

Eine explorative Studie zum Einsatz von Kommunikationskanälen für das Boundary Management

Pia Marquart, Tom Gross

Lehrstuhl für Mensch-Computer-Interaktion, Otto-Friedrich-Universität Bamberg

Zusammenfassung

Die zunehmende Vernetzung über verschiedene Kommunikationskanäle bringt flexible, ortsunabhängige Erreichbarkeit mit sich. Dabei verschwimmen allerdings auch traditionell getrennte Lebensbereiche und Rollen (Beruf, Privatleben, usw.). In diesem Artikel präsentieren wir die Ergebnisse einer explorative Studie, die zeigt, wie Boundary Management angewendet wird, um die Grenzen zwischen Lebensbereichen und Personengruppen mittels digitaler Kommunikationskanäle zu definieren und zu organisieren. Insbesondere zeigen wir am Beispiel von berufstätigen Studierenden, dass hauptsächlich zwischen den zwei Lebensbereichen Arbeit und Nicht-Arbeit differenziert und darüber hinaus nach hierarchisch Personengruppen unterschieden wird. Bei der Betrachtung der Kanäle wurden zum einen verschiedene Anwendungen und zum anderen verschiedene Geräte berücksichtigt.

1 Einleitung

Menschen nehmen im Alltag typischerweise soziale Rollen ein. Traditionell halfen räumliche und zeitliche Trennungen bei der Abgrenzung dieser Rollen. Die zunehmende Möglichkeit überall und ständig erreichbar zu sein, trägt dazu bei, dass Rollen – insbesondere auch berufliche und private – immer mehr verschwimmen (Kossek *et al.* 2012).

Wie verschiedene Studien zeigen, wird die Möglichkeit, Rollen und Lebensbereiche trennen zu können immer wichtiger (Duxbury & Smart 2010). Ashfort *et al.* (2000) beschreiben wie die Abgrenzung (das *Boundary Management*) bzw. die Übergänge (*Boundary Transitions*) zwischen Rollen in Organisationen erfolgen. Sie zeigen, dass mit zunehmender Rollendifferenzierung die Schwierigkeiten und der Aufwand für das Boundary Management drastisch steigen. Gleichzeitig wächst auch die Herausforderung, die aktuelle Verfügbarkeit von anderen einschätzen zu können (Gross 2013).

Platzhalter für DOI und ggf. Copyright Text. (Bitte nicht entfernen).

Name, Vorname (2016): Titel. Tagungsband Mensch und Computer 2016. Gesellschaft für Informatik. DOI: xxxxxx

Die Möglichkeit über verschiedene Kommunikationskanäle effektives und effizientes Boundary Management zu verfolgen, kommt daher eine immer größere Bedeutung zu. In empirischen Studien zum Einsatz von Kommunikationskanälen wurde gezeigt, wie sich Berufstätige unter Verwendung unterschiedlicher Geräte zwischen ihrer Berufstätigkeit und Nicht-Berufstätigkeit austauschen (Cecchinato *et al.* 2015; Fleck *et al.* 2015).

Da im Alltag das Boundary Management zwischen einzelnen Rollen und Lebensbereichen über mehrere Kommunikationskanäle erfolgt, haben wir in einer explorativen Studie den Einsatz und das Zusammenspiel verschiedener Kommunikationskanäle untersucht. Nachfolgend beschreiben wir die Methodik und die Ergebnisse unserer Studie.

2 Methodik

Um einen breiteren Kenntnisstand hinsichtlich der verschiedenen genutzten Kommunikationskanäle in unterschiedlichen Situationen zu erlangen, wurde als Methode ein exploratives Vorgehen gewählt.

Es wurden semi-strukturierte Interviews durchgeführt und sechs Studierende aus den Fachrichtungen der Geistes- und Kulturwissenschaft, der Humanwissenschaft, der Sozialwissenschaft und der Informatik aus zwei Universitäten rekrutiert. Die Stichprobe bestand aus 3 weiblichen und 3 männlichen Studierenden im Alter von 22 bis 30 Jahren ($M=27,3$; $SD=2,8$; $Mdn=28$). Alle wurden schriftlich über die Konditionen und Absichten des Interviews informiert und stimmten diesen zu. Die Voraussetzung zur Interviewteilnahme war eine entlohnte Beschäftigung neben dem Studium. Die Befragten befanden sich entweder in Teilzeitanstellung oder geringfügiger Beschäftigung.

