischen Innovationen (Königstorfer, 2008, S.13) .....	24
Abbildung 8: Überblick über die verschiedenen Forschungsrichtungen zur Erklärung von Nutzungsentscheidungen von technologischen Innovationen (Königstorfer, 2008, S.20)	26
Abbildung 9: Technology Acceptance Model von Davis (1989) .....	27
Abbildung 10: TAM 2 (Venkatesh & Davis, 2000, S.188) .....	28
Abbildung 11: TAM 3 (Venkatesh & Bala, 2008, S.280).....	29
Abbildung 12: TTFM nach Goodhue (Goodhue, 1995, S.1830).....	30
Abbildung 13: UTAUT-Modell (Venkatesh et al., 2003, S.447) .....	33
Abbildung 14: UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2012, S.160) .....	34
Abbildung 15: Akzeptanzmodell nach Degenhardt (Degenhardt, 1986, S.247) .....	36
Abbildung 16: Akzeptanzmodell nach Kollmann (Kollmann, 1998, S.106).....	37
Abbildung 17: MPCU (Thompson et al., 1991, S.131).....	40
Abbildung 18: Geschlechterverteilung der Interviewpartner*innen.....	46
Abbildung 19: Research-Akzeptanzmodell für Mobile Working.....	54
Abbildung 20: Adaptiertes Research-Akzeptanzmodell für Mobile Working.....	107

## 8 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: SWOT-Analyse Mobile Working.....	19
Tabelle 3: Überblick Studien Widerstände gegen technologische Innovationen .....	25
Tabelle 4: Einflussfaktoren und Bewertung der einzelnen Modelle im Untersuchungskontext .....	42
Tabelle 5: Demographische Daten der Interviewteilnehmer*innen.....	47
Tabelle 6: Codierungssystem .....	53
Tabelle 7: Operationalisierung der Variablen.....	55
Tabelle 8: Akzeptanzdeterminanten, die für die Nutzung von Mobile Working sprechen .....	104
Tabelle 9: Widerstandsdeterminanten, die gegen die Nutzung von Mobile Working.....	105

# Anhang A

## Interviewleitfaden

### Einleitung

Vielen Dank, dass Sie sich bereit erklärt haben, am Interview teilzunehmen. Ich forsche im Zuge meiner Masterarbeit zum Thema „Akzeptanz und Widerstände im Nutzungsentscheidungsprozess von MitarbeiterInnen 50+ in Bezug auf das Mobile Working“.

Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und dienen ausschließlich für Forschungszwecke. Wenn keine Einwände Ihrerseits vorhanden sind, würde ich das Interview gerne aufnehmen, da ich im Anschluss für die Masterarbeit das Interview transkribieren muss.

Ich bitte Sie mir offen auf meine Fragen zu antworten, um einen unverfälschten Überblick zu erhalten.

### Tatsächliche Nutzung

- Wie lange gibt es schon in Ihrem Unternehmen die Möglichkeit für Mobile Working?
- Gibt es bestimmte Regelungen in Bezug auf Mobile Working von Ihrem\*er Arbeitgeber\*in?
- Empfinden Sie bestimmte Regelungen vorteilig bzw. nachteilig für Sie?
- Wie oft arbeiten Sie zurzeit im Mobile Working?
- Wie viel bzw. wie oft würden Sie gerne in Mobile Working arbeiten?

### **Externe Einflüsse:**

- Wird Ihnen von Ihrem Arbeitgeber Arbeitsmittel zur Durchführung Ihrer Tätigkeit im Mobile Working zur Verfügung gestellt?
- Erwartet Ihr Unternehmen, dass Sie Mobile Working nutzen?
- Gibt es in Ihrem persönlichen Umfeld Personen die Mobile Working nutzen? Wenn ja, wie nehmen Sie es wahr?

### **Wahrgenommener Nutzen:**

- Kann Ihre Arbeit im Mobile Working umgesetzt/erledigt werden?
- Was motiviert Sie im Mobile Working zu arbeiten? / Was motiviert Sie nicht im Mobile Working zu arbeiten?
- Wie verändert Mobile Working die Qualität ihrer Arbeit?

### **Einfache Bedienbarkeit**

- Ist Mobile Working für sie umsetzbar? Wenn nicht, warum nicht? Was ist für sie umständlich? Wie leicht fällt es Ihnen Mobile Working umzusetzen?
- Welche Gefühle verbinden Sie mit Mobile Working?
- Welche Kompetenzen werden für Mobile Working benötigt?
- Wurden Sie eingeschult in Mobile Working oder haben Sie sich das alles selbst eingerichtet?

### **Nutzungsabsicht**

- Was wäre unbedingt erforderlich, dass Sie Mobile Working in Anspruch nehmen? /Welche Faktoren/Umstände müssten vorhanden sein, dass Sie kein Mobile Working in Anspruch nehmen?
- Welche Chancen und Risiken sehen Sie im Hinblick auf Mobile Working?
- Welche Ängste bzw. Hoffnung haben Sie in Bezug auf Mobile Working?
- Haben Sie das Gefühl, dass ein hohes Sicherheitsrisiko bei der Nutzung von Mobile Working entsteht?
- Würden Sie in Zukunft weiter Mobile Working in Anspruch nehmen?

**Allgemeine Daten:**

<b>Datum:</b>	
<b>Ort:</b>	
<b>Dauer:</b>	
<b>Name:</b>	
<b>Alter:</b>	
<b>Arbeitgeber:</b>	
<b>Zuständigkeit:</b> <b>Rolle im Unternehmen:</b>	
<b>Geschlecht</b>	
<b>Höchste Schulbildung</b>	