

Anhang

Inhaltsverzeichnis

A. Interviewleitfaden	2
B. Transkriptionsregeln.....	7
C. Kategoriensystem	8
D. Kodierleitfaden.....	13
E. Übersicht der Copingstrategien	19
F. Detaillierte Begründung für die Auswahl des TOM-Modells.....	21

A. Interviewleitfaden

Allgemeine Informationen:

Vorname der/ des Interviewten		
Interviewdatum		
Interviewdauer		
Interviewort		
Demografische Merkmale der/ des Interviewten	Geschlecht:	Alter:

Allgemeine Einführung:

- Danken für die Bereitschaft zum Interview und kurze Vorstellung der eigenen Person
- Thema vorstellen:
 - Ich beschäftige mich in meiner Forschungsarbeit mit individuellen Strategien zum Umgang mit den Auswirkungen von mobil-flexibler Arbeit im Verwaltungscontrolling.
 - Mobil-flexible Arbeit kurz definieren
- Ziele des Interviews erläutern:
 - Erkenntnisgewinnung im Rahmen von qualitativer Forschung zu der genannten Thematik
 - Welche positiven und negativen Auswirkungen werden im Arbeitsalltag bei mobil-flexibler Arbeit erlebt?
 - Wie gehen die Betroffenen mit diesen Auswirkungen um?
 - Die Rolle des Wissensmanagements in diesem Zusammenhang untersuchen
 - Wissensmanagement kurz definieren: Umfasst die Gesamtheit aller betrieblichen Strategien und Prozesse, die zur Schaffung kollektiver Wissensbestände, zur Weitergabe und zur Speicherung von Wissen dienen.
 - Herausfinden, ob es verwaltungsspezifische Besonderheiten gibt, welche das mobil-flexible Arbeiten zusätzlich beeinflussen.
- Rahmenbedingungen des Interviews darlegen:
 - Interviewer hat eine neutrale und unvoreingenommene Haltung zu dem Thema
 - Um Offenheit und Ehrlichkeit bitten
 - Ermunterung zum freien Sprechen und lauten Denken
 - Zeitlicher Umfang liegt bei ca. 25 bis 30 Minuten
- Datenschutz, Vertraulichkeit und Anonymisierung zusichern (ggf. schriftlich zusichern)
- Auf Audioaufzeichnung hinweisen und Klärung offener Fragen anbieten

Allgemeine Hintergrundfragen stellen:

- Welchen Bildungsabschluss haben Sie?
- Welche Ausbildung haben Sie absolviert?
- Wie sieht Ihr bisheriger beruflicher Werdegang aus?
- Wie lange arbeiten Sie bereits im Verwaltungscontrolling?
- Seit wann sind Sie in Ihrer jetzigen Organisation tätig?
- Welche Möglichkeiten zur mobil-flexiblen Arbeit werden Ihnen von Ihrer Organisation zur Verfügung gestellt? Bestehen Kernarbeitszeiten bzw. Funktionsarbeitszeiten?
- Gibt es dienstliche Regelungen, welche den maximalen Umfang der Arbeitszeit an einem anderen Ort festlegen?
- Welche dieser Möglichkeiten nutzen Sie und wie oft tun Sie dies (z. B. pro Woche)?

Einstiegsfragen (Ice-Breaker):

Gedankliche Hinweise:

- Leitfragen folgen grundsätzlich nach einem Bullet-Point
 - Vertiefungs- und Alternativfragen werden mit einem eingerückten Gedankenstrich angekündigt und kursiv dargestellt. Sie werden nur bei Bedarf und grundsätzlich erst nach der Leitfrage gestellt.
- Falls die interviewte Person derzeit nicht mobil-flexibel arbeitet, werden die Fragen so angepasst, dass sie sich auf Kolleginnen und Kollegen beziehen, die mobil-flexibel arbeiten oder auf frühere eigene Erfahrungen stützen.
- Bedanken und Beginn der inhaltlichen Fragen ankündigen

1. Würden Sie mir zu Beginn etwas über Ihre aktuelle Tätigkeit erzählen? Vielleicht denken Sie dabei an eine typische Woche. Welche Aufgaben fallen an?
 - *Was meinen Sie, welche fachlichen und zwischenmenschlichen Fähigkeiten für Ihre Arbeit besonders relevant sind?*

(1) Allgemeine Auswirkungen mobil-flexibler Arbeit:

2. Erinnern Sie sich bitte einmal an einen typischen Arbeitstag, an dem Sie im Homeoffice oder von unterwegs gearbeitet haben. Wie sieht so ein Tag bei Ihnen aus? Was funktioniert für Sie besonders gut?

- *Alternativfrage (falls Person nicht mobil-flexibel arbeitet): Was denken Sie über mobil-flexible Arbeit? Welche Faktoren sprechen für Sie gegen das mobil-flexible Arbeiten?*

3. Gibt es dabei auch Aspekte oder Situationen, die Sie eher als herausfordernd erleben?

- *Wie gelingt es Ihnen, Arbeit und Privatleben zu trennen?*
- *Wie würden Sie die soziale Einbindung in Ihr Team beschreiben?*
- *Wie empfinden Sie die Ausstattung und die Bedingungen an Ihrem mobilen Arbeitsplatz?*

a) Zusatzfrage pro Stressor: Empfinden Sie dadurch Stress? Als wie stark belastend empfinden Sie diesen Stress (kaum, mäßig oder stark belastend)?

b) Zusatzfrage pro Stressor: Wie gehen Sie mit diesen Herausforderungen um?