Unser Interviewleitfaden wurde offen formuliert, um im Interview flexibel reagieren zu können. Den Interviews ging ein Pretest voraus, dessen Ergebnisse in der Überarbeitung des Interviewleitfadens Berücksichtigung fanden. Die eigentliche Befragung dauerte jeweils zwischen 15 und 30 Minuten und wurde aufgezeichnet. Während der Erhebung wurden Notizen für eventuelle Nachfragen und zur Hilfestellung für die Befragten gemacht. Die Interviews wurden im Anschluss transkribiert, kodiert und generalisierend analysiert.

3 Ergebnisse

Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer betonten die starke Abgrenzung der Lebensbereiche Arbeit und Nicht-Arbeit (s. Abbildung 1, durchgezogene Linie). Die Unterscheidungen innerhalb dieser beiden Bereiche waren hierarchisch, jedoch von geringer Bedeutung – so zeigte sich etwa, dass die Grenze innerhalb von Nicht-Arbeit zwischen Privat und Universität relativ durchlässig ist (strichlierte Linie). Im Lebensbereich Arbeit werden für die Kommunikation keine Personengruppen unterschieden und E-Mail via Computer bzw. Instant Messaging via Smartphone genutzt. Im Teilbereich Universität wird bzgl. Kommilitonen und Dozenten unterschieden, jedoch nur hinsichtlich des

Kommunikationskanäles und nicht hinsichtlich des Gerätes. Der Teilbereich Privat differenziert sich nach Familie und Freunden, wobei die Wahl der Kommunikationskanäle und Geräte sehr ähnlich ist. Der einzige Unterschied liegt in der zusätzlichen Nutzung von Festnetztelefon mit der Familie und Social Media mit Freunden.

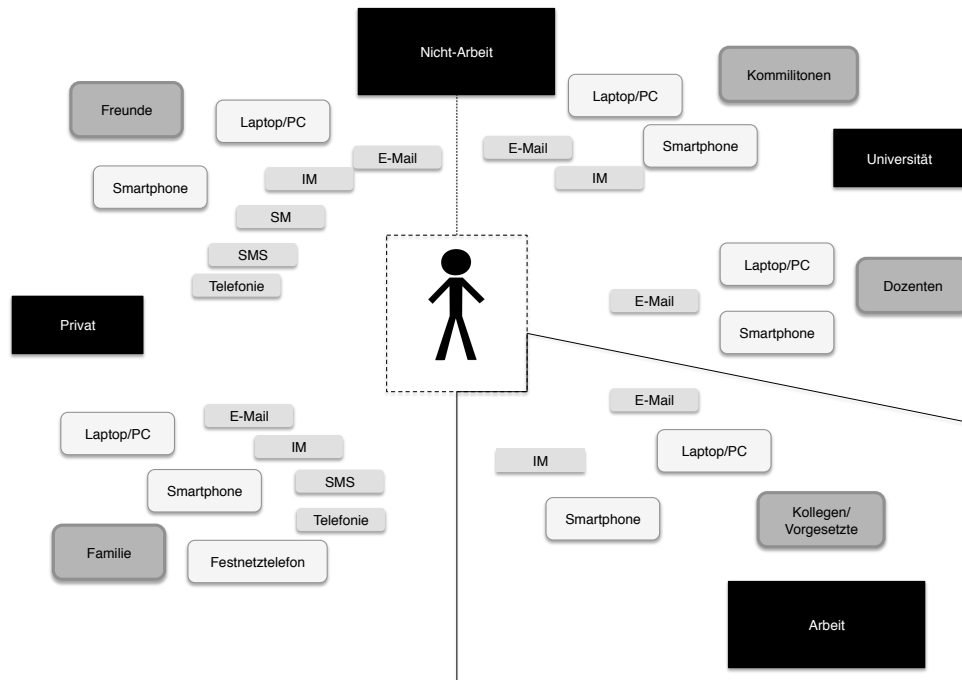


Abbildung 1: Lebensbereiche und Hierarchien des Boundary Management und genutzten Kommunikationskanäle und Geräte. In der folgenden Bezeichnung von Personengruppen ist auch stets die jeweils weibliche Form gemeint. IM: Instant Messaging (insb. via WhatsApp); SM: Social Media (insb. Facebook).

