



Fachbereich 4: Informatik

Onlinesucht und Auswirkungen auf die Volkswirtschaft durch private Internetnutzung am Arbeitsplatz aus Sicht der Unternehmen

Bachelorarbeit

**zur Erlangung des Grades eines Bachelor of Science
im Studiengang Informationsmanagement**

vorgelegt von

Nicola Thommes

Matrikel-Nr.: 203210118

Betreuer: Professor Dr. Klaus Dieter Diller, Institut für Management
Till-Josselin Faßold, M.Sc., Institut für Management
Erstgutachter: Professor Dr. Klaus Dieter Diller, Institut für Management
Zweitgutachter: Till-Josselin Faßold, M.Sc., Institut für Management

Koblenz, im Juni 2006

Erklärung

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Mit der Einstellung dieser Arbeit in die Bibliothek bin ich einverstanden. Der Veröffentlichung dieser Arbeit im Internet stimme ich zu.

Koblenz, 01.06.2006

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....	III
Abkürzungsverzeichnis	IV
1 Einleitung	1
2 Entwicklung und Bedeutung des Internets für Unternehmen	4
2.1 Historie des Internets.....	9
2.2 Relevanz des Internets für Unternehmen	13
3 Sucht und Internet.....	15
3.1 Der allgemeine Suchtbegriff	16
3.1.1 Definition Sucht und Suchtbegriffe	17
3.1.2 Die Entstehung von Sucht.....	17
3.1.3 Gründe für die Entstehung von Sucht.....	19
3.1.4 Kriterien für die Feststellung von Sucht	20
3.1.5 Verlauf und entstehende Problemstellung	20
3.2 Onlinesucht als eine Ausprägung des Suchtverhaltens.....	21
3.2.1 Definition Internetsucht	22
3.2.2 Chronologie des Phänomens „Internetsucht“	23
3.2.3 Ursachen für Internetsucht.....	27
3.2.4 Anzeichen für Internetsucht und Suchtausprägungen	28
3.2.5 Besondere Problemstellung bei Internetsucht.....	28
3.2.6 Kritische Würdigung der Studien und der aktuellen Situation.....	30
3.3 Prävention und Maßnahmen im Unternehmen	32
4 Rahmenbedingungen für die Internetnutzung am Arbeitsplatz.....	36
4.1 Internetnutzung am Arbeitsplatz.....	37
4.1.1 Dienstliche Zwecke.....	38
4.1.2 Private Zwecke	39
4.2 Ausgewählte Grundsätze dienstlicher und privater E-Mail- und Internetnutzung	42

4.3	Negative Auswirkungen des allgemeinen Internetgebrauchs	43
4.3.1	Aus der Sicht der Unternehmen.....	43
4.3.2	Aus der Sicht der Arbeitnehmer	44
4.4	Vorgehensweise bei Internetmissbrauch.....	45
5	Produktivitätsverlust der deutschen Volkswirtschaft durch Internetmissbrauch.....	47
5.1	Technische Problemstellungen für Firmennetze	47
5.2	Kosten in Form von Produktivitätsverlusten.....	49
5.2.1	Privates Surfen.....	53
5.2.2	Onlinespiele	55
5.3	Hochrechnung des Schadens.....	56
6	Fazit und Ausblick.....	58
	Literaturverzeichnis	61

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Wachstum der Internetnutzung am Arbeitsplatz	4
Abbildung 2: Einfluss des Internets auf die Geschäftstätigkeit im Jahr 2005	5
Abbildung 3: Prozentualer Anteil der Unternehmen mit Internetzugang und Webseite 2003 bis 2005	6
Abbildung 4: Bedeutung des Internets für den Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen bis 2005.....	7
Abbildung 5: Einsatz von Informationstechnologien in Unternehmen 2003 bis 2005.....	8
Abbildung 6: Deutsche Internetnutzer, Bevölkerung zwischen 14 und 59 Jahre.....	10
Abbildung 7: Unternehmen mit Internetzugang: Nutzung des Internets 2003 bis 2005 nach ausgewählten Zwecken	14
Abbildung 8: Suchtdreieck	18
Abbildung 9: Internetsucht nach Alter und Geschlecht.....	23
Abbildung 10: Internetnutzung in Stunden pro Woche	25
Abbildung 11: Korrelation zwischen Art der Beschäftigung und Internetsucht	25
Abbildung 12: Korrelation zwischen Schulausbildung und Internetsucht	26
Abbildung 13: Korrelation zwischen verschiedenen Internetinhalten und Internetsucht	31
Abbildung 14: Internetzugang von Unternehmen in der EU und Deutschland 2002 bis 2005	36
Abbildung 15: Nutzung von Informationstechnologien in Unternehmen durch Beschäftigte 2002 bis 2005	37
Abbildung 16: Private Internetanwendung im Unternehmen	49
Abbildung 17: Bewerteter Produktivitätsverlust in Abhängigkeit der Unternehmensgröße.....	53
Tabelle 1: Internetnutzer in Deutschland in Mio. 1997 bis 2005	11
Tabelle 2: Hochrechnung des Schadens im Unternehmen, durch Internetsucht verursacht	57

Abkürzungsverzeichnis

APA	American Psychiatric Association
ARPANet	Advanced Research Projects Agency Network
DSL	Digital Subscriber Line
E-Mail	electronic mail
EU	Europäische Union
F.A.Z.	Frankfurter Allgemeine Zeitung
ISDN	Integrated Services Digital Network
IT	Informationstechnologie
Mio.	Millionen
Mrd.	Milliarden
NSFNet	National Science Foundation Network
Std.	Stunde
USA	United States of America
US	United States
WHO	World Health Organization
WWW	World Wide Web

1 Einleitung

Das Internet kann als wichtigste Entwicklung des letzten Jahrzehnts bezeichnet werden. Die Entwicklung ist rasant und die Verbreitung explosionsartig. Inzwischen verfügen nahezu alle Unternehmen und Haushalte über einen Internetanschluss, was eine Reihe von Vorteilen beinhaltet. Neben der weltweiten Vernetzung ist auch die Informationsvielfalt, die durch die Entwicklung des Internets entstanden ist, von entscheidender Bedeutung. Durch die ständig sinkenden Kosten der Internetnutzung ist Wissen nicht mehr privilegiert und das Internet ist damit auch für breitere Bevölkerungsschichten nutzbar.

Ungeachtet dessen, birgt die zunehmende Internetnutzung auch Nachteile und Gefahren. Es besteht das steigende Risiko, dass Jugendliche außergewöhnlich viel Zeit vor dem Computer verbringen und sich beispielsweise auch mit gefährlichen Inhalten beschäftigen, wie etwa Pornographie, Gewaltverherrlichung oder extremistischen Inhalten. In den letzten Jahren wurde das Internet auch als Suchtmittel missbraucht, was zu einer zunehmenden Medienpräsenz der Themenstellung geführt hat. Mit Überschriften, wie „Das Internet kann süchtig machen“¹ oder „Steigender Internetmissbrauch am Arbeitsplatz“² ist dieses Thema publik gemacht worden.

Neben Informations- und Transaktionsmedium, hat sich das Internet auch als Kommunikationsmedium etabliert, was wiederum Auswirkungen auf die Produktivität am Arbeitsplatz hat. Angesichts dieser Fakten beschäftigt sich die vorliegende Arbeit mit „Onlinesucht und Auswirkungen auf die Volkswirtschaft durch private Internetnutzung am Arbeitsplatz aus Sicht der Unternehmen“.

Die Arbeit gliedert sich insgesamt in sechs Kapitel. Nach einer Einführung in das Thema beschäftigt sich Kapitel zwei mit der Entwicklung des Internets, dessen Verbreitung in den letzten Jahren massiv zugenommen hat. Abschnitt eins dokumentiert kurz die Entwicklung des Internets mit Hilfe von Graphiken. Die Zahlen der Internetuser steigen von Jahr zu Jahr weiter an. Somit ist ein Arbeitsplatz im kaufmännischen Bereich ohne

¹ Wiegand, Wolf Achim: Das Internet kann süchtig machen

[<http://rhein-zeitung.de/on/99/03/08/topnews/websucht.html> (20.05.06)]

² Rötzer, Florian: Steigender Internetmissbrauch am Arbeitsplatz, härteres Vorgehen der Firmen

[<http://www.heise.de/tp/r4/artikel/5/5713/1.html> (20.05.06)]

Internet kaum mehr vorstellbar. Aus diesem Grund werden darauf aufbauend in Abschnitt zwei, kurz die Vorteile, aber auch die Nachteile, die durch die Nutzung des Internets am Arbeitsplatz entstehen, dargestellt. Ein weiterer Punkt wird die Beschreibung der verschiedenen Internetnutzungsmöglichkeiten sein, aus der im Anschluss erste Folgerungen über die unterschiedliche Internetnutzung gezogen werden. Einige Statistiken mit demografischen Daten sollen die Verteilung in den einzelnen Berufsfeldern verdeutlichen. Im letzten Teil dieses Kapitels werden die einzelnen Nutzungsmotive anhand von Graphiken dargestellt.

In Kapitel drei wird das Thema „Sucht“ im Allgemeinen behandelt und im Folgenden wird dann auf den Spezialfall „Onlinesucht“ eingegangen. Das Phänomen Onlinesucht, oder auch Internetsucht genannt, ist während der letzten sechs Jahre vermehrt Schwerpunkt von Verhaltensstudien geworden. Über eine Definition des Begriffs „Onlinesucht“, sowie anhand eines Fallbeispiels, lassen sich die ersten Symptome dieser Sucht erklären. Daraus folgend werden die einzelnen Formen der Onlinesucht aufgeführt und näher beschrieben. In diesem Zusammenhang soll deutlich werden, welche Symptome vorliegen müssen, dass Experten von Sucht sprechen. Im Anschluss werden die Entwicklung der Onlinesucht innerhalb der letzten Jahre, sowie deren Umfang in Deutschland dargestellt. Unter zur Hilfenahme bereits durchgeführter Studien zur Onlinesucht soll dies untermauert werden.

Im Mittelpunkt des vierten Kapitels steht der häufige Internetmissbrauch am Arbeitsplatz, wobei Onlinesucht als Teil von Internetmissbrauch am Arbeitsplatz verstanden wird. Es wird auf Grundsätze der privaten und auch dienstlichen Internet- und E-Mailnutzung am Arbeitsplatz eingegangen, am Beispiel des Bundes für Datenschutz und Informationsfreiheit. Zum Abschluss werden die negativen Auswirkungen der allgemeinen Internetnutzung aus Sicht der Unternehmen und Arbeitnehmer beschrieben. Beispiele sollen zeigen, wie dem Missbrauch kurz- und langfristig entgegengewirkt werden kann.

Im fünften Kapitel wird der Produktivitätsverlust für die deutsche Volkswirtschaft, ausgelöst durch Internetmissbrauch, näher beschrieben und erläutert. Hierbei wird nur die mikroökonomische Sicht, und zwar im speziellen der Sektor Unternehmen, betrachtet. Damit bleiben bestimmte Aspekte unberücksichtigt, wie beispielsweise die rechtlichen

Bedingungen und der gesundheitspolitische Aspekt. Durch die private Nutzung entstehen erhebliche Kosten in Form von Produktivitätsverlusten und Arbeitszeitverschwendung, wobei die Belastung der Hardwareseite nur marginal ins Gewicht fällt, da heutzutage die überwiegende Mehrzahl der Unternehmen Standleitungen eingerichtet hat. Vor zehn Jahren war noch eine extreme Belastung der Firmennetze das Problem, da die Internetnutzung minutenweise abgerechnet wurde und Kosten in Millionenhöhe entstanden, aber durch die Einführung von so genannten Flatrates kann dieser Aspekt nahezu vernachlässigt werden. Mit dem Thema Produktivitätsverlust haben sich in den letzten Jahren zahlreiche Studien befasst, von denen einige im Folgenden näher erläutert und einander gegenübergestellt werden. Im Anschluss werden konkrete Kosten des Produktivitätsverlusts, entstanden durch die häufige Nutzung des Internets für private Zwecke, anhand eines Fallbeispiels und einiger Hochrechnungen aufgeführt. In diesem Zusammenhang sind auch Onlinespiele zu erwähnen, die einen Ausfall von Arbeitsstunden bedeuten und somit auch einen erheblichen Schaden für die Volkswirtschaft nach sich ziehen, da in den letzten Jahren eine starke Tendenz zu privatem Surfen bis hin zur Teilnahme an Onlinespielen festzustellen ist.

Kapitel sechs fasst die wichtigsten Erkenntnisse zusammen und gibt einen Ausblick auf die mögliche Entwicklung der Internetsucht und die Folgen für die Wirtschaft.

Ziel der Arbeit ist es, die Folgen der Onlinesucht für die Wirtschaft herauszuarbeiten und den Schaden, der den Unternehmern jährlich durch die private Internetnutzung am Arbeitsplatz entsteht, zu beziffern.

2 Entwicklung und Bedeutung des Internets für Unternehmen

Das Internet ist in der Arbeitswelt ein nahezu unverzichtbarer Faktor geworden, kaum ein Unternehmen arbeitet noch ohne Computer oder ist nicht an das Internet angeschlossen. Insgesamt verfügten 2005 neun von zehn deutschen Unternehmen über einen Internetanschluss und fast die Hälfte aller Arbeitnehmer besitzt am Arbeitsplatz einen Computer mit Internetanbindung.³ Dies zeigt, dass das Internet als Wirtschaftsfaktor an Bedeutung gewonnen hat und weiterhin gewinnt.⁴

Die folgende Graphik verdeutlicht den Anstieg der Internetnutzung am Arbeitsplatz vom Jahr 2001 bis zum Jahr 2004 in Asien, Europa und Nordamerika.

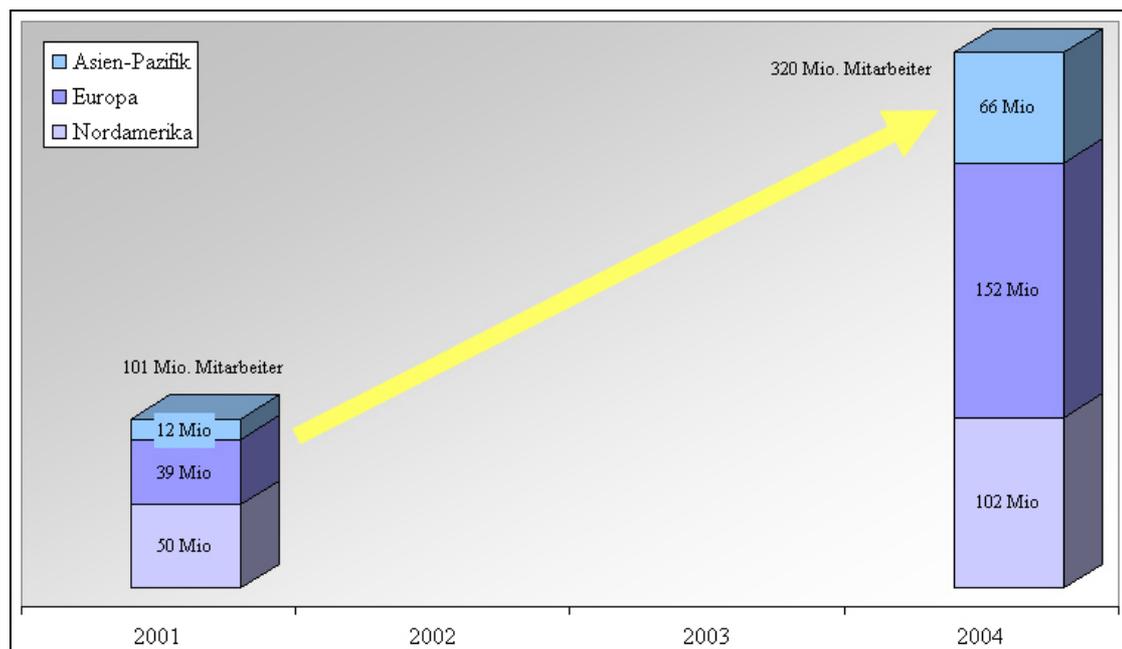


Abbildung 1: Wachstum der Internetnutzung am Arbeitsplatz⁵

³ Vgl. O.V.: Es geht kaum noch ohne

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/politik/0,1518,353682,00.html> (04.05.06)]

⁴ Vgl. Piterek, Robert: Bedeutung des Internet als Wirtschaftsfaktor nimmt zu

[<http://www.karrierefuehrer.de/arbeitswelt/wirtschaftsfaktor.html> (25.04.06)]

⁵ Achhammer, Rudolf: Websense Employee Internet Management, S. 4

[http://www.securityforum.at/sf03/unterlagen/internet_employee_management.pdf (25.04.06)]

Laut dem statistischen Bundesamt besaßen 2005 84 Prozent der deutschen Unternehmen Computer, die sie in ihren Geschäftsablauf einbezogen.⁶ Prinzipiell können Unternehmen nicht mehr auf die Nutzung des Internets verzichten, wenn sie nicht bereit sind Produktivitätsnachteile gegenüber Konkurrenzunternehmen hinzunehmen.