- *Wie gut funktionieren die gewählten Strategien für Sie?*
- *Fühlen Sie sich nach der Anwendung dieser Strategie eher besser oder schlechter?*

(2) Belastungen durch Defizite im Wissensmanagement:

4. Denken Sie bitte einmal an eine Situation aus Ihrem Arbeitsalltag, als Ihnen wichtige Informationen gefehlt haben und Sie mobil-flexibel gearbeitet haben. Was war das für eine Situation und wie haben Sie da reagiert?

- *Haben Sie sich durch die Situation gestresst gefühlt (gar nicht, ein wenig, mäßig, stark)?*
- *Was haben Sie unternommen, um die Situation zu bewältigen?*

Dimension „Mensch“:

- Wie erleben Sie den Austausch von Wissen und Informationen in Ihrer Organisation, wenn mobil-flexibel gearbeitet wird? *(nur stellen, falls bei Frage 4 nicht schon implizit beantwortet)*
- Gibt es Verhaltensweisen von Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten, die den offenen Wissenstransfer in Ihrer Organisation erschweren?
 - *Was meinen Sie, woran das liegt?*
- Zusatzfragen zu dieser Dimension: Hat Sie das schon einmal gestresst oder belastet? Wie gehen Sie damit um?

Dimension „Organisation“:

- Wie wird organisationsseitig sichergestellt, dass wichtige Informationen weitergegeben werden und Wissen nicht verloren geht, wenn mobil-flexibel gearbeitet wird?
 - *Gibt es spezifische Strukturen und Prozesse, die den Wissensaustausch sicherstellen?*
 - *Stresst Sie das? Was tun Sie, um sicherzustellen, dass Sie trotz der Distanz zu Ihren Kolleginnen und Kollegen alle notwendigen Informationen bekommen, wenn Sie mobil-flexibel arbeiten?*

Dimension „Technik“:

9. Welche technischen Systeme stehen Ihnen für den Zugriff auf Wissen zur Verfügung und wie gut funktionieren diese, wenn mobil-flexibel gearbeitet wird?
10. Gibt es bestimmte technische Probleme, die immer wieder auftreten?
 - *Wie reagieren Sie auf technische Mängel (oder fehlende IT-Systeme)? Stresst Sie das? Haben Sie bestimmte Lösungsstrategien entwickelt?*

(3) Verwaltungsspezifische Belastungen:

11. Die öffentliche Verwaltung unterscheidet sich in vielerlei Hinsicht von der Privatwirtschaft. Was meinen Sie, welche Gegebenheiten könnten potenzielle Besonderheiten darstellen und wie wirken sich diese Ihrer Meinung nach auf die allgemeinen Arbeitsabläufe beim mobil-flexiblen Arbeiten aus?
 - *Wie wirkt sich die Pflicht zur Dokumentation von Arbeitsvorgängen auf Ihr mobil-flexibles Arbeiten aus?*
 - *Inwiefern haben Sie das Gefühl, dass mobil-flexibles Arbeiten durch hierarchische Strukturen beeinflusst wird?*
 - *Gibt es Probleme durch feste Zuständigkeiten, wenn mobil-flexibel gearbeitet wird?*
 - *Fallen Ihnen noch weitere Herausforderungen ein?*
- a) Zusatzfrage pro Stressor: Fühlen Sie sich dadurch gestresst (gar nicht, ein wenig, mäßig, stark)?
- b) Zusatzfrage pro Stressor: Wie gehen Sie mit diesen Gegebenheiten um?
 - *Würden Sie sagen, dass Ihre Maßnahmen langfristig hilfreich sind oder eher eine kurzfristige Lösung darstellen?*

Abschlussfrage (Cool-off):

12. Wir haben nun viel über Ihre persönlichen Maßnahmen und Strategien gesprochen, die Sie ergreifen, um Ihre Tätigkeit mit mobil-flexibler Arbeit zu vereinbaren. Lassen Sie uns abschließend noch einmal reflektieren. Gab es Strategien, die Sie sich rückblickend früher hätten aneignen sollen, um Herausforderungen, z. B. im Homeoffice, zu vermeiden?
 - *Welche Strategien empfinden Sie als besonders hilfreich, um Stress zu vermeiden?*
 - *Wo sehen Sie noch Verbesserungspotenzial, um die Vorteile von mobil-flexibler Arbeit noch stärker nutzen zu können?*

Danken für die Bereitschaft zum Interview und die wertvollen EinblickeAllgemeine Fragen zur Aufrechterhaltung und Impulsgebung:

- Können Sie mir ein Beispiel nennen?
- Können Sie mir das noch etwas detaillierter schildern?
- Haben Sie ein konkretes Beispiel für eine Situation, in der das besonders spürbar war?
- Wie haben Sie sich dabei gefühlt?
- Was hat Ihnen in dieser Situation gut geholfen?
- Gibt es noch weitere Aspekte, die Ihnen dazu einfallen?