Trotz individueller Unterschiede zwischen den Befragten, zeigt sich, dass das konkrete Verhalten sehr ähnlich war. So manifestiert sich die starke Abgrenzung zwischen Arbeit und Nicht-Arbeit durch die Verwendung verschiedener E-Mail-Kennungen. Andererseits ist die Kommunikation mit allen Personengruppen der Nicht-Arbeit in beide Richtungen (d.h. sowohl als Empfänger von Nachrichten bzw. Anrufer als auch als Sender von Nachrichten bzw. Anrufer) sehr durchlässig. Hier läuft die gesamte Kommunikation über den gleichen Kanal; es werden einheitliche Anwendungen und Kennungen bei E-Mail, Instant Messaging, Social Media, etc. für alle Personengruppen verwendet.

Bezüglich des räumlich-zeitlichen Abgrenzens in konkreten Situationen wurden nur wenige Aussagen gemacht. Lediglich die Veränderung der Benachrichtigungsform am Smartphone spielt eine größere Rolle (beispielsweise wurde oft das Smartphone während der Arbeit auf lautlos geschaltet).

4 Diskussion und Ausblick

In diesem Beitrag wurden erste Ergebnisse einer explorativen Studie zum Einsatz von Kommunikationskanälen für das Boundary Management präsentiert. Wir haben bei der Erhebung und Darstellung unser primäres Augenmerk auf die Struktur der Abgrenzungen gelegt und gezeigt, dass berufstätige Studierende ihr Boundary Management hierarchisch anlegen.

In längeren Formaten sind verschiedene zukünftige Arbeiten vorstellbar. Es wäre interessant, in umfangreicheren Studien (beispielsweise ethnographischen Studien) das Boundary Management in dynamischen Situationen zu analysieren, um noch besser zu verstehen, wie Übergänge von statten gehen. Daraus sollten konkrete Anforderungen für die Gestaltung von Kommunikationswerkzeugen abgeleitet werden können.

Danksagung

Wir danken den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Studie. Teile diese Arbeit wurden durch die Technologieallianz Oberfranken (TAO) gefördert.

Literaturverzeichnis

- Ashfort, B.E., Kreiner, G.E. und Fugate, M. (July 2000). All in a Day's Work: Boundaries and Micro Role Transitions. *Academy of Management Review* 25, 3. pp. 472-491.
- Cecchinato, M.E., Cox, A.L. und Bird, J. (2015). Working 9-5? Professional Differences in Email and Boundary Management Practices. In *Proceedings of the Conference on Human Factors in Computing Systems - CHI 2015* (18.-23. Apr., Seoul, Korea). ACM, N.Y. pp. 3989-3998.
- Duxbury, L. und Smart, R. (2010). *The 'Myth of Separate Worlds': An Exploration of How Mobile Technology has Redefined Work-Life Balance*. In Kaiser, S., Ringlstetter, J.M., Eikhof, R.D. und Pina e Cunha, M., (Hrsg.). *Creating Balance? International Perspectives on the Work-Life Integration of Professionals*. Springer-Verlag, Heidelberg. pp. 269-284.
- Fleck, R., Cox, A.L. and Robinson, R.A.V. (2015). Balancing Boundaries: Using Multiple Devices to Manage Work-Life Balance. In *Proceedings of the Conference on Human Factors in Computing Systems - CHI 2015* (18.-23. Apr., Seoul, Korea). ACM, N.Y. pp. 3985-3988.
- Gross, T. (Aug.-Dec. 2013). Supporting Effortless Coordination: 25 Years of Awareness Research. *Computer Supported Cooperative Work: The Journal of Collaborative Computing* 22, 4-6. pp. 425-474.
- Kossek, E.E., Ruderman, M.N., Braddy, P.W. and Hannum, K.M. (Aug. 2012). Work-Nonwork Boundary Management Profiles: A Person-Centred Approach. *Journal of Vocational Behavior* 81. pp. 112-128.

Kontaktinformationen

Prof. Dr. Tom Gross, tom.gross(at)uni-bamberg.de, T. 0951-863-3940