Gemäß der Studie 1⁷ von „Deutschland Online“ hat sich der Einfluss des Internets auf die Geschäftstätigkeit seit 1999 fast verfünffacht. 1999 antworteten 11 Prozent der Befragten aus dem Bereich Unternehmen, Werbewirtschaft und Medienunternehmen, dass das Internet essentiell für die Produktivität sei. Im Hinblick auf das Jahr 2005 erwarten sogar 49,4 Prozent der Befragten, dass das Internet eine große Wirkung auf die Prozesse in ihrem Unternehmen hat. Bei dieser Umfrage bezog sich die Befragung nur auf Beschäftigte aus dem Bereich Unternehmen. Die folgende Abbildung verdeutlicht nochmals graphisch die Befragung.

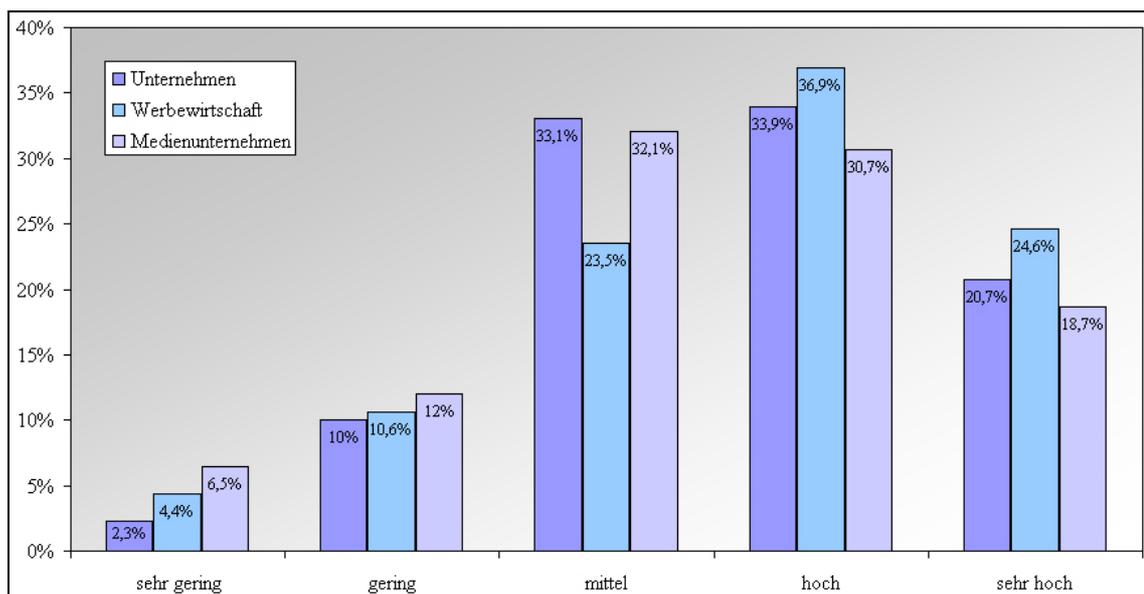


Abbildung 2: Einfluss des Internets auf die Geschäftstätigkeit im Jahr 2005⁸

Mittlerweile besitzen nahezu alle Unternehmen eine eigene Homepage, die erste Informationen über das Unternehmen gibt. Die folgende Graphik zeigt den Anteil der Unter-

⁶ Vgl. Statistisches Bundesamt: Informations-Technologie in Unternehmen und Haushalten 2005, S. 42

[http://www.destatis.de/download/d/veroe/Pressebrochure_IKT2005.pdf (25.04.06)]

⁷ Die erste Studie aus dem Jahr 2003 (Studie 1) ermittelte über Befragungen von Bürgern und Unternehmen eine Bestandsaufnahme der Bedeutung des Internets in Deutschland

⁸ Studienreihe Deutschland Online, S.7

[<http://www.studie-deutschland-online.de/> (25.04.06)]

nehmen, die im Jahr 2003 bis 2005 über einen Internetzugang oder eigene Webseite verfügten, prozentual auf.

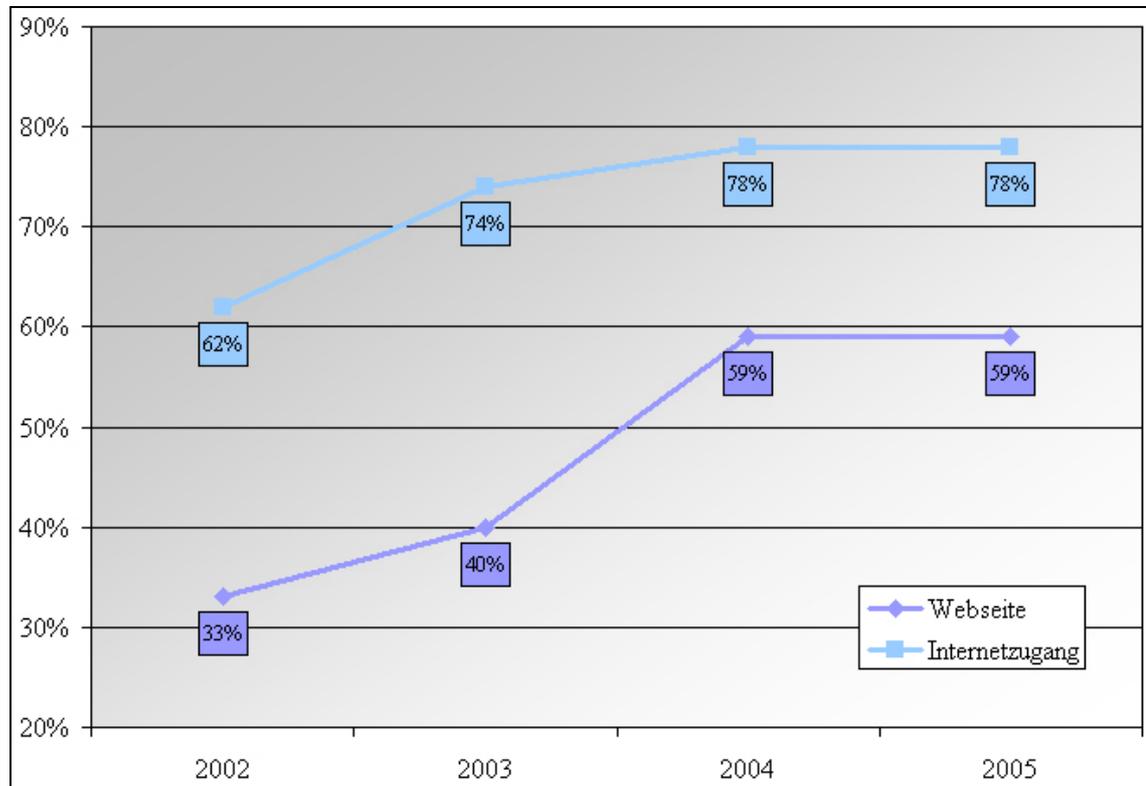


Abbildung 3: Prozentualer Anteil der Unternehmen mit Internetzugang und Webseite 2003 bis 2005⁹

Besonders beim Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen lässt sich anhand der folgenden Graphik deutlich erkennen, wie die Bedeutung des Internets in der Zeit von 2002 bis 2005 zugenommen hat.

⁹ Statistisches Bundesamt: Informations-Technologie in Unternehmen und Haushalten 2005, S.35

[http://www.destatis.de/download/d/veroe/Pressebrochure_IKT2005.pdf (25.04.06)]

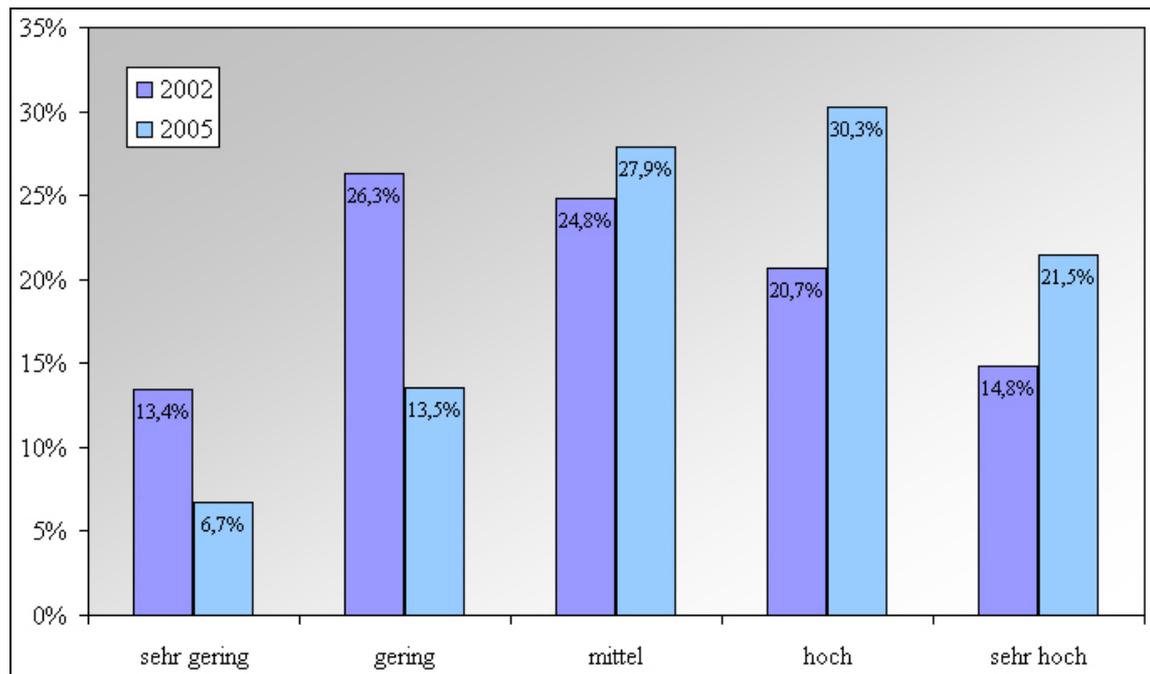


Abbildung 4: Bedeutung des Internets für den Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen bis 2005¹⁰

Deutschland Online hat durch die in der Graphik dargestellte Studie herausgefunden, dass durch die intensive Nutzung des Internets die Kundenzufriedenheit gesteigert werden kann, beziehungsweise die Kundenbindung gestärkt wird.

Die folgende Graphik zeigt in welchem Umfang die Anbindungen an ein Netzwerk in den letzten drei Jahren gestiegen sind. Vor drei Jahren haben nur 50 Prozent aller Unternehmen ein lokales oder drahtlos vernetztes Netzwerk eingesetzt, 2005 waren es hingegen schon 76 Prozent. Dies entspricht einer Steigung von 26 Prozent innerhalb von drei Jahren.

¹⁰ Studienreihe Deutschland Online, S.8

[<http://www.studie-deutschland-online.de/> (25.04.06)]

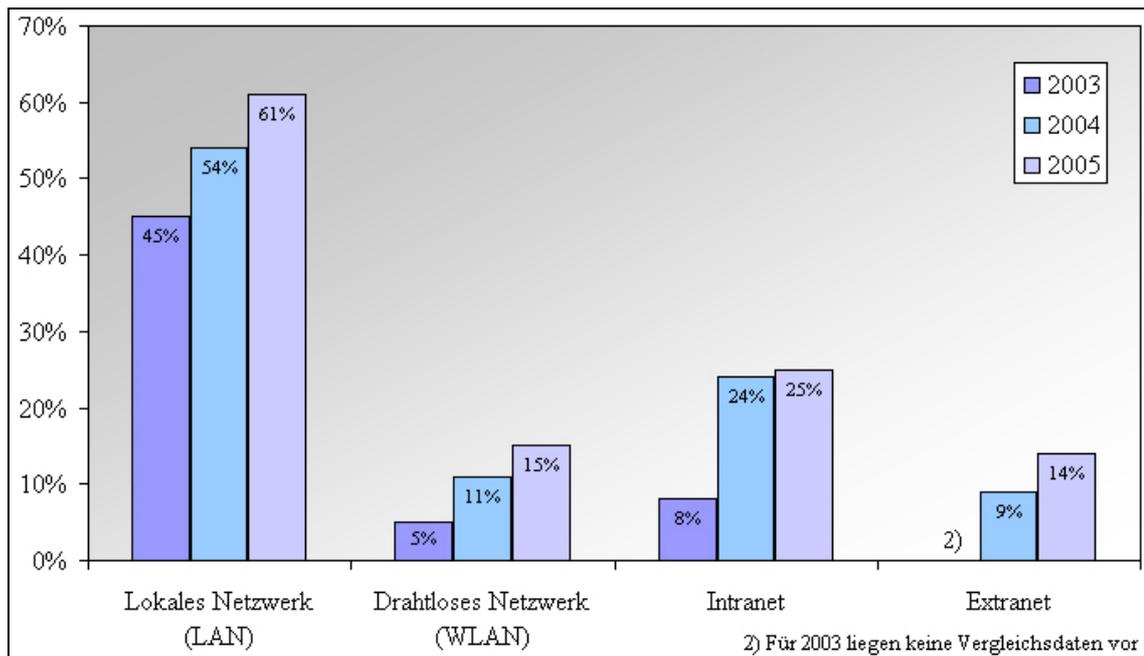


Abbildung 5: Einsatz von Informationstechnologien in Unternehmen 2003 bis 2005¹¹

Auch in der Kommunikation hat das Internet einige starke Veränderungen bewirkt. Wurden noch vor einigen Jahren die Mehrzahl der Termine per Telefon abgestimmt, wird dies heute meist per E-Mail geklärt. Der Aufwand eine E-Mail zuschreiben ist im Vergleich zu einem herkömmlichen Brief um einiges geringer. Zusätzlich kann der Sender bei einer E-Mail auch sicher sein, dass der Empfänger die E-Mail erhalten hat, da ihm ansonsten eine Fehlermeldung zugestellt wird.¹² Bei manchen Systemen ist es mittlerweile sogar möglich, dass der Sender eine Empfangsbestätigung erhält, nachdem der Empfänger die E-Mail geöffnet hat.

Zusammenfassend zeichnet sich das Ergebnis ab, dass die Internetnutzung zu effizienteren Verfahren und Prozessen führt, vor allem in Handel und Kommunikation. Die dadurch gesteigerte Produktivität führt auch zu internationalen wettbewerbsfähigen Kostenstrukturen.

Im Hinblick auf die zunehmende Veränderung der Geschäftsprozesse im Unternehmen durch die Nutzung des Internets erscheint es lohnend, die Geschichte und Entwicklung des Internets näher zu betrachten.