B. Transkriptionsregeln

Folgende Regeln nach Kuckartz (2018) wurden bei der Transkription der Interviews herangezogen und beachtet:

- Es wurde wörtlich transkribiert.
- Satzzeichen wurden verwendet, um die Lesbarkeit zu verbessern.
- Längere Sprechpausen wurden durch drei Punkte in runden Klammern (...) gekennzeichnet.
- Wort- und Satzabbrüche wurden geglättet, um die Lesbarkeit zu verbessern.
- Langgezogene Worte wie „jaaa“ oder „seeehr“ wurden durch dreimalige Wiederholung des langgezogenen Buchstabens transkribiert.
- Verständnissignale, wie z. B. „äh“, „ähm“, „mhm“, etc. wurden nicht transkribiert.
- Außersprachliche Handlungen, wie „(lacht)“, wurden durch das Setzen von runden Klammern dargestellt.
- Die Redebeiträge der interviewenden Person wurden mit einem „I“ für Interviewer angekündigt und in fetter Schrift dargestellt.
- Die Redebeiträge der interviewten Person wurden mit „P“ für Partner angekündigt und in normaler Schrift dargestellt.
- Jeder Redebeitrag wurde in einem eigenen Absatz dargestellt.

C. Kategoriensystem

Hauptkategorie	Subkategorie	Definition	Ankerbeispiel
Allgemeine Stressoren	Räumlich-zeitliche Entgrenzung	Der Stressor bezeichnet das Verschwimmen von Arbeits- und Privatleben infolge des Wegfalls fester Arbeitszeiten und -orte durch mobil-flexible Arbeit (Work-Life-Blending). Er äußert sich u. a. in einer Arbeitszeitextensivierung, fehlender kognitiver Abgrenzung nach Feierabend sowie in einem Gefühl permanenter Erreichbarkeit.	P: Und das Zweite ist, dass, wenn ich im Homeoffice arbeite, die Gefahr ist, dass ich mehr Überstunden mache oder länger arbeite, einfach weil ich den Fahrtweg dann nicht mehr habe. Und dann arbeite ich länger als im Büro. Weil im Büro denke ich: Okay, jetzt muss ich langsam los, um dann noch nach Hause zu kommen. (IP B, Z. 52 ff.).
	Eingeschränkte soziale Einbindung	Der Stressor beschreibt das subjektive Erleben einer verringerten sozialen Teilhabe im beruflichen Kontext durch mobil-flexible Arbeit und die damit verbundene geringere Büropräsenz. Er äußert sich insbesondere durch das Fehlen informeller Kontakte, das Ausbleiben spontaner Interaktionsmöglichkeiten (z. B. spontane informelle Gespräche) sowie einer geringeren Sichtbarkeit im Team.	P: Ja, die Kommunikation beschränkt sich häufig auf das Nötigste. Tür-und-Angel-Gespräche entfallen. Dadurch verliert man, besonders in den Zeiten, in denen ich länger im Homeoffice war, manchmal das Gespür dafür, wie es den Kolleginnen und Kollegen wirklich geht. Persönliche Gespräche lassen sich aus der Ferne einfach nicht ersetzen. (IP F, Z. 46 ff.).
	Unzureichende Ausstattung	Der Stressor ergibt sich aus dem Fehlen oder der nur qualitativ unzureichenden organisationalen Bereitstellung bzw. individuellen Verfügbarkeit technischer oder ergonomischer Arbeitsmittel bei mobil-flexibler Arbeit.	P: Negativ ist, dass ich zum Beispiel keinen Stehtisch habe, den ich im Büro habe. Dann habe ich im Büro zwei Bildschirme und hier habe ich einen Bildschirm und meinen Laptop-Bildschirm. Also die technische Ausstattung ist halt im Büro schon besser als im Homeoffice. (IP B, Z. 49 ff.).

Stressoren aus Wissensmanagementdefiziten	Mensch – eingeschränkter Informations- und Wissensaustausch	Der Stressor ergibt sich daraus, wenn Schwierigkeiten im zwischenmenschlichen Austausch bei mobil-flexibler Arbeit wahrgenommen werden, die primär aus physischer Distanz und einer mangelnden individuellen Bereitschaft zur Nutzung digitaler Kommunikationsmittel resultieren. Trotz technischer Möglichkeiten kommt es dadurch zu einem reduzierten fachlichen Austausch im Arbeitskontext. Dadurch fehlt es den Verwaltungscontrollern an wichtigen Informationen und Wissen, die sie für die Generierung von neuem Wissen und somit für ihre Aufgabenerfüllung benötigen.	P: Ja, wie gesagt, manche Leute haben eine gewisse Abneigung gegenüber schriftlicher Kommunikation über E-Mails oder telefonischem Austausch. Das erschwert natürlich manchmal den Informationsfluss (...). (IP F, Z. 134 ff.).
	Mensch – individuelle Wissensmonopole	Der Stressor ergibt sich daraus, wenn relevantes Wissen für die Aufgabenerfüllung nicht verfügbar ist, da es bei einzelnen Personen verbleibt und bei mobil-flexibler Arbeit bewusst oder unbewusst nicht weitergegeben wird. Dadurch entstehen personengebundene Wissensmonopole, die den kollektiven Wissensaufbau im Team beeinträchtigen und zu arbeitsbezogenen Einschränkungen führen können.	P: Ja, wir haben einen Kollegen im Haus, der grundsätzlich keine Ablage führt und im Homeoffice eigentlich nicht erreichbar ist. Das ist besonders dann problematisch, wenn er eigentlich „Wissensträger“ ist und wir ihn irgendwie vertreten müssen. (IP G, Z. 130 ff.).
	Organisation – Informations- und Wissensverlust	Der Stressor ergibt sich aus fehlenden oder uneinheitlich formulierten Vorgaben, Prozessen oder Standards zur Ablage, Pflege von Informationen und Wissen. Diese strukturellen Defizite im organisatorischen Wissensmanagement erhöhen das Risiko eines dauerhaften Informations- und Wissensverlusts. Im Kontext mobil-flexibler Arbeit wird dieses Problem besonders deutlich wahrgenommen, da der zuverlässige Zugriff auf Informationen und Wissen hier in besonderem Maße auf klar strukturierte und jederzeit digital verfügbare Ablagesysteme angewiesen ist.	P: Das ist leider sehr individuell geregelt. Es gibt eigentlich keine einheitliche Struktur. Einige nutzen Vermerke oder andere persönliche Ablagesysteme. ELDO-RADO wird bei uns eher sporadisch genutzt. Eine zentrale, transparente Struktur, auf die alle zugreifen könnten, gibt es leider nicht. Das kann echt anstrengend sein (...). Insbesondere, wenn man zu Hause sitzt und alleine nach etwas suchen muss und es dann halt nicht findet, weil es nie abgelegt wurde. (IP E, Z. 158 ff.).

