

Forschungsschwerpunkte – PD Dr. Christian Maier

Meine Forschung thematisiert die Digitalisierung der Arbeitswelt und Gesellschaft und leistet Beiträge zur richtigen und gesunden Nutzung digitaler Technologien. Dabei verbinde ich zwei wichtige Forschungsstränge der internationalen Wirtschaftsinformatik: die Nutzung und Akzeptanz digitaler Technologien einerseits und Technostress andererseits.

Technostress: Die dunkle Seite der Technologienutzung

Die Digitalisierung der Arbeitswelt wurde lange Zeit nur mit Effizienz- und Leistungssteigerungen verbunden. Aber der häufige Umgang mit digitalen Technologien birgt neben solchen Chancen auch Herausforderungen. In meinen Arbeiten wurde dazu das Breitenphänomen Technostress, auch digitaler Stress genannt, als dunkle Seite der Digitalisierung analysiert und vermessen. Zusätzlich konnte ich Ursachen und Konsequenzen identifizieren. Die Ursachen von Technostress – sogenannte Technostressoren – führen zu physiologischen (z. B. Erschöpfung), psychologischen (z. B. Burnout) und verhaltensmäßigen Konsequenzen (z. B. Leistungsabfall). Typische Beispiele für Technostressoren sind ständige Updates an bestehender Software, das Verschwimmen von Grenzen zwischen Privatleben und Beruf sowie arbeitsbedingte E-Mails oder Telefonanrufe während der Freizeit. Technostress durch digitale Technologien am Arbeitsplatz kann also die Leistungsfähigkeit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beeinträchtigen, ist eine der Hauptursachen von Burnout am Arbeitsplatz und kann Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter krank und in schlimmen Fällen sogar arbeitsunfähig machen.

Neben den in der Forschung zunehmend gut verstandenen intra-personellen Ursachen konnten meine Forschungsarbeiten zeigen, dass Technostress als eine Art sozioemotionale Information auch inter-personell übertragen werden kann und damit sozial „ansteckend“ ist.

Doch Technostress beschränkt sich nicht auf die Arbeitswelt und die dort kaum vermeidbaren Technologien und IT-Systeme. Lange Zeit wurde vermutet, dass freiwillig und zu Unterhaltungszwecken genutzte digitale Technologien wie Facebook und andere Social-Media-Plattformen keinerlei Stressgefühle auslösen und man im Zweifel deren Nutzung eher unterlässt. Die Realität ist jedoch anders. In empirischen Arbeiten konnte ich schon im Jahr 2012 erstmals privaten Social-Media-Stress messbar belegen. Ursachen hierfür finden sich etwa in zu vielen Hilfeanfragen („brauche Hilfe beim Umzug“, „mir ist langweilig“) und der Konfrontation mit zu vielen Schicksalsthemen aus dem Bekanntenkreis („ich habe meinen Job verloren“, „meine

Oma ist gestorben“). Zwar haben Theorien wie die Social-Support-Theorie schon lange gezeigt, dass soziale Netzwerke Menschen in Not gute instrumentelle und emotionale Hilfe bieten können. Dabei wurden jedoch durchweg nur die Hilfesuchenden betrachtet und diejenigen vergessen, die diese Hilfe geben. Empirische Evidenz zeigt, dass die Hilfegebenden in Social Media oft über das Maß hinaus involviert werden, mit dem sie umgehen können.

Ein einfaches Abmelden von Social-Media-Plattformen ist jedoch keine Lösung gegen Social-Media-Stress. So konnte in einer Folgestudie gezeigt werden, dass dies sogar mehr Probleme verursachen als lösen kann. Hierzu wurde vielen Personen – mit deren Zustimmung – für einige Zeit der Zugang zu Facebook gesperrt, um mithilfe von Tagebuchstudien und Befragungen die Auswirkungen einer Social-Media-Pause auf das Wohlbefinden bzw. auf Social-Media-Stress besser zu verstehen. Für die meisten Personen veränderten sich, knapp zusammengefasst, nur die Stressoren. Einerseits gab es weniger Hilfeanfragen über Social Media, dafür litt die Mehrheit mit bemerkenswert starken Gefühlen an sozialer Isolation, da man aus gewohnten Informationsflüssen ausgeschlossen wurde. Andere hatten zusätzlichen Wechselstress beim Etablieren von Alternativen zu den weggefallenen Kommunikationskanälen. Einfaches „digital detox“ ist also ein ebenso unwirksamer und empirisch nicht haltbarer Mythos wie die Entschlackung des Körpers.