¹¹ Statistisches Bundesamt: Informations-Technologie in Unternehmen und Haushalten 2005, S.30

[http://www.destatis.de/download/d/veroe/Pressebrochuere_IKT2005.pdf (25.04.06)]

¹² Vgl. Singer, Barbara: Medien-von der Faszination zur Sucht, Wien [LexisNexis] 2002, S. 46

2.1 Historie des Internets

Die Entwicklung des Internets begann 1969 in den USA unter dem Namen „ARPANet“. Licklider, ein Computerexperte der bei ARPA beschäftigt war, entwickelte mit anderen Experten ein Netzwerk zwischen den Städten Menlo Park, Salt Lake City, Los Angeles und Santa Barbara. Auf dieses Netzwerk, welches zwischen den vier Städten entstanden ist, konnten Computer zugreifen. Zu Beginn wurde das ARPANet nur vom Militär genutzt, aber bereits Anfang der 70er interessierten sich die ersten Universitäten und Unternehmen, die sich mit militärischer Forschung beschäftigten, für das Netz. Ende der 80er wurde das ARPANet jedoch abgeschafft, da in der Zwischenzeit ein anderes Netzwerk, mit dem Namen NSFNet, entstanden war, welches für den Großteil der Datenabwicklung genutzt wurde.¹³

Anfang der 90er entwickelte Berners-Lee die Idee vom World Wide Web. Diese Idee wuchs schnell zu einem weltweiten Erfolg und die Bevölkerung wurde nach und nach mit dem Internet vertraut.¹⁴ 1991 war es erstmals möglich Internet-Verbindungen an Einzelpersonen zu verkaufen und seit diesem Zeitpunkt stieg die Zahl der Netzwerknutzer kontinuierlich an und die Wachstumsphase begann. Zwei Jahre später wurde der erste Browser entwickelt, der später im Netscape Navigator mündete.¹⁵ Mit dieser Veröffentlichung wuchs die Nutzung des Internets unaufhaltsam. Diesen Boom zeigen die folgenden Zahlen deutlich: 1998 existieren circa 3,1 Millionen Internetanschlüsse, aber schon fünf Jahre später waren es bereits 18,2 Millionen.¹⁶ Auch das E-Mail Aufkommen ist seit dem Jahr 1996 immens gestiegen. Waren es noch vor zehn Jahren weniger als eine Milliarde E-Mails, die pro Tag weltweit versendet wurden, sprechen Experten 2003 schon von 25 Billionen E-Mails, die täglich befördert werden.¹⁷

Die Zahl der gesamten Internetnutzer nahm ebenfalls zu. Innerhalb von vier Jahren hat sich die Zahl der Internetnutzung in Deutschland versechsfacht. 1997 wurden 4,1 Milli-

¹³ Vgl. Alpar, Paul: Kommerzielle Nutzung des Internets, Berlin, Heidelberg, New York, Barcelona, Budapest, Hongkong, London, Mailand, Paris, Singapur, Tokio [Springer Verlag] 1998, S. 14

¹⁴ Vgl. O.V.: Vor dem Durchbruch: Vier Technologien fürs Internet, in: WISU-Magazin 12/00, S.1574

¹⁵ Vgl. Internet Chronik

[<http://www.internet-chronik.de/1989-03.html> (25.04.06)]

¹⁶ Leon, Aleksandra: Kommunikation kostet zunehmend Energie

[<http://www.onlinekosten.de/news/artikel/17379> (25.05.06)]

¹⁷ Vgl. O.V.: Cyber-Terror: Das bedrohte Internet, in: WISU 11/03, S. 1331

4,1 Millionen Nutzer registriert und nur vier Jahre später waren es fast 25 Millionen. Dies verdeutlicht die folgende Graphik, die aus der Studie von Hahn und Jerusalem stammt:

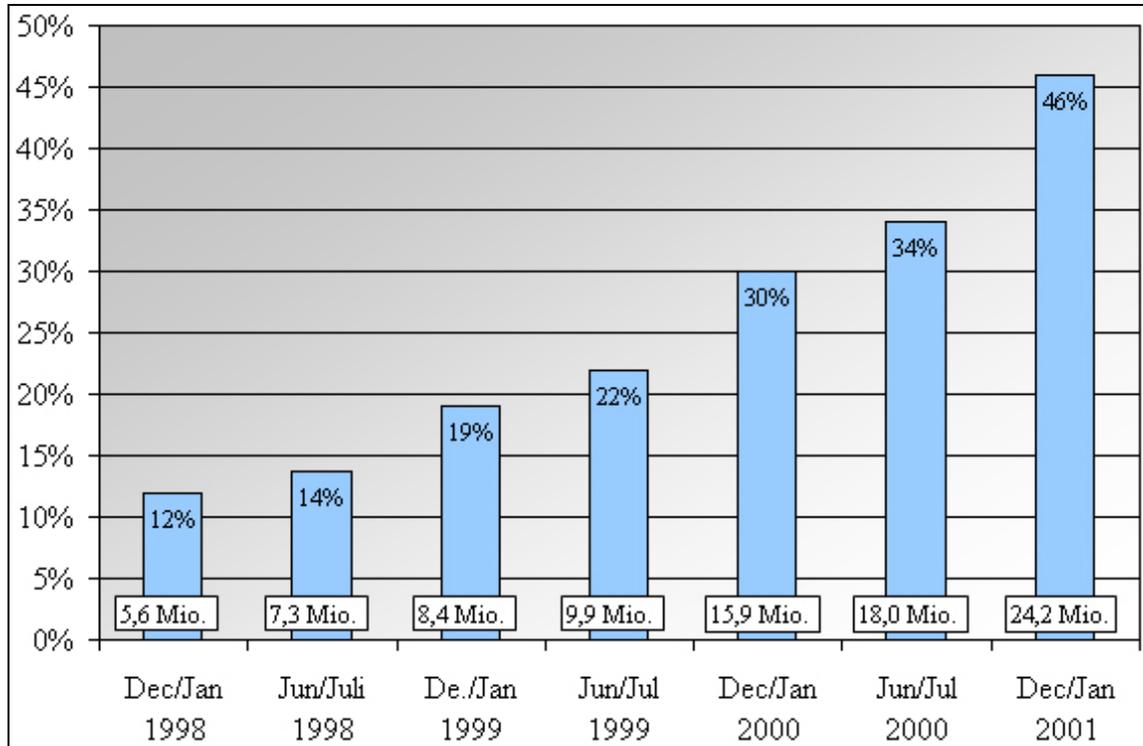


Abbildung 6: Deutsche Internetnutzer, Bevölkerung zwischen 14 und 59 Jahre¹⁸

Im Jahr 2005 waren laut der ARD/ZDF Online-Studie bereits 58 Prozent der Bundesbürger online. Dies entspricht einer Steigerung von 12 Prozent innerhalb von vier Jahren. Im Unterschied zur Studie von Hahn und Jerusalem verteilt sich hierbei der Wert über alle Altersgruppen. Die nachfolgende Graphik stellt die Internetnutzung der verschiedenen Altersklassen im Vergleich dar:

¹⁸ Jerusalem, Matthias; Hahn, André; Niesing, Anja; Heer, Andy: Stress and Addiction in the Internet, S.4
[http://www.internetsucht.de/publikationen/AEGEE_SSI.pdf (25.04.06)]

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Gesamt	4,1	6,6	11,1	18,3	24,8	28,3	34,4	35,7	37,5
männlich	3,0	4,8	7,2	11,1	14,7	16,2	19,2	19,8	20,9
weiblich	1,1	1,9	3,9	7,1	10,1	12,1	15,1	15,9	16,5
14-19 Jahre	0,3	0,7	1,4	2,4	3,3	3,8	5,0	4,7	4,8
20-29 Jahre	1,3	1,9	2,9	4,6	5,5	6,5	6,2	6,4	6,5
30-39 Jahre	1,4	2,2	2,9	5,0	6,1	7,9	8,5	8,9	9,1
40-49 Jahre	0,7	1,1	2,0	3,3	5,2	5,2	7,6	7,8	8,1
50-59 Jahre	0,3	0,5	1,6	2,2	3,2	3,5	4,7	5,5	5,3
60 Jahre und älter	0,0	0,1	0,3	0,8	1,5	1,4	2,5	2,8	3,7
in Ausbildung	1,0	1,6	2,4	3,8	5,2	5,5	7,4	6,6	5,5
berufstätig	3,0	4,6	7,7	12,8	16,1	18,9	21,6	23,0	24,9
Rentner/ nicht berufstätig	0,1	0,4	1,0	1,6	3,5	3,7	5,3	5,9	7,0

Tabelle 1: Internetnutzer in Deutschland in Mio. 1997 bis 2005¹⁹

Sogar die über 60 jährigen, die sich in den letzten Jahren kaum für die Nutzung interessierten, haben dem Internet gegenüber nicht mehr so viele Vorbehalte, wie es in der Vergangenheit der Fall war. Mittlerweile kommen 18,4 Prozent aller Rentner zumindest gelegentlich mit dem Internet in Berührung. Trotz der Zunahme der älteren Internetnutzer bilden die 14-19 jährigen den größten Anteil aller Internetnutzer, nahezu 96 % aller Jugendlichen benutzen hin und wieder das Internet. Dies zeigt deutlich, dass das Internet nicht mehr nur für berufliche oder bildungspolitische Zwecke genutzt wird, sondern sich mehr und mehr zu einer freizeithlichen Unterhaltung wandelt: "Vielmehr kommt den persönlichen Erwartungen an den Mehrwert des Internets gegenüber anderen Medien eine höhere Bedeutung zu."²⁰

Andererseits werden trotz des stetigen Wachstums die Zuwachsraten im Vergleich zur Vergangenheit abnehmen und sich nur noch im einstelligen Prozentbereich bewegen. Dies resultiert aus einer gewissen Sättigung. Der anhaltende Zuwachs wird somit nur noch von denjenigen ausgelöst, die sich in der Zeit des Internetbooms gegen die neue

¹⁹ Angelehnt an Eimeren van, Birgit; Frees, Beate: Nach dem Boom: Größter Zuwachs in den internetfernen Gruppen, S.364

[<http://www.daserste.de/service/ardonl05.pdf> (25.04.06)]

²⁰ Eimeren van, Birgit; Frees, Beate: Nach dem Boom: Größter Zuwachs in den internetfernen Gruppen, S. 365

[<http://www.daserste.de/service/ardonl05.pdf> (25.04.06)]

Technologie gestellt haben und jetzt langsam die Bedeutsamkeit des Internets erkennen.²¹

Gründe für den kontinuierlichen Zuwachs der Internetnutzung sind die ständige Erweiterung der Nutzungsmöglichkeiten. Mittlerweile ist es nicht nur möglich E-Mails zu senden und zu empfangen, sondern auch an Onlineauktionen teilzunehmen, online einzukaufen oder online mit anderen Internetnutzern zu spielen oder zu kommunizieren. Weiterhin ist es möglich seine Bankgeschäfte online zu tätigen oder gezielt Massen von Informationen zu durchsuchen. Selbst die tägliche Zeitungslektüre oder Telefonate können online erledigt werden.²² Allgemein lässt sich die Internetnutzung somit in drei Säulen untergliedern:

- Kommunikation
- Information
- Einkaufsfunktion

Gemäß der ARD/ZDF Online-Studie liegt die E-Mail Nutzung mit 78 Prozent an der Spitze, gefolgt von der Onlinerecherche mit 53 Prozent und 50 Prozent Internet-Surfen. Auf Platz vier liegt die Abwicklung von Online Bankgeschäften mit 37 Prozent und auf Platz fünf befinden sich mit 19 Prozent die Onlineauktionen. Eine weitere Erkenntnis aus dieser Studie ist, dass rund 46 Prozent aller Bundesbürger das Internet täglich nutzt. Im Schnitt bedeutet diese Tatsache, dass jeder Bundesbürger durchschnittlich 123 Minuten pro Tag das Internet verwendet. In dieser Studie wird zwischen privater und beruflicher Nutzung nicht unterschieden.²³

Somit kam die Studie zu folgendem Fazit: „Zwölf Jahre, nachdem das Europäische Labor für Teilchenphysik CERN am 30. April 1993 den www-Standard zur kostenlosen Nutzung freigab, hat sich das Internet nicht nur bei der Mehrheit der Deutschen als selbstverständliches Medium etabliert. Seine Funktionalitäten sind inzwischen auch den meisten Offlinern bekannt: Es ist universal und ökonomisch, schnell, umfassend und überwiegend kostenfrei, es ist Infobörse für konsum- und kaufrelevante Informationen

²¹ Vgl. O.V.: Schrumpfender Zuwachs

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/politik/0,1518,361675,00.html> (04.05.06)]

²² Gross, Werner: Hinter jeder Sucht ist eine Sehnsucht, Freiburg [Verlag Herder] 2002, S.134

²³ Vgl. Eimeren van, Birgit; Frees, Beate: Nach dem Boom: Größter Zuwachs in den internetfernen Gruppen, S. 378
[<http://www.daserste.de/service/ardonl05.pdf> (25.04.06)]

über Produkte und Preise, Shopping-Kanal und die umfassende Plattform für private oder geschäftliche Kommunikation.²⁴ Selbstverständlich wird das Internet verstärkt in Unternehmen eingesetzt und im Folgenden soll die Bedeutung des Internets für Unternehmen geschildert werden.

2.2 Relevanz des Internets für Unternehmen

Das Internet mit seinen vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten hat einen großen Einfluss auf die Wirtschaftlichkeit von Unternehmen. Es hilft effizienter und effektiver zu arbeiten.²⁵ Durch die Nutzung des Internets ist es den Unternehmen möglich, Bank- und Finanzdienstleistungen online durchzuführen oder den Markt beziehungsweise die Wettbewerber zu beobachten. Des Weiteren werden insbesondere Beschaffungsprozesse durch die zunehmende Markttransparenz verändert. Auch die Globalisierung wird durch das WWW verbessert, da dies es möglich macht die Güter und Dienstleistungen an jeden Ort der Welt zu transferieren.²⁶ Das statistische Bundesamt hat Anfang des Jahres in einer Graphik dargestellt, welche verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten durch die Unternehmen wahrgenommen werden.

²⁴ Eimeren van, Birgit; Frees, Beate: Nach dem Boom: Größter Zuwachs in den internetfernen Gruppen, S. 378

[<http://www.daserste.de/service/ardon105.pdf> (25.04.06)]

²⁵ Vgl. Greenfield, David N.: Suchtfalle Internet, Düsseldorf [Walter Verlag] 2000, S. 188

²⁶ Vgl. Rüdiger, Ariane: Online-Handel: Fortschritt mit Hindernissen

[<http://www.informationweek.de/cms/9812.0.html> (28.05.06)]

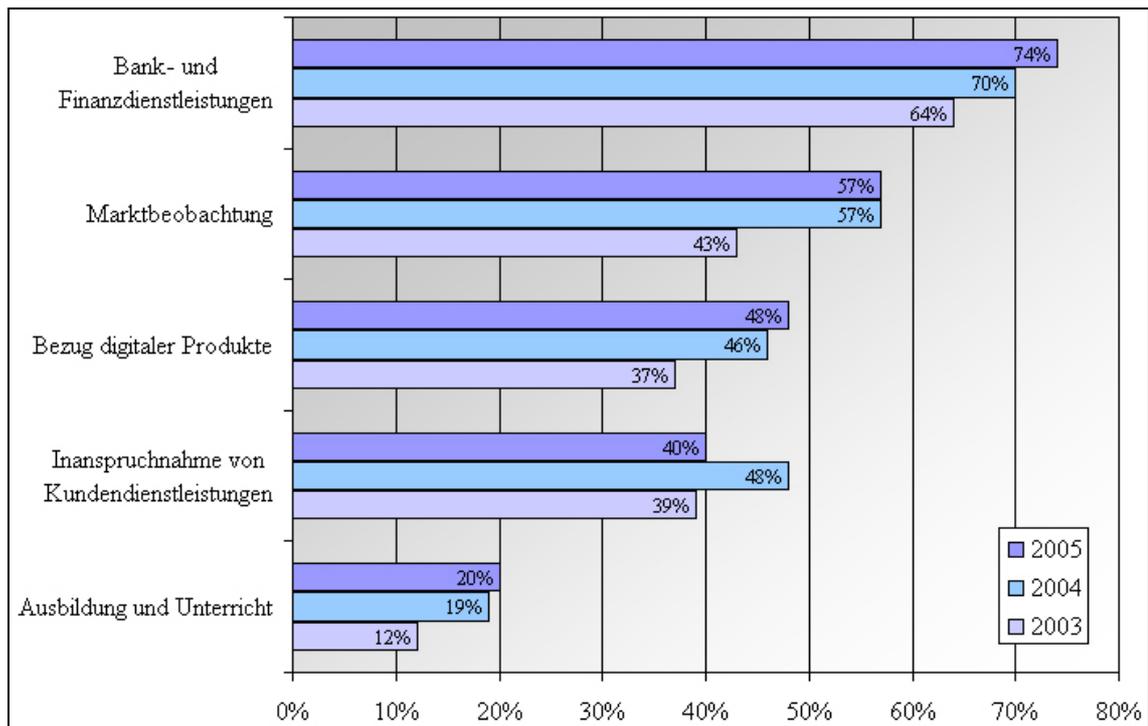


Abbildung 7: Unternehmen mit Internetzugang: Nutzung des Internets 2003 bis 2005 nach ausgewählten Zwecken²⁷

Des Weiteren trägt das Internet zu einer steigenden Globalisierung bei, da die Unternehmen durch das Internet mit der ganzen Welt vernetzt sind. Es ist möglich innerhalb von Sekunden mit einem Geschäftspartner am anderen Ende der Welt zu kommunizieren. Ebenso ist es möglich, dass Unternehmen auf Informationen anderer Niederlassungen zugreifen können, beziehungsweise alle Unternehmen an verschiedenen Standorten in einem gemeinsamen System zu integrieren.