	Organisation – zeitintensive Informationsbeschaffung	Der Stressor bezeichnet einen erhöhten zeitlichen Aufwand bei der Suche nach bereits vorhandenen Informationen im Kontext mobil-flexibler Arbeit. Ursache sind intransparente Ablagestrukturen, unübersichtliche Dateisysteme oder fehlende Ablagestandards. Die gesuchten Informationen sind prinzipiell vorhanden, aber schwer zugänglich oder nur mit erheblichem Aufwand auffindbar. Dadurch wird die Generierung von Wissen beeinträchtigt.	P: Also, meistens arbeite ich nachmittags, weil ich eher spät anfangen. Da ist im Büro sowieso kaum noch jemand da. Das heißt, ich musste mir die Informationen oft einfach selbst erarbeiten, also lesen, recherchieren und versuchen, es nachzuvollziehen. (...) Ich konnte ihn nicht mal eben fragen und eben auch keine Kollegen, weil halt viele im Homeoffice oder schon im Feierabend waren. (...) Es dauert halt einfach länger und dadurch macht man dann auch Überstunden, weil man sich die Infos selbst zusammensuchen muss. (IP B, Z. 104 ff.).
	Technik – instabile Netzwerkverbindungen	Der Stressor charakterisiert sich durch unzuverlässige oder unterbrochene Netzwerkverbindungen, insbesondere beim Zugriff auf zentrale Systeme, VPN-Verbindungen oder beim Laden großer Datenmengen, die den digitalen Zugriff auf Daten, Informationen und Wissen im mobil-flexiblen Kontext einschränken.	P: (...) Jetzt, an meiner neuen Stelle, habe ich viele Probleme. Ich fliege oft aus Besprechungen, auch das VPN trennt sich regelmäßig. Ich weiß gar nicht, woran es liegt. Besonders schlimm ist es bei einer Besprechung, die ich selbst organisiere. Da bin ich so oft rausgeflogen, dass ich beschlossen habe, für solche Termine lieber ins Büro zu fahren. Das mache ich bis heute so. Sicher ist sicher. (IP B, Z. 181 ff.).
	Technik – ineffiziente digitale Wissenspeicher	Der Stressor charakterisiert sich durch digitale Speicherorte für Wissen, die zwar grundsätzlich vorhanden, jedoch unzureichend funktional, schwer zugänglich oder technisch eingeschränkt sind. Diese Systeme beeinträchtigen im mobil-flexiblen Arbeiten den gezielten, zeit- und ortsunabhängigen Zugriff auf relevante Inhalte und erschweren damit eine effektive Wissensnutzung.	P: Ich habe das Gefühl, dass unsere Prozesse nicht so richtig dafür ausgelegt sind, von zu Hause zu funktionieren. Wir arbeiten noch viel über das Laufwerk und da kann immer nur eine Person gleichzeitig in einer Datei arbeiten. (...) Es ist auf jeden Fall umständlich. Gerade, wenn man schnell etwas fertigbekommen will. Ich würde sagen, dass es schon ein wenig belastend ist, weil man sich oft absprechen muss oder warten muss, bis die