Die vielen Facetten von Technostress erfordern einen „richtigen“ Umgang mit digitalen Technologien, um langfristig zufrieden, gesund und arbeitsfähig zu bleiben. Daher liegt eine große Chance meiner Forschung in der Identifikation von Wegen zur Vermeidung oder Reduktion von Technostress. Da, wie in mehreren Studien gezeigt werden konnte, Personen entsprechend ihrer Persönlichkeit unterschiedlich anfällig für Technostress sind, bedarf es einer genauen Abstimmung geeigneter Präventionsmaßnahmen auf die jeweilige Person. Allgemein zeigt sich, dass das Schaffen von Bewusstsein für Technostress ein erster elementarer Schritt zur Beherrschung ist. Beispielsweise können einfache Achtsamkeitsübungen einen Weg bieten, um Technostress zu reduzieren. Interessanterweise gewöhnen sich Personen automatisch an Technostress. Es kann zu einem Abstumpfungseffekt kommen, sodass etwa der wiederholte PC-Absturz weniger Stress auslöst als der erste. Insbesondere während des ersten Auftretens von Technostress lohnt es sich, im Freundes- und Kollegenkreis um Hilfe zu bitten, wobei nachweislich inhaltliche Lösungshilfen stärker wirken als emotionales Trostspenden. Aktuelle Untersuchungen deuten an, dass auch im Unternehmen die vermeintlich offensichtlichen Maßnahmen nicht helfen oder sogar Schaden anrichten können. So kann das Abschalten des Firmen-E-Mail-Servers am Wochenende vielleicht einigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern schwierige Mails bis Montagfrüh vorenthalten, andere fühlen sich in ihrer Flexibilität und Fähigkeit, selbstbestimmt zu arbeiten, eingeschränkt.

Nutzung und Akzeptanz digitaler Technologien

Ein komplementärer Schwerpunkt meiner Forschungsarbeiten liegt auf der Nutzung und Akzeptanz digitaler Technologien, einem der etabliertesten Forschungsstränge der Wirtschaftsinformatik, der sich mit Gründen für Nutzung bzw. Ablehnung von Technologien befasst. Dabei fokussierte sich die Forschung der letzten drei Jahrzehnte vornehmlich auf die initiale (erstmalige) oder weiterführende (kontinuierliche) Nutzung digitaler Technologien (z. B. SAP, Facebook). Meine Arbeiten komplementieren bisherige Forschungen mit der Etablierung und Erforschung weiterer IT-Nutzungsverhalten. Beispielsweise biete ich theoretische Einblicke, wann und weshalb eine Person eine zuvor schon einmal genutzte Technologie nach einer Nutzungspause erneut verwendet. Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kehren nach der Coronavirus-Pandemie wieder an ihren Arbeitsplatz zurück und nehmen nach längerer Pause die Nutzung von am Arbeitsplatz verfügbarer Software wieder auf. Die Ergebnisse meiner Forschung helfen Unternehmen dabei, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern diese Wiederaufnahme der Nutzung zu erleichtern. Weitere meiner Forschungsarbeiten befassen sich mit der Beendigung der Nutzung digitaler Technologien. Aktuell sehen sich viele Unternehmen wie Netflix oder Facebook mit sinkenden Nutzerzahlen konfrontiert. Solches Verhalten lässt sich mit der Unzufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer nicht ausreichend erklären und meine Forschungsarbeiten zeigen, dass Nutzerinnen und Nutzer häufig aufgrund von „Schocks“ die Nutzung einstellen. Beispielsweise initiiert ein neuer Job, die Geburt eines Kindes (positive Schocks) oder ein Datenleck (negativer Schock) einen Gedankenprozess, der in der Entscheidung mündet, die Nutzung einer digitalen Technologie zu beenden.

Zusammengefasst haben meine Forschungsarbeiten signifikant dazu beigetragen, Chancen und Herausforderungen, aber auch nicht intendierte negative Konsequenzen der Digitalisierung in Beruf wie Privatleben zu verstehen, und damit geholfen, eine gesunde Digitalisierung mitzugestalten.