²⁷ Statistisches Bundesamt: Informations-Technologie in Unternehmen und Haushalten 2005, S. 32
[\[http://www.destatis.de/download/d/veroe/Pressebrochure_IKT2005.pdf \(25.04.06\)\]](http://www.destatis.de/download/d/veroe/Pressebrochure_IKT2005.pdf)

3 Sucht und Internet

Millionen Menschen sind mit dem WWW verbunden und nach wie vor sind steigende Nutzerzahlen zu verzeichnen. „Das WWW - World Wide Web ist ein Computernetzwerk, das jedem der einen Internetzugang hat, die Möglichkeit bietet, weltweit sämtliche Daten abzurufen, zu versenden und in Kontakt mit anderen zu treten.“²⁸ Den neusten Erhebungen zufolge nutzen im März 2006 694 Millionen Menschen auf der ganzen Welt das Internet. Spitzenreiter mit 152 Millionen Nutzern sind die USA, gefolgt von China und Japan. Auf Platz vier befindet sich Deutschland mit 32 Millionen Usern und belegt somit innerhalb von Europa Platz eins. Die durchschnittliche monatliche Nutzung beläuft sich auf 37,2 Stunden im Monat und rangiert im Vergleich zu anderen Ländern damit auf Platz elf.²⁹

Nach der Erfindung des Telefons ist das Internet vermutlich die signifikanteste Entdeckung in der humanen Verständigung und wird sich auch in den kommenden Jahren auf die Art und Weise der Lebensführung weltweit auswirken.³⁰ „AOL gibt vielleicht die treffendste Beschreibung, wenn es das Internet als ein globales Computernetzwerk definiert, das mehr als fünfzig Millionen Menschen in mehr als 100 Ländern der Welt miteinander verbindet.“³¹ Dies zeigt, dass das Internet auf der einen Seite die Menschen weltweit vernetzt und die Kommunikation steigert. Auf der anderen Seite jedoch beinhaltet diese Chance auch Gefahren, zum Beispiel die persönliche Kommunikation zu reduzieren und die Abkapselung der Nutzer vom sozialen Umfeld, auf Grund der intensiven Internetnutzung. Greenfield bezeichnet es als Paradoxon des Internets. „Man ist gezwungen, sich zu isolieren, um seine Kontakte zu erweitern.“³²

Die Onlinewelt ist präsent wie nie zuvor und die verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten scheinen keine Begrenzung zu haben. Die Anwendungsbereiche erstrecken sich von der

²⁸ Singer (2002), S. 45

²⁹ Vgl. O.V.: Studie: Weltweit nutzen fast 700 Millionen Menschen das Internet

[<http://www.gmx.net/de/themen/computer/internet/aktuell/2281472,cc=000000149100022814721scaoc.html>
(08.05.06)]

³⁰ Vgl. Puaschunder, Heidemarie: Suchtfalle Internet

[http://www.uni-klu.ac.at/ipg/alt/mythos/studenten/text_04.html (25.04.06)]

³¹ Greenfield (2000), S. 18

³² Ebenda, S. 29

Erziehung bis zum Gesundheitswesen, von der Wirtschaft bis zur Unterhaltung beziehungsweise Kommunikation und auf Grund des breiten Angebots ist das Wachstumspotential des Internet noch nicht vollkommen ausgeschöpft.³³ Folglich ist es wichtig, die Macht und die Auswirkungen, die das Internet zur Folge hat, richtig einzuschätzen. In diesem Zusammenhang gibt es zwei Gruppen innerhalb der Gesellschaft, zum einen die, die zunächst vom Internet fasziniert sind, dann jedoch nach einiger Zeit zu einem normalen Gebrauch zurückkehren. Zum anderen gibt es allerdings auch eine kleine Gruppe von Menschen, die das Phänomen Internet nicht mehr loslässt und die süchtig nach der virtuellen Welt werden.³⁴

Zunächst wird im Folgenden näher auf den Suchtbegriff im Allgemeinen eingegangen und anschließend auf den Spezialfall Onlinesucht und zuletzt auf Maßnahmen, die im Unternehmen ergriffen werden können, um Suchterkrankten zu helfen.

3.1 Der allgemeine Suchtbegriff

Die WHO verwendete den Begriff Sucht von 1957 bis 1964, bis sie den Begriff Sucht 1964 in den Begriff Abhängigkeit oder Missbrauch umformulierte, um den negativen wertenden Aspekt des Wortes Sucht zu vermeiden.³⁵ Zur Vereinfachung wird in der vorliegenden Arbeit der Oberbegriff Sucht verwendet.

Der Bereich Sucht kann in zwei Hauptgruppen unterschieden werden; auf der einen Seite gibt es die stoffgebundene Suchtform und auf der anderen Seite die stoffungebundene Suchtform. Stoffgebundene Sucht kann durch den Genuss von legalen Suchtmitteln, wie beispielsweise Alkohol, Tabletten, Nikotin, Koffein, sowie von illegalen Suchtmitteln, wie beispielsweise Heroin, Kokain, Haschisch, LSD und Ecstasy entstehen. Bei stoffungebundenen Suchtmitteln handelt es sich immer um Verhaltensweisen. Hier ist der Missbrauch von Fernsehen, Video und Computer zu nennen, sowie die Arbeitssucht, die Spielsucht, Kaufsucht und de facto auch die Internetsucht.³⁶

³³ Vgl. Gross, Werner: Sucht ohne Drogen, [Fischer Taschenbuch Verlag] 2003, S. 238

³⁴ Vgl. Greenfield (2000), S. 25

³⁵ Vgl. O.V.: Dependence syndrome

[http://www.who.int/substance_abuse/terminology/definition1/en/ (25.04.06)]

³⁶ Vgl. TopPharm AG: Krankheitsbilder

[<http://www.toppharm.ch/ratgeber/krankheitsbilder/116.html> (25.04.06)]

3.1.1 Definition Sucht und Suchtbegriffe

Gross hat den Begriff Sucht 1995 mit folgenden Worten erklärt: „Sucht wird definiert als unabweisbares Verlangen nach einem bestimmten Gefühl-, Erlebnis- und Bewusstseinszustand. [...] Man wird nicht von einer Droge abhängig, sondern von dem Gefühls-, Erlebnis- und Bewusstseinszustand, der durch die Droge, beziehungsweise das süchtige Verhalten hervorgerufen wird [...]“³⁷ Bei Sucht unterscheiden die Suchtexperten drei verschiedene Ebenen:³⁸

- Körperliche Abhängigkeit
- Psychische Abhängigkeit
- Zunehmende Beeinträchtigung der alltäglichen und sozialen Lebensführung

Brosch/Mader unterscheiden drei verschiedene Suchtbegriffe:

- Klassische Suchtbegriff
- Umfassende Suchtbegriff
- Erweiterte Suchtbegriff

Der „klassische Suchtbegriff“ assoziiert die physisch-substanzgebundene Sucht. Die hierfür genutzten Kriterien sind die Toleranzentwicklung, der Kontrollverlust und die körperlichen Entzugssymptome, die jedoch nicht charakteristisch für eine psychische und soziale Abhängigkeit, sowie für eine substanzgebundene Sucht sind. „Toleranz meint, dass sich der Organismus an die Droge gewöhnt hat, also mehr davon verkräftet und vor allem auch mehr benötigt, um noch die gleiche Wirkung [...] zu verspüren.“³⁹ Sobald eine psychische und soziale Abhängigkeit entsteht wird von dem „umfassenden Suchtbegriff“ gesprochen. Magersucht, Spielsucht, Internetsucht oder Fernsehsucht wird unter dem „erweiterter Suchtbegriff“ zusammengefasst.⁴⁰

3.1.2 Die Entstehung von Sucht

Sucht oder auch Abhängigkeit entstehen nicht ohne Vorlauf. Es werden in der Regel verschiedene Vorstadien durchlaufen bis anhand der weiter unten dargestellten Kriterien

³⁷ Vgl. Gross, Werner: Was ist das süchtige an der Sucht (1992), S. 13

³⁸ Vgl. Bohlen, Insa: Suchtentstehung und Suchtentwicklung, (2000) S. 72

³⁹ Nestler, Eric J./Malenka, Robert C.: Das süchtige Gehirn, in: Spektrum, 2/2006, S. 73

⁴⁰ Vgl. Uhl, Alfred/Gruber, Christine: Suchtprävention, in: Brosch/Mader (Hrsg.): Sucht und Suchtbehandlung, Wien [LexisNexis Verlag] 2004, S. 393-395

von Sucht gesprochen werden kann und damit Sucht diagnostiziert wird. Drei Hauptfaktoren spielen bei der Entstehung von Sucht eine entscheidende Rolle:

- Mensch
- Suchtmittel
- Gesellschaft

Alle drei Faktoren stehen zueinander in Beziehung und aus diesem Grund können sie auch in dem so genannten „Suchtdreieck“ dargestellt werden:

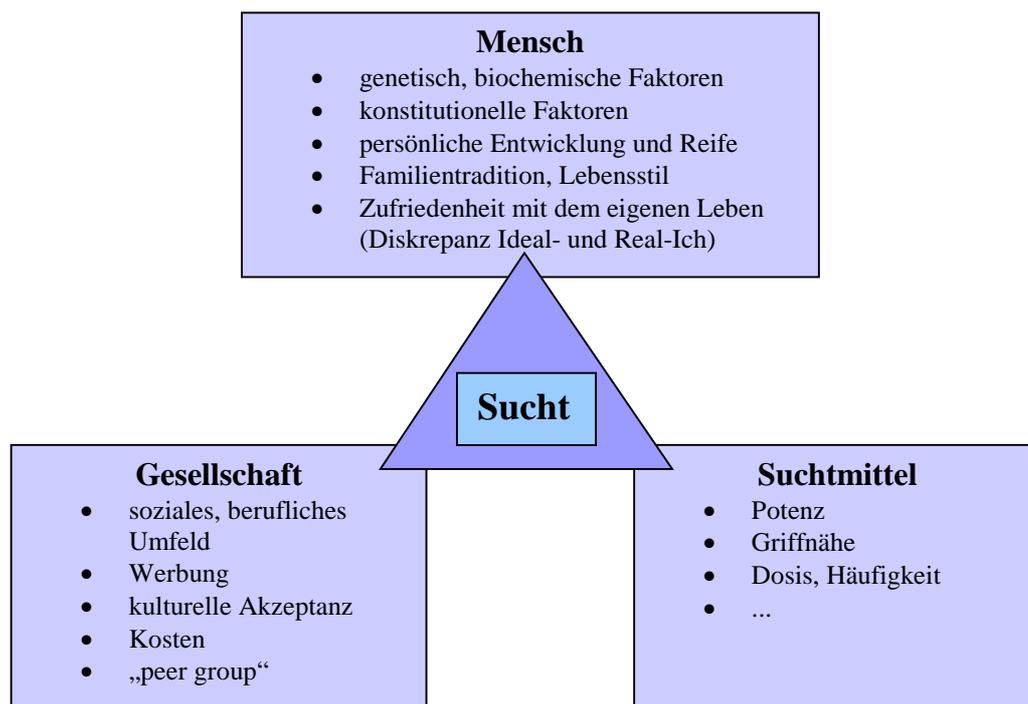


Abbildung 8: Suchtdreieck⁴¹

Im Mittelpunkt steht beim Faktor Mensch die jeweilige persönliche Geschichte, die mit seinen Problemen und Schwierigkeiten korreliert. Die Abhängigkeit wird nicht durch die Droge selbst herbeigeführt, sondern durch den Umgang mit ihr und für diesen Umgang ist der Mensch selbst verantwortlich. Manche Menschen neigen auf Grund ihrer Erziehung, ihrer persönlichen Entwicklung, ihres Lebensstils und des gesellschaftlichen Umfelds eher dazu süchtig zu werden, als andere.⁴² Des Weiteren trägt das Suchtmittel

⁴¹ Gross (2002), S.20

⁴² Vgl. Tretter, Felix: Ökologie der Sucht, Göttingen, Bern, Toronto, Seattle [Hogrefe Verlag für Psychologie] 1998, S. 312

zur Suchtentstehung bei und in diesem Zusammenhang sind drei Faktoren zu unterscheiden⁴³:

- Potenz des Suchtmittels
- Griffnähe
- Dosis beziehungsweise Häufigkeit

Der letzte Faktor, der auf die Suchtentstehung Einfluss nimmt, ist die Gesellschaft, sowie die Akzeptanz des Suchtmittels beziehungsweise des süchtigen Verhaltens. In diesem Zusammenhang sind die Verbreitung des Suchtmittels und der entsprechenden Werbung für das Suchtmittel von Bedeutung.⁴⁴ Die Werbung für Zigaretten und Alkohol beispielsweise ist täglich in den Medien präsent und hat somit einen großen Einfluss auf das Suchtverhalten. Dem zufolge sind 58 Prozent der Deutschen für ein Werbeverbot.⁴⁵

3.1.3 Gründe für die Entstehung von Sucht

Suchthaltungen sind meist Folgen von genetischen Faktoren, konstitutionellen Faktoren sowie der frühkindlichen Situation. Die Ergebnisse von Studien belegen, dass das Suchtrisiko zur Hälfte auf genetische Faktoren zurückzuführen ist, wobei noch nicht erforscht ist, welches die beteiligten Gene sind. Wichtig ist auch die Erziehung, der Lebensstil sowie kritische Lebensereignisse.⁴⁶ Dazu zählen Stress, Unterforderung oder Überforderung. Ein wichtiger Faktor ist auch die Verfügbarkeit der Droge, das heißt die Zugänglichkeit der Droge. Des Weiteren weisen suchtgefährdete Personen oft Stimmungs labilität oder depressive Grundstrukturen auf. Darüber hinaus haben Süchtige häufig Probleme, Kontakt mit Menschen aufzunehmen und zwischenmenschliche Beziehungen zu pflegen. Ebenso verfügen sie vielfach über mangelndes Selbstbewusstsein oder Selbstachtung.⁴⁷

⁴³ Vgl. Gross (2002), S. 20

⁴⁴ Vgl. Gross (1992), S. 15

⁴⁵ Vgl. O.V.: Mehrheit der Deutschen gegen Werbung von Suchtmitteln

[<http://www.presse.dak.de/ps.nsf/sblArchiv/84E47F99FB83100FC12565F400305DE5?OpenDocument> (27.05.06)]

⁴⁶ Nestler, Eric J./Malenka, Robert C.: Das süchtige Gehirn, in: Spektrum, 2/2006, S. 75

⁴⁷ Vgl. Tschau Beratung: Suchtformen

[http://www.tschau.ch/d/sucht_und_drogen/themenbereiche?sub_th=sucht_oder_konsum_ausser_kontrolle (25.04.06)]

3.1.4 Kriterien für die Feststellung von Sucht

Grundsätzlich ist es schwierig Sucht zu diagnostizieren, daher ist es zunächst wichtig, Kriterien zu erarbeiten, die das Vorliegen von Sucht belegen. Nachfolgend werden auf Grund dessen verschiedene Kriterien genannt und beschrieben, die möglicherweise einen Hinweis auf eine Suchterkrankung geben. Zum einen ist der Kontrollverlust ein Kriterium, das heißt wenn der Erkrankte nicht mehr in der Lage ist, seinen Konsum des Suchtmittels zu steuern. Ein Beispiel hierfür ist ein Spielsüchtiger, der erst mit dem Spielen aufhört, wenn sein ganzes Geld verspielt beziehungsweise verloren ist oder im schlimmsten Fall die private Überschuldung eingetreten ist. Ein anderer Hinweis ist Entzugserscheinungen oder Abstinenzunfähigkeit. Dies äußert sich zum Beispiel in Unruhe und Nervosität des Süchtigen, wenn er diesem Verlangen nicht nachgehen kann oder ein Leben ohne Suchtmittel für ihn nicht mehr vorstellbar ist. Weitere Kriterien sind der Wiederholungszwang und die Dosissteigerung.⁴⁸ Von allen genannten Kriterien wird der Kontrollverlust jedoch am häufigsten als deutliches Zeichen von Suchtproblemen genannt.⁴⁹