			Datei freigegeben ist. (IP E, Z. 53 ff.).
Verwaltungsspezifische Stressoren	Zuständigkeitsgrenzen als Hürde	Der Stressor basiert auf spezifischen Zuständigkeitsregelungen, die im Kontext von mobil-flexibler Arbeit als einschränkender wahrgenommen werden, weil Ansprechpersonen nicht physisch präsent sind, Abstimmungsprozesse erschwert und Entscheidungsfindungen zeitintensiver ausfallen.	P: Da fällt mir ein, dass es im Baubereich ein bisschen komplizierter ist. Dieser Bereich ist personell nicht so gut aufgestellt. Somit ist es dann manchmal schwierig, die notwendigen Infos zu bekommen, wenn man zu Hause ist. (...) Klar, das stresst mich dann schon ein wenig. (IP D, Z. 228 ff.).
	Abhängigkeit von Regeln und Vorgaben	Der Stressor basiert auf verwaltungsspezifischen Regeln und Vorgaben, die im Kontext mobil-flexibler Arbeit als zusätzlich einschränkend wahrgenommen werden. Dazu zählen insbesondere starre, formal festgelegte Arbeits- und Genehmigungsprozesse, die hierarchieabhängig (verschiedene Instanzen) sind und in mobil-flexiblen Arbeitskontexten als besonders hinderlich empfunden werden.	P: Ja, also Hierarchien und formale Abläufe beeinflussen das mobil-flexible Arbeiten schon spürbar. Im HIM-Workflow sieht man zwar transparent, wo ein Vorgang hängt, das ist hilfreich, aber wenn jemand in der Hierarchie nicht mitspielt oder eine Freigabe verzögert, liegt der ganze Prozess still. (IP A, Z. 237 ff.).
	Mangelnde individuelle Veränderungsbereitschaft	Der Stressor beschreibt eine wahrgenommene Passivität oder Ablehnung von Vorgesetzten oder Kollegen gegenüber der veränderungsorientierten Anpassung bestehender Arbeitsprozesse an mobil-flexibler Arbeit sowie der generellen Akzeptanz mobil-flexibler Arbeit. Ursachen sind oft fest verankerte Denkmuster, geringe persönliche Betroffenheit oder fehlende Akzeptanz. Dies erschwert aus Sicht der Betroffenen die Weiterentwicklung mobil-flexibler Arbeitsmöglichkeiten.	P: Ich finde, dass hier auch deutlich wird, dass viele Leute in der Verwaltung komplizierte Prozesse einfach so hinnehmen und kein Interesse daran haben, Prozesse effizienter zu gestalten oder zumindest die Möglichkeiten zu nutzen, damit alles ein wenig schneller funktioniert, damit man auch besser von zu Hause aus arbeiten kann. Das ist schon frustrierend. (IP A, Z. 248 ff.).

	Begrenzte Sanktions- und Anreizmöglichkeiten	Der Stressor basiert auf dem Fehlen von institutionellen Möglichkeiten, arbeitsbezogene Leistungsdefizite zu sanktionieren oder besonders engagierte Leistungen sichtbar zu honorieren. Dies wird im mobil-flexiblen Arbeitskontext verstärkt wahrgenommen, da Leistungserbringung weniger sichtbar ist, Rückmeldeschleifen reduziert werden und informelle Kontrollmechanismen entfallen.	P: Also, ich finde, eine Besonderheit ist auf jeden Fall das fehlende Anreizsystem. Es gibt keinen Anreiz, mehr zu leisten als die Person neben dir. Die Person, die viel macht, bekommt letztlich das Gleiche wie jemand, der wenig macht. Das ist, glaube ich, auch eine Sorge von Führungskräften, mit denen ich bisher gesprochen habe. Damit meine ich, dass sie nicht sicher sein können, ob wirklich alle im Homeoffice genauso viel arbeiten. Es gibt bei uns keine Kontrollinstanzen, die wirklich prüfen, was man zu Hause schafft oder wie man dort arbeitet. Ich denke, das unterscheidet uns stark von der Privatwirtschaft. Dort ist die Angst, den Job zu verlieren, deutlich präsenter. (IP E, Z. 183 ff.).
	Analoge Arbeitsunterlagen	Der Stressor basiert auf analog geprägten oder nicht durchgängig digitalisierten Arbeitsunterlagen, wie z. B. Papierrechnungen, die im mobil-flexiblen Arbeitskontext eine ortsunabhängige Sachbearbeitung erschweren oder ausschließen.	P: Also, wie ich vorhin schon gesagt habe: Es gibt noch viele papierhafte Belege und man muss seine Arbeit halt danach organisieren, ob man das nun zu Hause machen kann oder auf Papierunterlagen angewiesen ist. Das ist sicherlich ein Unterschied zu einem privaten Unternehmen, wo das meiste digital erledigt werden kann. (IP H, Z. 183 ff.).

D. Kodierleitfaden

Hauptkategorie	Subkategorie	Definition	Kodierregeln
Allgemeine Stressoren	Räumlich-zeitliche Entgrenzung	Der Stressor bezeichnet das Verschwimmen von Arbeits- und Privatleben infolge des Wegfalls fester Arbeitszeiten und -orte durch mobil-flexible Arbeit (Work-Life-Blending). Er äußert sich u. a. in einer Arbeitszeitextensivierung, fehlender kognitiver Abgrenzung nach Feierabend sowie in einem Gefühl permanenter Erreichbarkeit.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird.
	Eingeschränkte soziale Einbindung	Der Stressor beschreibt das subjektive Erleben einer verringerten sozialen Teilhabe im beruflichen Kontext durch mobil-flexible Arbeit und die damit verbundene geringere Büropräsenz. Er äußert sich insbesondere durch das Fehlen informeller Kontakte, das Ausbleiben spontaner Interaktionsmöglichkeiten (z. B. spontane informelle Gespräche) sowie einer geringeren Sichtbarkeit im Team.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird. Nicht codieren, wenn der fachliche Austausch von Informationen und Wissen im Vordergrund steht (z. B. Rückfragen, operative Abstimmungen) (dann: Mensch – eingeschränkter Informations- und Wissensaustausch).
	Unzureichende Ausstattung	Der Stressor ergibt sich aus dem Fehlen oder der nur qualitativ unzureichenden organisationalen Bereitstellung bzw. individuellen Verfügbarkeit technischer oder ergonomischer Arbeitsmittel bei mobil-flexibler Arbeit.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird.

Stressoren aus Wissensmanagementdefiziten	Mensch – eingeschränkter Informations- und Wissensaustausch	Der Stressor ergibt sich daraus, wenn Schwierigkeiten im zwischenmenschlichen Austausch bei mobil-flexibler Arbeit wahrgenommen werden, die primär aus physischer Distanz und einer mangelnden individuellen Bereitschaft zur Nutzung digitaler Kommunikationsmittel resultieren. Trotz technischer Möglichkeiten kommt es dadurch zu einem reduzierten fachlichen Austausch im Arbeitskontext. Dadurch fehlt es den Verwaltungskontrollern an wichtigen Informationen und Wissen, die sie für die Generierung von neuem Wissen und somit für ihre Aufgabenerfüllung benötigen.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird. Nicht codieren, wenn... 1. gezielter Ausschluss oder die Entstehung von "Wissenssilos" thematisiert werden (dann: Mensch – individuelle Wissensmonopole) 2. technische Systeme als primäre Ursache benannt werden (dann: Technik – instabile Netzwerkverbindungen) 3. fehlende Regeln oder formale Strukturen beklagt werden (dann: Organisation – Informations- und Wissensverlust oder Organisation – zeitintensive Informationsbeschaffung)
	Mensch – individuelle Wissensmonopole	Der Stressor ergibt sich daraus, wenn relevantes Wissen für die Aufgabenerfüllung nicht verfügbar ist, da es bei einzelnen Personen verbleibt und bei mobil-flexibler Arbeit bewusst oder unbewusst nicht weitergegeben wird. Dadurch entstehen personengebundene Wissensmonopole, die den kollektiven Wissensaufbau im Team beeinträchtigen und zu arbeitsbezogenen Einschränkungen führen können.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird. Nicht codieren, wenn... 1. spontane Rückfragen durch Distanz erschwert sind (dann: Mensch – eingeschränkter Informations- und Wissensaustausch) 2. die Ursache nicht bei Einzelpersonen, sondern bei fehlenden

		organisationalen Standards liegt (dann: Organisation – Informations- und Wissensverlust bzw. Organisation – zeitintensive Informationsbeschaffung) 3. Informationen technisch nicht zugänglich sind (dann: Technik – instabile Netzwerkverbindungen)
Organisation – Informations- und Wissensverlust	Der Stressor ergibt sich aus fehlenden oder uneinheitlich formulierten Vorgaben, Prozessen oder Standards zur Ablage, Pflege von Informationen und Wissen. Diese strukturellen Defizite im organisatorischen Wissensmanagement erhöhen das Risiko eines dauerhaften Informations- und Wissensverlusts. Im Kontext mobil-flexibler Arbeit wird dieses Problem besonders deutlich wahrgenommen, da der zuverlässige Zugriff auf Informationen und Wissen hier in besonderem Maße auf klar strukturierte und jederzeit digital verfügbare Ablagesysteme angewiesen ist.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird. Nicht codieren, wenn... 1. die Herausforderung primär in der zeitlichen Suche nach bereits vorhandenen Informationen liegt (dann: Organisation – zeitintensive Informationsbeschaffung) 2. technische Netzwerkverbindungen unzureichend sind (dann: Technik – instabile Netzwerkverbindungen) 3. die Probleme rein personenbezogen sind (dann: Mensch – individuelle Wissensmonopole)
Organisation – zeitintensive Informationsbeschaffung	Der Stressor bezeichnet einen erhöhten zeitlichen Aufwand bei der Suche nach bereits vorhandenen Informationen im Kontext mobil-flexibler Arbeit. Ursache sind intransparente Ablagestrukturen, unübersichtliche Dateisysteme oder fehlende Ablagestandards. Die gesuchten Informationen sind prinzipiell vorhanden, aber schwer zugänglich oder nur mit erheblichem Aufwand auffindbar. Dadurch wird die Generierung von Wissen beeinträchtigt.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird.

			Nicht codieren, wenn... 1. Informationen aus strukturellen Gründen (z. B. wegen fehlender Regelungen) <u>gar nicht</u> vorhanden sind (dann: Organisation – Informations- und Wissensverlust) 2. technische Netzwerkverbindungen unzureichend sind (dann: Technik – instabile Netzwerkverbindungen)
	Technik – instabile Netzwerkverbindungen	Der Stressor charakterisiert sich durch unzuverlässige oder unterbrochene Netzwerkverbindungen, insbesondere beim Zugriff auf zentrale Systeme, VPN-Verbindungen oder beim Laden großer Datenmengen, die den digitalen Zugriff auf Daten, Informationen und Wissen im mobil-flexiblen Kontext einschränken.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird. Nicht codieren, wenn... 1. der Zugriff auf Informationen an fehlenden Ablagestrukturen oder Regeln scheitert (dann: Organisation – Informations- und Wissensverlust). 2. die Suche nach Informationen lange dauert, obwohl sie zugänglich sind (dann: Organisation – zeitintensive Informationsbeschaffung).
	Technik – ineffiziente digitale Wissensspeicher	Der Stressor charakterisiert sich durch digitale Speicherorte für Wissen, die zwar grundsätzlich vorhanden, jedoch unzureichend funktional, schwer zugänglich oder technisch eingeschränkt sind. Diese Systeme beeinträchtigen im mobil-flexiblen Arbeiten den gezielten, zeit- und ortsunabhängigen Zugriff auf relevante Inhalte und erschweren damit eine effektive Wissensnutzung.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird.