3.1.5 Verlauf und entstehende Problemstellung

Kritisch ist bei der Diagnose von Sucht, dass der Übergang vom normalen Verhalten zum süchtigen Verhalten sich meist fließend darstellt und dieser vom Süchtigen erfahrungsgemäß nicht mehr unterschieden werden kann. Besonders schwer ist dies bei der stoffungebundenen Sucht zu erkennen, da sie nicht an bestimmten Kenngrößen festgemacht werden kann, wie zum Beispiel bei Zigaretten oder illegalen Drogen.⁵⁰ Von Goddenthow beschreibt Sucht, indem er sagt: „Zur Sucht kommt es erst dann, wenn die Umstände des Suchtmittelgebrauchs zusammen mit der Rauschwirkung einen Drang zur ständigen Wiederholung der Gesamtsituation erzeugen.“⁵¹

Problematisch ist, dass die Sucht meist harmlos beziehungsweise in einem noch nicht gesundheitsgefährdeten Rahmen beginnt. Erst im Verlauf lässt sie sich in verschiedene erkennbare Stadien gliedern. Es beginnt zunächst mit der Nutzenanwendung eines bestimmten Gegenstandes oder Verhaltens, die Genuss hervorrufen kann. Dieser ist mit

⁴⁸ Vgl. Gross (2002), S. 21

⁴⁹ Vgl. Gross (1992), S. 29

⁵⁰ Vgl. Gross (2002), S. 23

⁵¹ Gross (1992), S. 15

Begeisterung und einem positiven Gefühl verbunden, aber nicht lebensnotwendig, sondern bewirkt allenfalls eine kurzfristige Befriedigung. Der nächste Schritt kann bereits Missbrauch bedeuten, dies beinhaltet eine körperliche, psychische oder soziale Nutzung von Dingen oder einem schädigenden Verhalten. Ein zusätzlicher Aspekt ist das so genannte ausweichende Verhalten. Es ist dadurch gekennzeichnet, dass der Suchterkrankte vor Problemen flüchtet und sich durch unverhältnismäßigen Konsum von legalen oder illegalen Drogen von Problemen ablenkt. Tritt dieses ausweichende Verhalten immer häufiger auf, spricht Gross von einer Gewohnheit, bei der sich die psychische Verhaltensweise festigt. Eine Folge dieser immer stärker werdenden Bindung ist der Schritt in die Abhängigkeit. Abhängigkeit, in Bezug auf eine spezielle Verhaltensweise, bezeichnet eine krankhafte Wechselbeziehung zwischen einer Person einerseits und einer Substanz andererseits.⁵²

Aufgrund der psychischen oder körperlichen Abhängigkeit entsteht ein Verlauf, der als Sucht beziehungsweise auch Suchtkrankheit bezeichnet wird. Sucht charakterisiert einen pathologischen Endzustand, es besteht also eine Abhängigkeit von einer bestimmten Droge oder Verhaltensweise. Sie äußert sich in Entzugserscheinungen, wenn dieser Droge, Genussmittel oder Verhaltensweise nicht nachgegangen werden kann. Der Süchtige wird dem entgegenwirken, indem er sie befriedigt oder zumindest alles daran setzt, dies zu tun. Daraus folgt ein Verlauf, der sich in drei Stadien untergliedern lässt:⁵³

- Einleitungsphase
- kritische Phase
- chronische Phase

Im Zusammenhang mit Sucht ist in den letzten Jahren eine neue Suchtform publik geworden: die Onlinesucht. In den folgenden Abschnitten wird diese Form näher erläutert.

3.2 Onlinesucht als eine Ausprägung des Suchtverhaltens

Der Begriff „Onlinesucht“ taucht in den letzten Jahren vermehrt in Nachrichten, Zeitungen und Fernsehen auf. In diesem Abschnitt wird zunächst die Frage geklärt, was unter Internetsucht zu verstehen ist und ob nach den oben dargelegten Kriterien letztlich

⁵² Vgl. Gross (2003), S.30

⁵³ Vgl. Gross (1992), S. 27

von Sucht gesprochen werden kann. Nicht nur unter dem Namen „Onlinesucht“ ist dieses Phänomen in letzter Zeit präsent sondern auch unter den Begriffen „Internetsucht“, „Pathologischer Internet Gebrauch“, „Cybersexual-Addiction“, „Cyber-Relationship-Addiction“ oder „Internet Addiction Disorder“.⁵⁴

Anhand eines Beispiels zeigt sich, inwieweit eine hochgradig zwanghafte Internetnutzung Auswirkungen auf das weitere Leben hat. Bereits 1997 wurde einer Mutter aus Florida das Sorgerecht für ihre beiden Kinder aberkannt, da sie sich oft stundenlang im Schlafzimmer eingeschlossen hat, um intensiv im Internet zu surfen und sich dabei nicht mehr um ihre Kinder kümmerte.⁵⁵ Ein ähnlicher Fall wurde 2004 in Polen vor dem Familiengericht ausgetragen. Hier wurde einer Mutter das Sorgerecht für ihre vier Kinder entzogen, da sie diese auf Grund ihrer Internetsucht zunehmend vernachlässigte.⁵⁶

3.2.1 Definition Internetsucht

Eine Definition von Onlinesucht gibt Gross: „Onlinesucht nennt man den exzessiven, unkontrollierten Gebrauch des Mediums Internet. Der Betroffene wird vom Internet beherrscht, statt es selbst zu beherrschen. Onlinesucht ist die Integration der Realität ins Internet statt der Integration des Internets in die Realität.“⁵⁷ „Die normalen Lebensgewohnheiten, berufliche und persönliche Pflichten werden dabei meist vernachlässigt, das Internet ist das einzige was noch zählt. Im Extremfall wird die virtuelle Welt zu einem Ersatz für die sonst üblichen realen sozialen Kontakte.“⁵⁸ Beispielsweise wird das Internet allen anderen persönlichen Bedürfnissen, wie Nahrungsaufnahme und Schlaf, vorgezogen.⁵⁹

⁵⁴ Vgl. Gross (2002), S. 132

⁵⁵ Vgl. Eichenberg, Christiane; Ott, Ralf: Suchtmaschine
[<http://www.heise.de/ct/99/19/106/> (25.04.06)]

⁵⁶ Vgl. O.V.: Mutter verliert Sorgerecht
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,331857,00.html> (04.05.06)]

⁵⁷ Gross (2002), S. 140

⁵⁸ O.V.: Überdosis www...wenn chatten zur Sucht wird

[<http://www.t-online.at/toat2/generator/at/Multimedia/Computer/TippsundTricks/TippsundTricks,CmC=434354,CmPart=www.t-online.at.html> (24.04.2006)]

⁵⁹ Vgl. ebenda

Im Fall der Internetsucht handelt es sich um eine ausschließlich psychische Abhängigkeit, bei der der physische Aspekt vollkommen entfällt. Das Internet wird zum Lebensmittelpunkt, ein Verzicht der Nutzung wird unmöglich. Außerdem rücken alle anderen Tätigkeiten im Leben zunehmend in den Hintergrund und damit kommt es zu einer immer stärker werdenden Isolation. Dieses Verhalten zeigt, dass User vom Internet ebenso abhängig werden können, wie von legalen oder illegalen Drogen oder anderen Verhaltensweisen.⁶⁰

1999 haben Hahn und Jerusalem eine Studie durchgeführt und dabei eine Graphik entwickelt, anhand dieser zu erkennen ist, in wie weit Internetsucht in den verschiedenen Altersgruppen ausgeprägt ist.

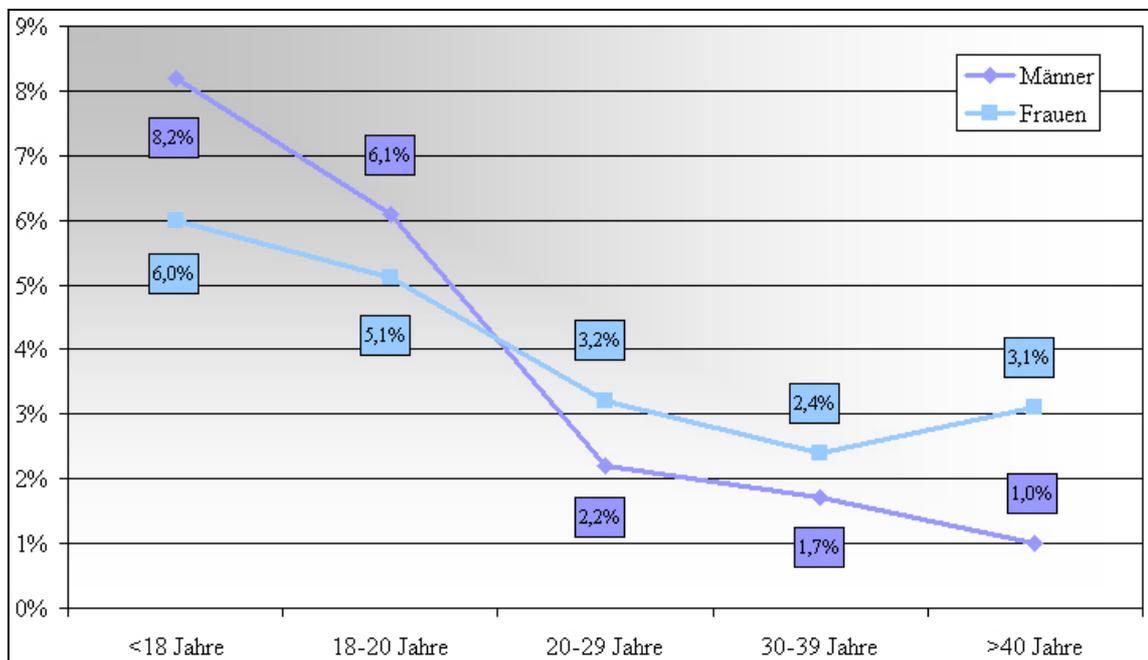


Abbildung 9: Internetsucht nach Alter und Geschlecht⁶¹

3.2.2 Chronologie des Phänomens „Internetsucht“

Das erste Mal in der Geschichte wurde der Begriff „Internetsucht“ 1995 von Goldberg genutzt. Er hatte diesen Begriff jedoch als scherzhafte Scheindiagnose erwähnt, indem

⁶⁰ Vgl. Singer (2002), S.67

⁶¹ Online-Studie der Humboldt-Universität zu Berlin: Pilotprojekt zur Internetsucht: Ergebnisse der ersten Pilotstudie in Deutschland, S. 16

[http://www.internetsucht.de/publikationen/internetsucht_kurzpraesentation.pdf (25.04.06)]

er eine Liste von Symptomen veröffentlichte. Auf Grund dieser Veröffentlichung, erreichten ihn in den folgenden Tagen zahlreiche E-Mails von Internetnutzern, die von den aufgelisteten Symptomen glaubten betroffen zu sein⁶². Angesichts dessen haben sich im Laufe der letzten Jahre zahlreiche Wissenschaftler in verschiedenen Studien mit diesem Thema beschäftigt.

Die erste, die sich 1995 intensiv mit dem Thema auseinander gesetzt hat, ist Young. Sie rechnete damals mit 20 Prozent Abhängigen, hat diese Zahl jedoch auf Grund von Studien auf insgesamt sechs Prozent korrigiert. Orzack bestätigte 1996 die Prozentzahl mit sechs bis neun Prozent und nahm an, dass sich diese Zahl vorwiegend auf Chat Rooms konzentriert. Die Annahme von Döhring war 1997 jedoch, dass die Onlinesucht vor allem bei Onlinespielen auftreten würde. Die erste deutschsprachige Studie wurde 1998 von Zimmerl durchgeführt. Diese Studie, die sich ausschließlich auf Chat Rooms konzentrierte, bestätigte die Befürchtung einer Existenz von Suchterkrankten und zwar mit einer Rate von 12,7 Prozent Abhängigen in diesem Bereich.⁶³

Im folgenden Jahr wurde von Jerusalem und Hahn eine groß angelegte Studie – die Internetsucht betreffend - durchgeführt. Insgesamt wurden 7 000 Internetnutzer befragt. Die Auswertung dieser Befragung führte zu dem Ergebnis, dass 3,2 Prozent der Befragten als internetsüchtig deklariert wurden. Dies kommt einer Zahl von 650 000 Abhängigen bei insgesamt 25 Millionen Usern in Deutschland nahe. Im Allgemeinen kamen Jerusalem und Hahn zu dem Resultat, dass Süchtige 34,6 Stunden pro Woche das Internet nutzen. Gefährdet werden von Hahn und Jerusalem User angesehen, die 28,6 Stunden die Woche online sind. Hier kamen sie zu einem Ergebnis von 6,6 Prozent, die als Risikogruppe deklariert werden, dies entspricht circa 1,4 Millionen aller Internetnutzer.⁶⁴

⁶² Vgl. Rampl, Gabriele: Die digitale Droge

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,147070,00.html> (04.05.06)]

⁶³ Vgl. Zimmerl, Hans: Internetsucht, in: Brosch/Mader (Hrsg.): Sucht und Suchtbehandlung, Wien [LexisNexis Verlag] 2004, S. 315

⁶⁴ Vgl. Gross (2003), S. 249

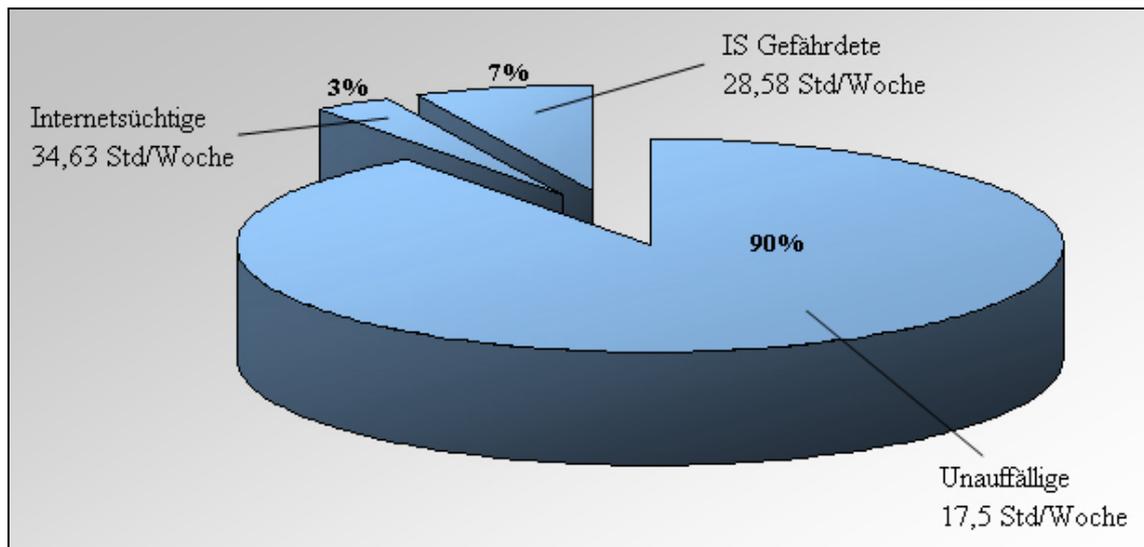


Abbildung 10: Internetnutzung in Stunden pro Woche⁶⁵

Zu den gefährdeten Gruppen, bei denen die Internetsucht vermehrt auftritt, gehören Jugendliche unter 18 Jahren, Singles, sowie Personen mit geringerem Bildungsniveau und Arbeitslose.⁶⁶ Die folgende Graphik verdeutlicht in welchen verschiedenen Berufsfeldern die Internetsucht prozentual auftritt.