			Nicht codieren, wenn... 1. keine technischen Systeme angesprochen werden bzw. deren Fehlen betont wird (dann: Organisation – Informations- und Wissensverlust) 2. der Zugriff durch Netzwerkprobleme eingeschränkt ist (dann: Technik – instabile Netzwerkverbindungen) 3. es primär um fehlende Suchlogik oder unklare Ablageorte geht (dann: Organisation – zeitintensive Informationsbeschaffung).
Verwaltungsspezifische Stressoren	Zuständigkeitsgrenzen als Hürde	Der Stressor basiert auf spezifischen Zuständigkeitsregelungen, die im Kontext von mobil-flexibler Arbeit als einschränkender wahrgenommen werden, weil Ansprechpersonen nicht physisch präsent sind, Abstimmungsprozesse erschwert und Entscheidungsfindungen zeitintensiver ausfallen.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird.
	Abhängigkeit von Regeln und Vorgaben	Der Stressor basiert auf verwaltungsspezifischen Regeln und Vorgaben, die im Kontext mobil-flexibler Arbeit als zusätzlich einschränkend wahrgenommen werden. Dazu zählen insbesondere starre, formal festgelegte Arbeits- und Genehmigungsprozesse, die hierarchieabhängig (verschiedene Instanzen) sind und in mobil-flexiblen Arbeitskontexten als besonders hinderlich empfunden werden.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird.
	Mangelnde individuelle Veränderungsbereitschaft	Der Stressor beschreibt eine wahrgenommene Passivität oder Ablehnung von Vorgesetzten oder Kollegen gegenüber der veränderungsorientierten Anpassung bestehender Arbeitsprozesse an mobil-flexibler Arbeit sowie der generellen Akzeptanz mobil-flexibler Arbeit. Ursachen sind oft fest verankerte Denkmuster, geringe persönliche Betroffenheit oder fehlende Akzeptanz.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird.

		Dies erschwert aus Sicht der Betroffenen die Weiterentwicklung mobil-flexibler Arbeitsmöglichkeiten.	
	Begrenzte Sanktions- und Anreizmöglichkeiten	Der Stressor basiert auf dem Fehlen von institutionellen Möglichkeiten, arbeitsbezogene Leistungsdefizite zu sanktionieren oder besonders engagierte Leistungen sichtbar zu honorieren. Dies wird im mobil-flexiblen Arbeitskontext verstärkt wahrgenommen, da Leistungserbringung weniger sichtbar ist, Rückmeldeschleifen reduziert werden und informelle Kontrollmechanismen entfallen.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird.
	Analoge Arbeitsunterlagen	Der Stressor basiert auf analog geprägten oder nicht durchgängig digitalisierten Arbeitsunterlagen, wie z. B. Papierrechnungen, die im mobil-flexiblen Arbeitskontext eine ortsunabhängige Sachbearbeitung erschweren oder ausschließen.	Codieren, wenn die Definition des Stressors erfüllt ist und Aussagen darauf hinweisen, dass die Situation subjektiv im Rahmen der primären Bewertung des TMS als stressend bewertet wird und dadurch ein aktuelles oder vergangenes subjektives Stresserleben abgeleitet werden kann oder eine Copingreaktion zur Stressbewältigung beschrieben wird.

E. Übersicht der Copingstrategien

Copingart	Copingstrategie	Definition
problemorientiert	Einbezug von Kollegen	Reaktive und gezielte Einbindung von Kollegen zur Problemlösung oder psychischen Entlastung.
	Digitale Abschottung	Technisch bewusst reduzierte Erreichbarkeit oder Abschalten von mobilen IKT-Lösungen.
	Digitale Kommunikationsroutinen	Etablierte, wiederkehrende digitale Kontaktformate zur Verbesserung des Austausches bei mobil-flexibler Arbeit.
	Gezielte Präsenztage	Strategische Planung von Anwesenheiten im Büro zur Kompensation von Nachteilen durch physische Distanz zur Organisation.
	Physische Trennung	Gezielte räumliche Abgrenzung von Arbeit und Privatem zur besseren Struktur.
	Proaktive Kommunikation	Aktives, vorausschauendes Einbinden von Kollegen durch Ansprechen, um potenzielle persönliche psychische Belastungen, Probleme oder Fragen im Vorfeld zu vermeiden.
	Proaktive Digitalisierung analoger Vorgänge	Vorausschauende, systematische Digitalisierung papierbasierter Vorgänge zur Ermöglichung bzw. Verbesserung mobil-flexibler Arbeitsprozesse.
	Prozessorientiertes Nachhaken	Wiederholtes, sachlich-beharrliches Nachfassen bei nicht abgeschlossenen Vorgängen an geeigneten Stellen im eigenen Arbeitsprozess.
	Rückgriff auf etablierte Strukturen und Routinen	Nutzung eingespielter Abläufe oder Erfahrungswissen zur Stressbewältigung.
	Selbstausrüstung	Eigenständige Verbesserung des Arbeitsplatzes durch vorwiegend private Anschaffungen.
	Selbsterschließung	Selbstständiges Erarbeiten fehlender Informationen, Zusammenhänge oder Entscheidungsgrundlagen. Ziel: Handlungsfähigkeit erhalten. Wird angewandt, wenn eigentliche Wissensträger nicht kontaktiert werden können.
	Strukturierte Dokumentation	Systematische Notiz- oder Ablagepraxis zur Prävention von Informationsverlust.
	Zeitliche Priorisierung und Strukturierung	Bewusstes Ordnen, Einteilen und zeitliches Strukturieren von Aufgaben. Ziel: Effizienteres mobil-flexibles Arbeiten ermöglichen. Schließt das Setzen von persönlichen Prioritäten und die aktive Organisation von Arbeitsaufgaben mit ein.

Copingart	Copingstrategie	Definition
emotionsorientiert	Bewusste Gelassenheit	Aktive Entscheidung zur inneren Ruhe trotz Problemlage.
	Freundliche Hartnäckigkeit	Höflich-entschlossenes Dranbleiben bei Schwierigkeiten. Negative Emotionen werden durch eine positive Grundeinstellung kompensiert.
	Humorvolle Entlastung	Einsatz von Lachen, Witzen oder lockerer Sprache zur Entspannung oder Verbesserung der eigenen Stimmung. Wird reaktiv bei emotionalen Stresssituationen eingesetzt.
	Passive Untätigkeit	Untätigkeit trotz Belastung. Wird als bewusstes oder resignatives Nicht-Handeln.
	Soziale/emotionale Unterstützung	Suche nach Hilfe oder Verständnis im Kollegenkreis.
	Wertschätzende Grundhaltung	Grundsätzlich wohlwollende Einstellung gegenüber anderen, trotz Belastungssituation.
bewertungsorientiert	Humorvolle Akzeptanz	Aktive kognitive Umdeutung von Stressoren durch Ironie oder Humor zur emotionalen Entlastung.
	Kognitive Abgrenzung	Kognitive Trennung vom negativ erlebten Stressor durch bewusste gedankliche Distanz.
	Pragmatische Akzeptanz	Aktives, kognitives Relativieren unveränderlicher Bedingungen, ohne starke Emotionen. Ziel: sachlich-rationales Einordnen.
	Reframing	Kognitive Neubewertung einer Situation mit positiver Umdeutung.

F. Detaillierte Begründung für die Auswahl des TOM-Modells

Im Vergleich zu anderen Wissensmanagement-Modellen fällt auf, dass das TOM-Modell weniger auf die Untersuchung einzelner spezifischer Aspekte des Wissensmanagements ausgerichtet ist, wie es bei vielen anderen klassischen Wissensmanagement-Modellen der Fall ist, sondern vielmehr einen ganzheitlichen interdisziplinären Ansatz zur Organisationsgestaltung verfolgt (Bullinger et al., 1998; Müller, 2022). Beispielsweise konzentriert sich das in Wissenschaft und Praxis etablierte Sozialisation-Externalisierung-Kombination-Internalisierung-Modell (SECI-Modell) von Nonaka und Takeuchi (1995) primär auf die Prozesse, die notwendig sind, damit Wissen in einer Organisation entstehen kann. Nach dem SECI-Modell ist für die Entstehung von Wissen entscheidend, dass implizites Wissen in explizites Wissen transformiert wird (Müller, 2022; Nonaka & Takeuchi, 1995). Das TOM-Modell unterscheidet hingegen nicht näher zwischen den verschiedenen Wissensarten, sondern benennt stattdessen spezifische Erfolgsfaktoren, die für eine erfolgreiche Implementierung des Wissensmanagements in die Organisation von Bedeutung sind (Bullinger et al., 1998).

Auch das Bausteinmodell von Probst (1997), welches eines der populärsten Wissensmanagement-Modelle darstellt, unterscheidet sich in der spezifischen Ausrichtung von dem TOM-Modell. Das Bausteinmodell identifiziert acht zentrale Bausteine des Wissensmanagements, weshalb es, ähnlich wie das SECI-Modell, primär für eine strukturierte Prozessanalyse zu der Entstehung und Entwicklung von Wissen geeignet ist (Bullinger et al., 1998; Probst et al., 2010). Demgegenüber legt das TOM-Modell den Schwerpunkt weniger auf die Wissensentstehung, sondern vielmehr auf den Umgang mit dem Wissen in der Organisation und betrachtet hierfür die dafür notwendigen Bedingungen auf technischer, organisationaler und menschlicher Ebene. Außerdem fokussiert das TOM-Modell eine gleichzeitige Betrachtung der drei Gestaltungsdimensionen und geht explizit auch auf die dynamischen Wechselwirkungen zwischen diesen Ebenen ein (Decker et al., 2005). Das Bausteinmodell betrachtet das Wissensmanagement hingegen eher als eine Abfolge von einzelnen Prozessbausteinen. Probst et al. (2010) weisen zwar darauf hin, dass die einzelnen Bausteine in Abhängigkeit zueinander stehen und die verschiedenen Maßnahmen des Wissensmanagements nicht isoliert betrachtet werden dürfen. Dennoch bleibt der primäre Fokus auf einer schrittweisen Betrachtungsweise des Wissensprozesses bestehen (Bullinger et al., 1998).

Vor diesem Hintergrund bietet das TOM-Modell eine fundiertere konzeptionelle Grundlage zur Anwendung im Rahmen dieser Forschungsarbeit, da es eine dreidimensionale Analyse der Gestaltung und Inanspruchnahme des Wissensmanagements bei mobil-flexibler Arbeit ermöglicht.

Im Gegensatz zu klassischen Wissensmanagement-Modellen fokussiert das TOM-Modell nicht einzelne oder sequenzielle Wissensprozesse, sondern bietet einen ganzheitlichen Analyseansatz (Bullinger et al., 1998). Dies ist äußerst zielführend, da mobil-flexible Arbeit alle drei Gestaltungsdimensionen eines ganzheitlichen Wissensmanagements beeinflusst und somit auch auf jeder dieser Ebenen Stressoren erzeugen kann (Bullinger et al., 1998; Leitner-Hanetseder et al., 2022).