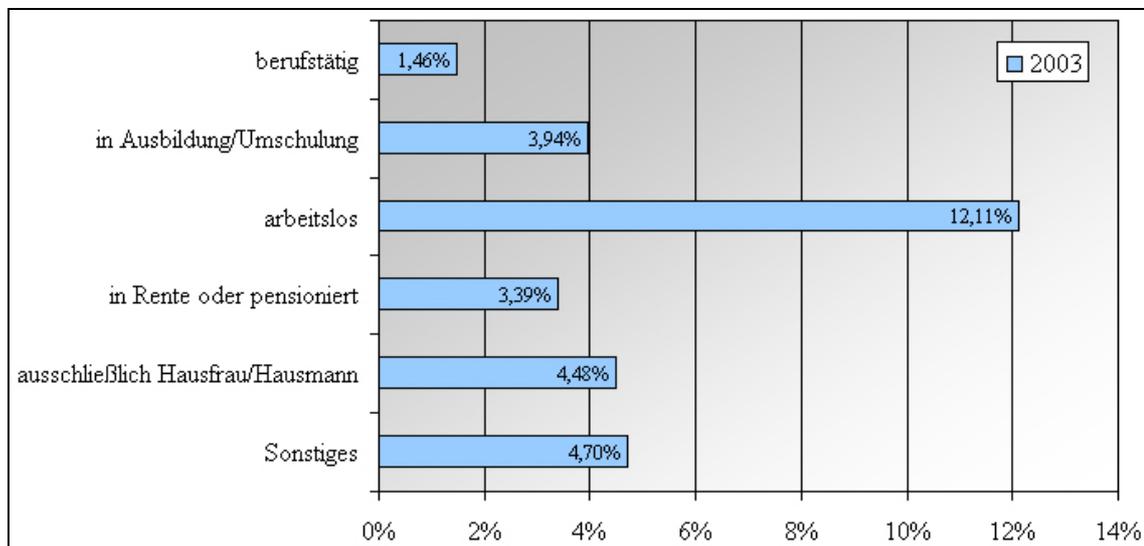


Abbildung 11: Korrelation zwischen Art der Beschäftigung und Internetsucht⁶⁷

⁶⁵ Online-Studie der Humboldt-Universität zu Berlin: Pilotprojekt zur Internetsucht: Ergebnisse der ersten Pilotstudie in Deutschland, S.14

[http://www.internetsucht.de/publikationen/internetsucht_kurzpraesentation.pdf (25.04.06)]

⁶⁶ Vgl. Singer (2002), S.69

⁶⁷ Online-Studie der Humboldt-Universität zu Berlin: Pilotprojekt zur Internetsucht: Ergebnisse der ersten Pilotstudie in Deutschland, S. 20

[http://www.internetsucht.de/publikationen/internetsucht_kurzpraesentation.pdf (25.04.06)]

Des Weiteren wird anhand nachfolgender Graphik deutlich, dass die Onlinesucht verstärkt bei Jugendlichen ohne Schulabschluss auftritt und bei Studenten am geringsten verbreitet ist.⁶⁸

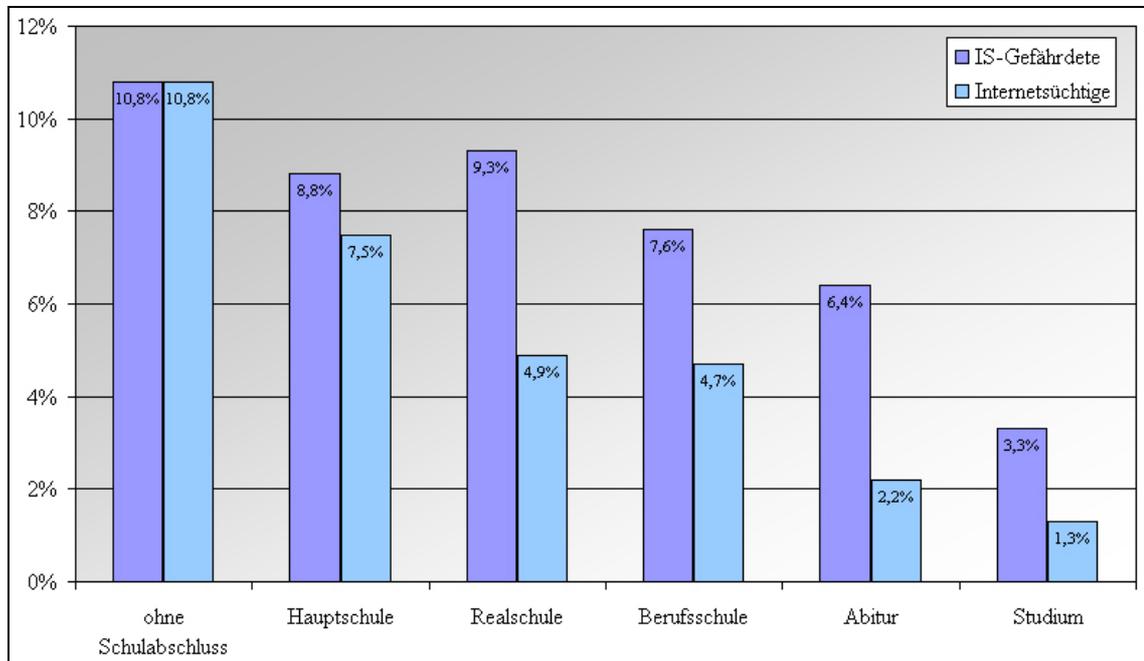


Abbildung 12: Korrelation zwischen Schulausbildung und Internetsucht⁶⁹

Im Rahmen der Studie, die 2000 von Seemann von dem Psychischen Klinikum München durchgeführt wurde, belief sich die Anzahl der Abhängigen bereits auf 4,6 Prozent.⁷⁰ Im Jahr 2001 sprachen Experten von einer Zahl der Internetsüchtigen von 800 000 bei 27 Millionen deutschen Internetnutzern. Gemäß einer Studie verbrachten die Süchtigen damit im Durchschnitt 34 Stunden wöchentlich im Internet.⁷¹

Die neuste Untersuchung, die im März 2006 von Patalong veröffentlicht wurde, zeigt, dass zwar die Anzahl der Internetnutzer nur noch langsam ansteigt, aber die „Nutzungsintensität und die Abhängigkeit vom Netz“ umso schneller wächst. „Die maßgeblichen Veränderungen der Netz-Nutzung in den nächsten Jahren [werden] weniger in steigen-

⁶⁸ Vgl. Online-Studie der Humboldt-Universität zu Berlin: Pilotprojekt zur Internetsucht: Ergebnisse der ersten Pilotstudie in Deutschland, S. 20

[http://www.internetsucht.de/publikationen/internetsucht_kurzpraesentation.pdf (25.04.06)]

⁶⁹ Ebenda S. 18

⁷⁰ Vgl. Zimmerl (2004), S. 316

⁷¹ Vgl. O.V.: Mehr als 800.000 Web-Süchtige in Deutschland?

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,162881,00.html> (04.05.06)]

den Surferzahlen [deutlich], als vielmehr in einer steigenden Nutzungsintensität und Abhängigkeit vom Informations- und Kommunikationsmedium Internet“.⁷² Dies bestätigt auch der aktuelle Drogen- und Suchtbericht der Bundesregierung. Daraus geht hervor, dass immer mehr Menschen von legalen als von illegalen Drogen abhängig werden.⁷³

3.2.3 Ursachen für Internetsucht

Young untersuchte zunächst die Frage, welche Gruppe von Menschen die Veranlagung besitzen, süchtig zu werden sowie die Gründe, die zu einer Sucht führen. Ihre Studie bestätigte, dass 52 Prozent der Onlinesüchtigen bereits früher von einem Verhalten oder einer illegalen oder legalen Droge abhängig waren. Damit wird deutlich, dass ein Suchtpotential in den meisten Fällen schon vor Eintreten der Internetsucht vorhanden ist.⁷⁴ Der Auslöser für die Flucht vieler Abhängiger in die virtuelle Welt ist Einsamkeit, Unzufriedenheit, Stress, Langweile, Depressionen, Probleme, Unsicherheit oder Angst.⁷⁵ Des Weiteren werden als Ursachen „Realitätsflucht und –verdrängung, das Experimentieren mit der eigenen Identität und die Befriedigung von Spieltrieb und Kommunikationsbedürfnissen betrachtet“.⁷⁶

Andererseits kam sie zur Erkenntnis, dass nicht die Zeit die im Internet verbracht wird ausschlaggebend ist, um von Internetsucht zu sprechen, sondern die Tatsache, dass viele andere Aktivitäten, wie beispielsweise Freizeitbeschäftigungen oder Freunde auf Grund dessen vernachlässigt werden.⁷⁷

⁷² Patalong, Frank: Gebremstes Wachstum, gesteigerte Abhängigkeit

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,408800,00.html> (04.05.06)]

⁷³ Vgl. O.V.: Immer mehr Deutsche abhängig von legalen Drogen

[<http://www.gmx.net/de/themen/gesundheit/medizin/krankheiten/2270162,cc=000000185900022701621Cn9em.html> (04.05.06)]

⁷⁴ Vgl. Singer (2002), S. 68

⁷⁵ Young, Kimberly S: Suchtfahrt Internet, München [Kösel-Verlag] 1999, S. 147

⁷⁶ Rampl, Gabriele: Die digitale Droge

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,147070,00.html> (04.05.06)]

⁷⁷ Vgl. O.V.: Internet-Sucht als Krankheit

[http://www.telekom-presse.at/channel_internet/news_21962.html (25.04.06)]

3.2.4 Anzeichen für Internetsucht und Suchtausprägungen

Charakteristische Anzeichen für Onlinesucht sind, laut Young, „der Zwang zum einloggen“ und die daraus folgenden Schuldgefühle, dass unangemessen viel Zeit im Netz verbracht wird. Auch der Versuch die Internetnutzung einzuschränken misslingt in den meisten Fällen und die ersten typischen Entzugserscheinungen, bekannt durch Sucht allgemein, treten auf. Dies zeigt eine Untersuchung, die 2004 im Auftrag von „Yahoo!“ durchgeführt wurde. Bei dieser Studie mussten Internetnutzer zwei Wochen auf das Internet verzichten und während dieser Zeit fühlten sie sich frustriert und abgeschnitten von der Welt.⁷⁸

Weiterhin beschreibt Young verschiedene Internet-Suchtausprägungen, zum einen die „Cybersexual Addiction“, damit ist die „Cyberpornographie oder Chat in nicht jugendfreien Sex-Chaträumen“ gemeint. Eine weitere Form ist die „Cyber-Relationship Addiction“, dies beschreibt das Flirten, welches das ganze Leben beherrscht bis hin zur Gefährdung der realen Beziehung. Die Partizipation an Online Auktionen, wie beispielsweise „Ebay“ oder Onlinekauf bei „Amazon“ wird als „Net Compulsion“ bezeichnet. Die Gefahr in der Informationsüberflutung im Netz unterzugehen, nennt sich „Information Overload“ und wird von Young als einer von fünf Ausprägungsfaktoren aufgelistet. Der letzte Faktor ist „Computer Addiction“, welcher das exzessive Spielen von Onlinegames beschreibt.⁷⁹ Darüber hinaus taucht vermehrt die Unterscheidung in Sucht im Kommunikationsbereich auf, damit sind die Internetsüchtigen gemeint, die 30-50 mal täglich ihren E-Mail-Account auf neu eingetroffene E-Mails prüfen.⁸⁰

3.2.5 Besondere Problemstellung bei Internetsucht

Young kam im Verlauf ihrer Forschung zu der Erkenntnis, dass sich Internetsucht, im Vergleich zu anderen Süchten wie Alkohol oder Drogen, schneller entwickelt als erwartet. Alkohol und Drogen werden des öfteren gelegentlich konsumiert, ohne dass sich daraus direkt eine Sucht entwickelt. Dieser Punkt steht im Kontrast zur Internetsucht. Im Rahmen ihrer Studie kommt sie zu dem Resultat, dass 25 Prozent der Befragten, die

⁷⁸ Vgl. O.V.: Internet macht süchtig

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,319496,00.html> (04.05.06)]

⁷⁹ Vgl. Eichenberg, Christiane; Ott, Ralf: Suchtmaschine

[<http://www.heise.de/ct/99/19/106/> (25.04.06)]

⁸⁰ Vgl. Farke, Gabriele: Immer dabei, in: Flensburger Hefte (Hrsg.): Sucht, 2004, S. 143

sich an der Umfrage beteiligt hatten, bereits innerhalb von sechs Monaten süchtig nach dem Medium Internet wurden. Bei 58 Prozent entwickelt sich die Internetsucht sechs bis zwölf Monate nach der ersten Onlinenutzung. Diese drastische Entwicklung führt somit zur Annahme, dass die eigentliche Zahl der Internetsüchtigen deutlich höher ist als erwartet, da sie angesichts einer schnellen Suchtentstehung täglich steigt.⁸¹

Die Problematik der Internetsucht liegt im Fehlen eines einheitlichen Kriterienkatalogs für Onlinesucht, folglich ist es schwierig zu erkennen, an welchem Punkt der normale Internetgebrauch in eine Sucht übergeht. Aus diesem Grund hat die APA zehn Kriterien veröffentlicht, die die Diagnose einer krankhaften Nutzung des Internets vereinfachen sollen.⁸²

„Zehn Kriterien krankhafter Internetnutzung:

- Das Internet beschäftigt mich, ich denke daran, auch wenn ich offline bin.
- Ich brauche immer mehr Zeit im Internet, um zufrieden zu sein.
- Ich bin unfähig meinen Internetgebrauch zu kontrollieren.
- Ich werde unruhig und reizbar, wenn ich versuche, meinen Internetkonsum einzuschränken oder darauf zu verzichten.
- Das Internet ist für mich ein Weg, um vor Problemen zu fliehen oder schlechtes Befinden zu verbessern.
- Ich lüge meiner Familie oder Freunden gegenüber, um das Ausmaß meiner Beschäftigung mit dem Internet zu verbergen.
- Ich habe schon Arbeit, Ausbildungs- oder Karrieremöglichkeiten oder zwischenmenschliche Beziehungen wegen des Internets in Gefahr gebracht.
- Ich gehe ins Netz, auch wenn ich exzessive Gebühren zahlen müsste.
- Ich bekomme im Offline-Zustand Entzugerscheinungen.
- Ich bleibe immer wieder länger online, als ich mir vorgenommen habe.“⁸³

APA kam zu dem Ergebnis, dass Internetsucht diagnostiziert werden kann, wenn vier dieser Punkte als erfüllt gelten können und sie außerdem über einen Zeitraum von zwölf Monaten andauern.

⁸¹ Vgl. Young (1999), S. 41

⁸² Vgl. Gross (2003), S. 246

⁸³ ebenda, S. 247

Dem gegenüber haben Zimmerl und Panosch 1999 einen Kriterienkatalog mit folgenden diagnostischen Kennzeichen erstellt:

- „Häufiger, unwiderstehlicher Drang ins Internet einzuloggen
- Kontrollverluste (=länger als intendiert online verweilen) einhergehend mit Schuldgefühlen
- Negative soziale Auffälligkeit im engsten Umkreis
- Nachlassende Arbeitsfähigkeit
- Verheimlichung des Ausmaßes der online – Zeiten
- Psychische Irritabilität bei Verhinderung online zu sein
- Mehrfache vergebliche Versuche der Einschränkung“⁸⁴

Zusätzlich unterscheiden sie drei Stadien:

- Gefährdungsstadium
- kritisches Stadium
- chronisches Stadium

Von einem Gefährdungsstadium sprechen sie, wenn drei der oben genannten Merkmale über einen Zeitraum von sechs Monaten vorhanden sind. Wenn sie von einem kritischen Stadium sprechen, müssen mindestens vier Kriterien erfüllt sein, beim chronischen Stadium kommen weitere hinzu. In diesem Zusammenhang können erstmals Folgeschäden sichtbar werden und zwar in Form von einer Abkapselung oder einem Jobverlust.⁸⁵

3.2.6 Kritische Würdigung der Studien und der aktuellen Situation

Zusammenfassend belegen die genannten Studien, dass Internetsucht insbesondere bei Onlinespielen und ausgeprägt im Bereich der Kommunikation, beispielsweise in Foren und Chat Rooms, zu finden ist. Die Sucht betrifft somit zu 2/3 die Kommunikationsebene und zu knapp 1/3 die Spielebene. Der restliche Internetbereich, das heißt beispielsweise der Informationszwang ist nur für etwa zehn Prozent relevant.⁸⁶

⁸⁴ Singer (2002), S. 70

⁸⁵ Vgl. ebenda, S. 70

⁸⁶ Vgl. Zimmerl (2004), S. 319

Die folgende Graphik zeigt, wie viel Prozent der Internetnutzer in den verschiedenen Anwendungsbereichen des Internets als gefährdet oder süchtig gelten.

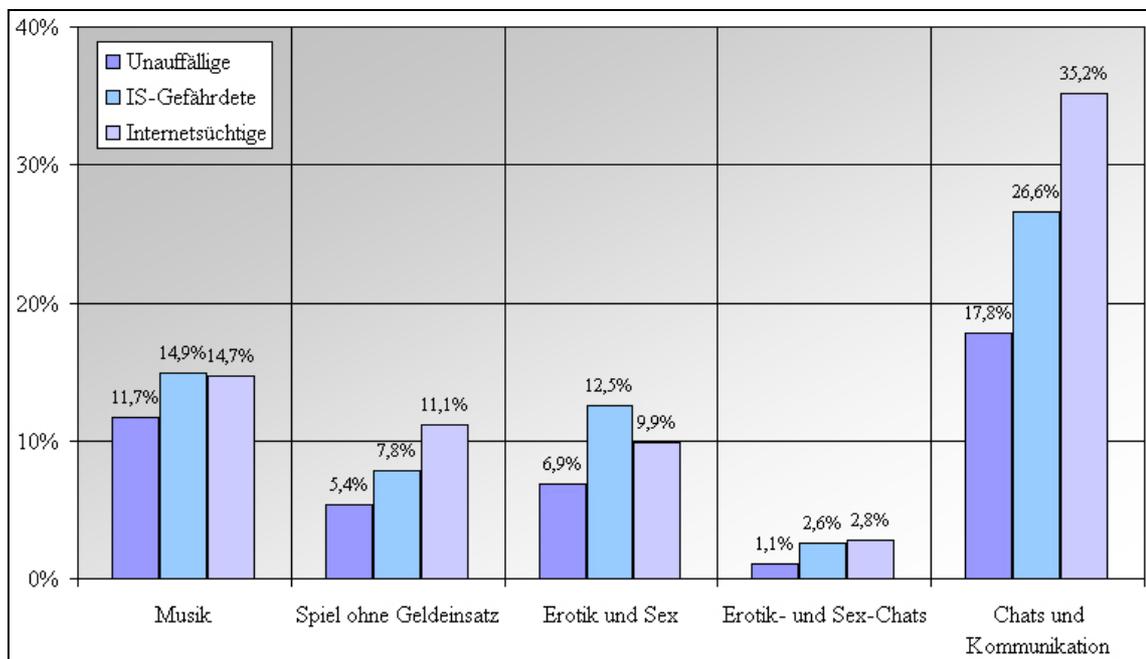


Abbildung 13: Korrelation zwischen verschiedenen Internetinhalten und Internetsucht⁸⁷

Bislang wird die Internetsucht in Deutschland noch nicht als Krankheit anerkannt. Hegerl ist beispielsweise der Auffassung, dass Internetsucht nicht als Krankheit zu bezeichnen ist, da die Wurzeln des Problems nicht im Internet liegen und „die krankhafte Internetnutzung häufig Symptom einer zugrunde liegenden anderen Störung“ sei.⁸⁸ Jedoch fordern immer mehr Psychologen, wie beispielsweise Frindte, Internetsucht als Krankheitsbild zu akzeptieren, indem Diagnosestandards festgelegt werden, denn „es geht nicht darum, die Betroffenen zu stigmatisieren, sondern darum, prüfbare Kriterien zu entwickeln.“⁸⁹

Auf der anderen Seite gibt es zahlreiche Kritiker, die sich von dem Begriff Internetsucht distanzieren, da das Internet nicht die Ursache der Störung sei, sondern viel mehr ein

⁸⁷ Online-Studie der Humboldt-Universität zu Berlin: Pilotprojekt zur Internetsucht: Ergebnisse der ersten Pilotstudie in Deutschland, S. 24

[http://www.internetsucht.de/publikationen/internetsucht_kurzpraesentation.pdf (25.04.06)]

⁸⁸ O.V.: Die Sucht online zu sein

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,92864,00.html> (04.05.06)]

⁸⁹ O.V.: Krankheit Internetsucht

[<http://www.netzeitung.de/internet/375313> (18.03.2006)]

Anzeichen für persönliche Probleme oder Primärkrankheiten wie beispielsweise Depressionen.⁹⁰ Außerdem seien die Faktoren, die süchtig nach Internet machen, noch nicht vollständig geklärt und „im Gegensatz zu anderen Süchten [fehlt] die körperliche Abhängigkeit mit ihren schweren bis lebensbedrohlichen Entzugssymptomen“.⁹¹ Insgesamt ist aber festzustellen, dass darüber diskutiert wird, ob eine spezifische Internetsucht existiert. Young ist eine klare Fürsprecherin für die Suchttheorie und zieht Parallelen zur Alkoholsucht.⁹² Dagegen wird dies von Hegerl vehement bestritten.

Zum Schluss ist die überwiegende Mehrheit der Internetnutzer zu erwähnen, die das Internet aus reinem Interesse oder zu Arbeitszwecken nutzt und in keinster Weise süchtig nach der virtuellen Welt ist. Selbstverständlich halten diese Nutzer sich ebenfalls ab und zu in „Chat Rooms“ auf oder nehmen an Onlinespielen teil, aber ihr Verhalten entspricht keinem Suchtverhalten.⁹³

3.3 Prävention und Maßnahmen im Unternehmen

Wegen der zunehmenden Zahl von Internetanschlüssen am Arbeitsplatz ist es für Arbeitgeber und -nehmer unabdingbar sich mit dem Thema Onlinesucht auseinanderzusetzen. Dabei kommt auch den indirekten Folgen, die mit einer Suchterkrankung verbunden sind, besondere Bedeutung zu. Der eigentliche Produktivitätsverlust entsteht nicht nur durch die reduzierte Leistung am Arbeitsplatz, sondern auch durch Ausfallzeiten, wenn sich der Erkrankte in Behandlung begibt und dem dadurch entstandenen Personalerersatz.⁹⁴ Laut Statistik müssen Unternehmen pro Jahr einen um fünf Prozent geschmäleren Gewinn hinnehmen, der auf Fehlzeiten, fehlende Motivation und mangelnde Arbeitsbereitschaft zurückzuführen ist. Somit ist es essentiell, dass sich Unternehmen um Suchtprävention bemühen und diesen Komplex „thematisieren und nicht tabuisieren,

⁹⁰ Vgl. O.V.: Mehr als 800.000 Web-Süchtige in Deutschland?

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,162881,00.html> (04.05.06)]

⁹¹ Rampl, Gabriele: Die digitale Droge

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,147070,00.html> (04.05.06)]

⁹² Vgl. Eichenberg, Christiane; Ott, Ralf: Suchtmaschine

[<http://www.heise.de/ct/99/19/106/> (25.04.06)]

⁹³ Vgl. Young (1999), S. 42

⁹⁴ Vgl. Ziegler, Herbert: Geschichte und ökonomische Relevanz der betrieblichen Suchtprävention und Suchthilfe (2000), in: Schumann, Günter (Hrsg.): Stand und Perspektive betrieblicher Suchtprävention und Suchthilfe, S.29

denn jede falsch verstandene Solidarität hilft der Sucht und nicht dem Süchtigen.“⁹⁵ Einem Suchterkrankten ist es naturgemäß nicht möglich, seinem Suchtverhalten zu widerstehen, sobald er seinen Arbeitsplatz einnimmt, er wird sich auch am Arbeitsplatz suchtspezifisch verhalten. Damit trifft es nicht nur den Suchtkranken, sondern auch seine Umgebung und im Speziellen das Unternehmen.⁹⁶ Den Unternehmen sollte in diesem Fall bewusst sein, dass das Ignorieren der Erkrankung keine Verbesserung bringt, eine Kündigung aber auch keine befriedigende Lösung darstellt. Sie entspräche nur einer kurzfristigen Lösung, da in einem Unternehmen immer wieder Suchterkrankungen auftreten können.⁹⁷

Aus diesem Grund gibt es in vielen Unternehmen so genannte Suchtbeauftragte, die sich in der Regel um Alkoholsucht und Drogensucht kümmern.⁹⁸ Neben diesen beiden Suchterkrankungen ist es wichtig, andere Suchtarten und damit auch die Onlinesucht als Suchterkrankung zu identifizieren. Da Internetsucht nicht zu den klassischen Süchten zählt und wie oben dargestellt keine Einigkeit darüber besteht, ob es sich um eine Sucht handelt, gestaltet sich diese Identifizierung problematisch. Bis dato existiert keine allgemein gültige Krankheitsbeschreibung oder -verlauf, so dass sich eine Behandlung als schwierig erweist. Demnach besteht die einzige Möglichkeit darin, sich an der Behandlung anderer bekannter Suchtformen zu orientieren. Erster Schritt ist jedoch wie bei allen Suchtformen, dass dem Suchterkrankten bewusst wird, dass die Internetnutzung exzessive Formen angenommen hat und er versucht diesen Konsum weit möglichst einzuschränken. Der zweite Schritt ist, dass er sich Freunden und Verwandten anvertraut, indem er über sein Problem spricht. Im Anschluss empfiehlt es sich, sich einer ambulanten Therapie zu unterziehen oder Selbsthilfegruppen zu besuchen, bei denen ein Austausch mit anderen Suchterkrankten stattfindet. Die Arbeit mit ebenfalls Betroffenen führt zu einer Motivation an sich und seiner Suchterkrankung zu arbeiten. Ein weiterer Vorteil der ambulanten Behandlung ist, dass der Erkrankte nicht aus seinem sozialen

⁹⁵ O.V.: Warum betriebliche Suchtprävention?

[<http://www.effizienz.de/2.htm> (30.04.06)]

⁹⁶ Vgl. Schmidt, Wolfgang/Wulf, Herbert: Chancen und Grenzen der Kooperation und Vernetzung zwischen Betrieben und ambulanten bzw. stationären Einrichtungen (2000), in: Schumann, Günter (Hrsg.): Stand und Perspektive betrieblicher Suchtprävention und Suchthilfe, S.103

⁹⁷ Vgl. Feselmayer Senta/Beiglböck Wolfgang: Das Kalksburger Modell der betrieblichen Suchtprävention, in: Brosch, Renate/Mader, Rudolf (Hrsg.): Alkohol am Arbeitsplatz, Wien [Verlag Orac] 2001, S. 142

⁹⁸ Vgl. Rußland, Rita: Suchtverhalten und Arbeitswelt, Frankfurt am Main [Fischer Taschenbuch Verlag], 1989 S.142

Umfeld gerissen wird und weiterhin berufstätig sein kann.⁹⁹ Die einzige ambulante Therapie in Europa, die im Jahr 2000 existierte, wurde von Hegerl, tätig an der Universität München, gemeinsam mit dem Psychiater Seemann durchgeführt.¹⁰⁰

Hierbei stellt sich jedoch die Suchtprävention aus Sicht der Unternehmen als schwierig heraus, da ein Mitarbeiter gewöhnlich Arbeiten am Computer zu erledigen hat. Somit ist besondere Aufmerksamkeit bei Mitarbeitern geboten, die ihre Onlinesucht überwunden haben, durch die intensive Arbeit am Rechner aber ständig mit ihrer Sucht konfrontiert werden. Onlinesucht sollte den bekannteren Süchten gleichgestellt werden und als eine spezielle Suchtausprägung angesehen werden. Suchtbeauftragte sind in der Regel zuständig, die Mitarbeiter über Süchte zu informieren und durch Aufklärungsarbeit der Suchtentstehung entgegenzuwirken.¹⁰¹ Suchberater in Unternehmen sollten das Gespräch mit Mitarbeitern suchen, bei denen eine Onlinesucht vermutet wird und ihnen Hilfe anbieten. Anzeichen für Sucht sind beispielsweise eine Veränderung des Arbeitsverhalten oder des Verhaltens an sich. Konkret zeigt sich dies beispielsweise, wenn bei Beschäftigten eine Minderung der Arbeitsleistung festzustellen ist, sie sich weigern neue Aufgaben zu übernehmen oder gewohnte Arbeitsabläufe zu verändern. Weitere Hinweise sind eine Verschlechterung der Arbeitsqualität, sinkende Arbeitsfreude, das zunehmende Auftreten von Fehlern, sowie Unzuverlässigkeit und das Versäumen von Terminen. In Bezug auf das allgemeine Verhalten sind eine Distanzierung gegenüber Arbeitskollegen oder eine reduzierte Frustrationstoleranz Anzeichen für eine Suchterkrankung.¹⁰²

Eine Untersuchung, die bereits 1998 zu dem Thema Sucht am Arbeitsplatz durchgeführt wurde, kam jedoch zu dem Ergebnis, dass viele Führungskräfte Gespräche mit Mitarbeitern zu spät führen oder sogar zu vermeiden versuchen. Als Begründung gaben 74 Prozent zur Antwort, dass sie in der Einschätzung der Suchterkrankung unsicher waren und es 44 Prozent an Beweisen mangelte. Weitere 36 Prozent gaben Hemmungen

⁹⁹ Vgl. Rußland (1989), S. 146

¹⁰⁰ Vgl. O.V.: Die Sucht online zu sein

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,92864,00.html> (04.05.06)]

¹⁰¹ Vgl. Rußland (1989), S. 146

¹⁰² Vgl. Eisenbach-Stangl, Irmgard: Sucht und Geschlecht, in: Brosch/Mader (Hrsg.): Sucht und Suchtbehandlung, Wien [LexisNexis Verlag] 2004, S. 152

und Peinlichkeit zur Antwort und 34 Prozent hatten Angst vor der Reaktion des betroffenen Mitarbeiters.¹⁰³

Derzeit werden kaum Behandlungsmöglichkeiten angeboten, da die Internetsucht bis heute wie oben dargestellt nur von einer Minderheit der Psychologen als eigenständiges Krankheitsbild anerkannt wird. Bislang gibt es die meisten Informationen oder Hinweise zu Behandlungsmöglichkeiten online bei beispielsweise www.online-sucht.de. Dies führt zu der paradoxen Konstellation, dass einerseits User internetsüchtig sind und andererseits Informationen über Behandlungsmöglichkeiten im Internet gesucht werden müssen. Im Vergleich zu Deutschland gibt es in den USA bereits zahlreiche Selbsthilfegruppe für Internetsüchtige.¹⁰⁴ Im Fall einer Therapie liegt das Ziel nicht darin, vollkommene Abstinenz gegenüber dem Internet zu entwickeln, sondern eine schrittweise Senkung des Internetkonsums zu erreichen. Der Onlinesüchtige muss versuchen auf einen positiven und maßvollen Gebrauch des Internets hinzuarbeiten.¹⁰⁵

¹⁰³ Vgl. Eisenbach-Stangl (2004), S. 157

¹⁰⁴ Vgl. O.V.: Digitale Deppen, in: Wirtschaftswoche Nr. 18/1999, S. 104

¹⁰⁵ Vgl. Seemann, Oliver; Köpf Gerhard; Kratzer Silvia; Wöller Andreas: Die Internet-Süchtigen (2002), Band 2: Oberhausen [Verlag Karl Maria Laufen] 2001, S. 18

4 Rahmenbedingungen für die Internetnutzung am Arbeitsplatz

Die Onlinenutzung am Arbeitsplatz ist in den letzten Jahren stark angestiegen. Im letzten Jahr ergab eine statistische Erhebung, dass 94 Prozent aller Unternehmen, mit mehr als zehn Beschäftigten, über einen Internetzugang verfügen. Damit liegen deutsche Unternehmen über dem EU-Durchschnitt, was folgende Graphik verdeutlicht.

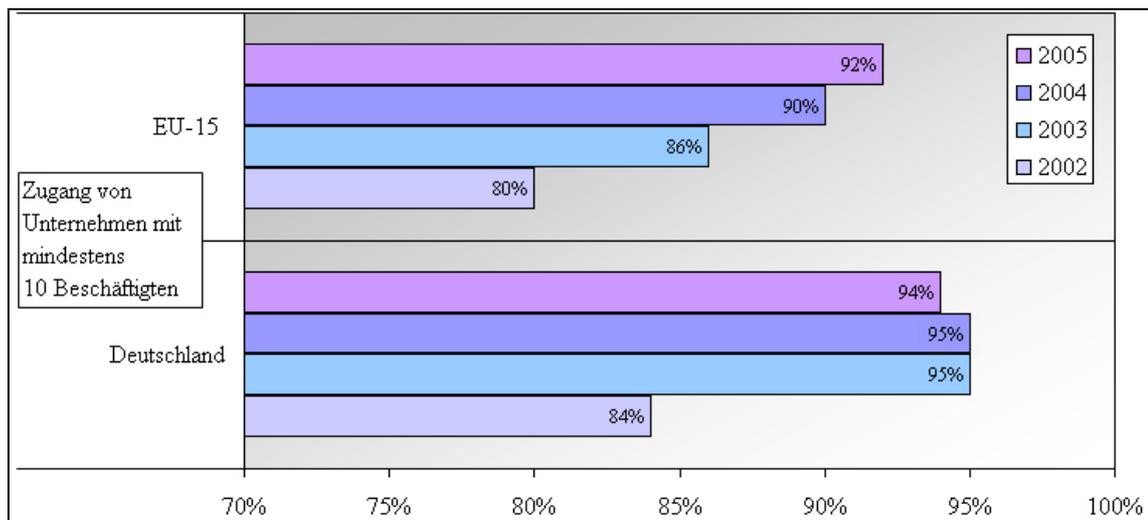


Abbildung 14: Internetzugang von Unternehmen in der EU und Deutschland 2002 bis 2005¹⁰⁶

Sie weist eine Steigerung von zehn Prozent seit 2002 auf. Da sich aktuell die Zahl der Unternehmen mit Internetzugang auf circa 95 Prozent beläuft ist von einer Sättigung auszugehen. Weitere Zunahmen sind in den nächsten Jahren damit nicht mehr zu erwarten.

Auf der einen Seite steigert die Nutzung des Internets die Gesamtproduktivität, da Zeit und Kosten gespart werden, auf der anderen Seite bringt die zunehmende Internetnutzung am Arbeitsplatz viele Probleme mit sich. Neben dem Internet als Arbeitsinstrument besteht die Gefahr der Ablenkung. Arbeitnehmer tendieren zunehmend dazu, während der Arbeitszeit das Internet für private Zwecke zu nutzen. Es macht es sehr einfach, Pausen einzulegen, um private E-Mails zu checken oder nach bestimmten Informationen im Internet zu suchen, die jedoch nicht im Zusammenhang mit den aktuellen

¹⁰⁶ Statistisches Bundesamt: Informations-Technologie in Unternehmen und Haushalten 2005, S. 20
[\http://www.destatis.de/download/d/veroe/Pressebrochure_IKT2005.pdf (25.04.06)]

Aufgaben stehen. Aus diesem Grund ist es für Arbeitgeber wichtig, Richtlinien für die private und dienstliche Internetnutzung am Arbeitsplatz zu deklarieren.¹⁰⁷

4.1 Internetnutzung am Arbeitsplatz

Gemäß einer Erhebung des statistischen Bundesamtes Deutschland verfügten 2005 43 Prozent aller Arbeitnehmer über einen Internetzugang an ihrem Arbeitsplatz, dies entspricht einer Steigerung um zwei Prozentpunkte im Vergleich zum Jahr 2004. Die nachfolgende Graphik macht den Anstieg von Computer- und Internetnutzung durch Arbeitnehmer am Arbeitsplatz in den Jahren 2002 bis 2005 deutlich.

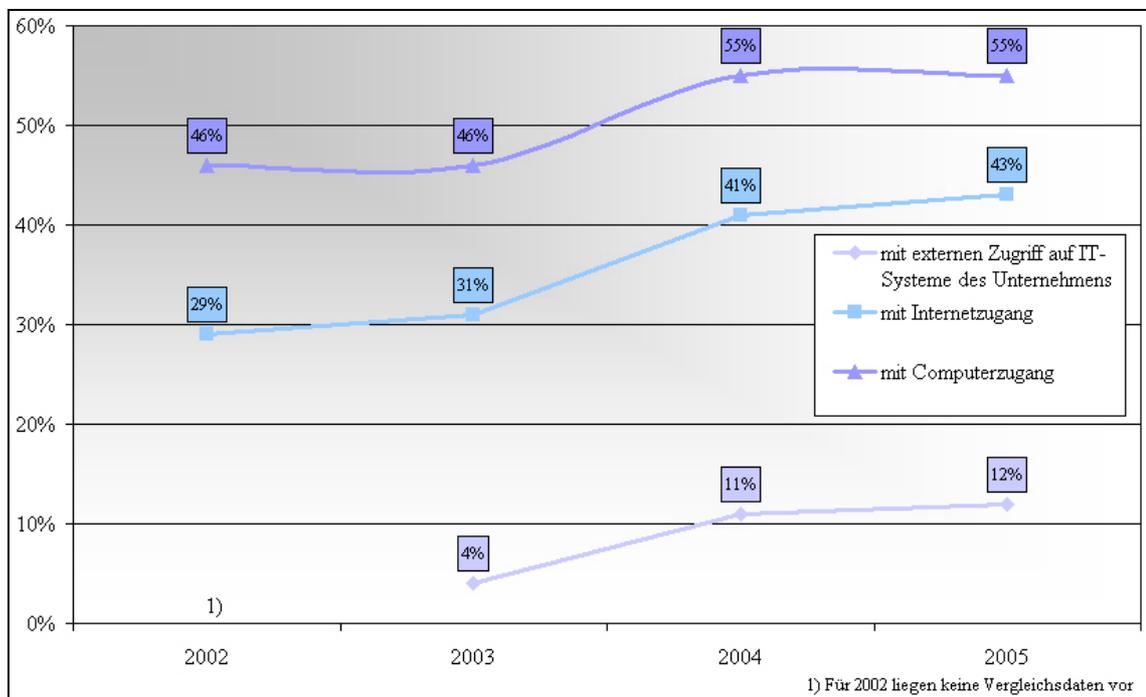


Abbildung 15: Nutzung von Informationstechnologien in Unternehmen durch Beschäftigte 2002 bis 2005¹⁰⁸

Darüber hinaus wurde festgestellt, dass 2005 insgesamt 61 Prozent der Bevölkerung das Internet sowohl für dienstliche als auch private Zwecke nutzt. Die Zahlen belegen keine tägliche Nutzung, sondern beziehen auch gelegentliche Nutzung mit ein.¹⁰⁹

¹⁰⁷ Vgl. Young (1999), S. 267 ff.

¹⁰⁸ Statistisches Bundesamt: Informations-Technologie in Unternehmen und Haushalten 2005, S.42

[http://www.destatis.de/download/d/veroe/Pressebrochure_IKT2005.pdf (25.04.06)]

¹⁰⁹ Vgl. ebenda, S. 50

In den meisten Fällen wird das Internet im Unternehmen dazu genutzt, „um die Kommunikation zu rationalisieren, die Produktivität zu steigern, potenzielle neue Trends zu erforschen, einen immer größer werdenden Online-Markt anzuvisieren sowie mit der Konkurrenz Schritt halten zu können.“¹¹⁰

Zentrale Problemstellung aus Sicht der Unternehmen ist die Tatsache, dass bei der Internetnutzung am Arbeitsplatz mit legalen und vertretbaren Mitteln nicht zwischen privater und beruflich bedingter Nutzung unterschieden werden kann.¹¹¹ Infolgedessen ist es für den Arbeitgeber, wie auch für den Arbeitnehmer, wichtig, vertraglich festzulegen, ob das Internet ausschließlich für dienstliche Zwecke genutzt wird oder ob es auch für private Zwecke genutzt werden darf.¹¹²

4.1.1 Dienstliche Zwecke

Die dienstliche Internetnutzung im Unternehmen soll die Beschäftigten unterstützen, die interne und externe Kommunikation zu verbessern. Außerdem ist sie wichtig, um eine höhere Effizienz zu garantieren und somit zur Beschleunigung der Arbeitsprozesse und Informationsbeschaffung beizutragen.¹¹³ Bei der Internetnutzung infolge von dienstlichen Zwecken handelt es sich um Aufgaben, die vom Arbeitgeber vorgegeben werden. Dies beinhaltet auch E-Mails an Geschäftspartner zu senden, um Kontakte zu pflegen und aufrecht zu erhalten.¹¹⁴

Andererseits ermöglicht das Internet beziehungsweise die Informations- und Kommunikationstechnologie auch das Arbeiten von zu Hause oder außerhalb des Unternehmensgebäudes, so dass Arbeitnehmer auch außerhalb ihrer Arbeitszeit die Möglichkeit haben auf die benötigten Daten des Unternehmens zu zugreifen.¹¹⁵

¹¹⁰ Young (1999), S. 248

¹¹¹ Vgl. Hanau/Hoeren: Private Internetnutzung durch Arbeitnehmer, Band 34: München [Verlag C.H. Beck] 2003, S.19

¹¹² Vgl. O.V.: Die Nutzung von Email und Internet im Unternehmen, S. 31

[http://www.enisa.eu.int/doc/pdf/studies/BITKOMSMEinternet_mailUsestudy.pdf (25.04.06)]

¹¹³ Vgl. O.V.: Datenschutzrechtliche Grundsätze bei der dienstlichen/privaten Internet- und E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz, S. 8

[<http://www.bfd.bund.de/information/Leitfaden.pdf> (04.01.06)]

¹¹⁴ Vgl. Hanau/Hoeren (2003), S. 20

¹¹⁵ Vgl. Statistisches Bundesamt: Informations-Technologie in Unternehmen und Haushalten 2005, S. 27

4.1.2 Private Zwecke

Eine Studie, die in den USA im Auftrag von Websense¹¹⁶ 2002 durchgeführt wurde, kam zu dem Ergebnis, dass etwa 20 Prozent der Arbeitszeit pro Tag von den Arbeitnehmern genutzt wird, um sich privat im Internet aufzuhalten. Das Marktforschungsinstitut Harris Interactive untersuchte Unternehmen mit mehr als 38 000 Mitarbeitern und befragte in diesem Zusammenhang 305 Arbeitnehmer und 250 Personalmanager. Annähernd 25 Prozent der Angestellten gaben zur Antwort, dass sie mittlerweile nahezu süchtig nach dem Medium Internet sind. Auf der anderen Seite sind sich jedoch nur acht Prozent der befragten Unternehmen dieser Suchtgefahr bewusst und versuchen Lösungen zu entwickeln, um dem entgegenwirken.¹¹⁷

Darüber hinaus haben nur die wenigstens Unternehmen in Bezug auf Internetnutzung in Arbeitsverträgen oder Betriebsvereinbarungen festgelegte Richtlinien. Laut einer Online-Umfrage im Rahmen der ver.di-Kampagne „Onlinerecht für Beschäftigte“ ist es 50 Prozent der Arbeitnehmer erlaubt während der Arbeitszeit privat zu surfen oder zu mailen. Dagegen ist 30 Prozent der Beschäftigten die private Internetnutzung im Unternehmen strengstens untersagt und 20 Prozent der Arbeitnehmer gaben zur Antwort, dass sie keine Kenntnis über die Zulässigkeit der privaten Nutzung hätten.¹¹⁸ Zu einem ähnlichen Ergebnis kam auch eine Studie über Geschäftsleitungen. Weniger als 30 Prozent der Unternehmen weltweit verfügen über eine „offizielle Politik für die Internetnutzung“.¹¹⁹ Prinzipiell ist jedoch die private Internetnutzung am Arbeitsplatz ein Verstoß gegen die Arbeitspflicht, da Arbeitnehmer während ihrer Arbeitszeit gegenüber ihrem Arbeitgeber eine Dienstleistung zu vollbringen haben. Dem gegenüber steht jedoch eine Entscheidung des Landesarbeitsgerichts in Köln, die besagt, dass bis zu 100 Stunden private Internetnutzung im Jahr erlaubt sind.¹²⁰

[http://www.destatis.de/download/d/veroe/Pressebrochure_IKT2005.pdf (25.04.06)]

¹¹⁶ Websense ist der weltweit führende Anbieter von softwarebasierten Web Security-Lösungen. Mit den Web Security Suites können Unternehmen hoch wirksame Maßnahmen zur Abwehr der ständig zunehmenden Bedrohungen aus dem Internet ergreifen.

¹¹⁷ Vgl. Delbrouck, Dirk Studie: Rund 20 Prozent der Arbeitszeit wird im Web verbummelt

[<http://www.zdnet.de/news/business/0,39023142,2123663,00.htm> (26.04.06)]

¹¹⁸ Vgl. O.V.: Der Datenschutz am Arbeitsplatz lässt noch zu wünschen übrig

[<http://www.onlinerechte-fuer-beschaefigte.de/more/situations/040607172059> (25.04.06)]

¹¹⁹ Vgl. Young (1999), S. 268

¹²⁰ Vgl. O.V.: Kein Surfen am Arbeitsplatz

[<http://www.n-tv.de/663615.html> (08.05.06)]

Um die private Internetanwendung am Arbeitsplatz zu regeln gibt es insgesamt drei Möglichkeiten. Die erste ist das Verbot der privaten Nutzung, dazu gehört das Schreiben von E-Mails, sowie auch das Herunterladen von Dateien oder das Informieren im Web. Dem Arbeitnehmer kann bei Verletzung der Regeln nach der ersten Abmahnung gekündigt werden. Dabei hat der Arbeitgeber die Möglichkeit die eventuelle private Internetnutzung zu kontrollieren. Die zweite Möglichkeit ist die stillschweigende Erlaubnis der privaten Internetnutzung. Problematisch ist es jedoch, zu bestimmen in welchem Umfang die Privatnutzung gestattet ist und ab welchem Zeitpunkt es Konsequenzen zur Folge hat. Die letzte Möglichkeit ist die explizite Genehmigung der privaten Nutzung, wobei die korrekte Erfüllung der betrieblichen Aufgaben im Vordergrund steht. In diesem Zusammenhang darf das Internet nur für private Zwecke genutzt werden, wenn dadurch dem Unternehmen kein materieller oder immaterieller Schaden entsteht.¹²¹ Im Gegensatz zu den USA ist es in Deutschland nicht erlaubt, private E-Mails zu überwachen oder zu kontrollieren. In USA kontrollierten 1997 14,9 Prozent der Unternehmen die privaten E-Mails ihrer Mitarbeiter und 1999 belief sich die Zahl der Unternehmen bereits auf 27 Prozent.¹²² Die einzige Möglichkeit, die in Deutschland existiert, ist die stichprobenartige Überwachung des Surfverhaltens der Beschäftigten, wobei das Verfahren transparent sein muss; eine Totalüberwachung ist jedoch unzulässig.¹²³

Bei allen drei Möglichkeiten ist zu bedenken, dass ein Verbot der Internetnutzung für ein gutes Betriebsklima nicht förderlich ist, weil es Auswirkungen auf Motivation und Selbstständigkeit der Mitarbeiter hat. Jedoch können durch die übermäßige, private Internetnutzung sehr hohe Kosten durch Produktivitätsverluste für Unternehmen entstehen. Darüber hinaus sinkt die Arbeitsleistung der Mitarbeiter insgesamt und auch Computer und Netzwerke werden möglicherweise durch private Downloads oder umfangreiche E-Mails stark belastet.¹²⁴

¹²¹ Vgl. Kaufmann, Noogie C.: Geschnüffelt und gefeuert, in: c` t 24.01.2005 Nr.3, S. 182

¹²² Vgl. Lischka, Konrad: Klick, Klick - und weg ist der Job
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/politik/0,1518,100561,00.html> (04.05.06)]

¹²³ Vgl. O.V.: Totalüberwachung ist nicht zulässig
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/politik/0,1518,345500,00.html> (04.05.06)]

¹²⁴ Vgl. Büring, Harald: Private Internetnutzung am Arbeitsplatz
[<http://www.akademie.de/fuehrung-organisation/kommunikation/tipps/personal/privatsurfen-am-arbeitsplatz.html>
(25.04.06)]

Laut dem Wirtschaftsmagazin „Capital“ untersagen 57 Prozent der Unternehmen ihren Beschäftigten die private Internetnutzung am Arbeitsplatz.¹²⁵ Im Bereich der Banken und Versicherungen verbieten, nach einer Umfrage des Magazins „karriere“, knapp 50 Prozent der Unternehmen jegliche private Internetnutzung während der Arbeitszeit. Einige Unternehmen, wie Adidas-Salomon, dulden private Internetnutzung ohne Einschränkung und bei dem Handelskonzern Metro ist Internetnutzung zulässig, solange die dienstliche Aufgabenerfüllung nicht beeinträchtigt wird.¹²⁶

Um den Schaden, der durch die private Internetnutzung am Arbeitsplatz Jahr für Jahr entsteht, einzudämmen, hat das Bundesfinanzministerium 2000 darüber debattiert eine Steuer für die private Internetnutzung einzuführen. In diesem Zusammenhang sollte die private Internetnutzung protokolliert werden und als so genannten „geldwerter Vorteil“ versteuert werden. Auf Grund zahlreicher Diskussionen ist jedoch das Bundesfinanzministerium zunächst von der Forderung abgerückt.¹²⁷ Nach Aussagen des Bundesfinanzministeriums ist auch in den kommenden Jahre kein Gesetz geplant, das die Versteuerung der privaten Nutzung am Arbeitsplatz vorsieht.¹²⁸

Ein weiteres Risiko bei der privaten Internetnutzung besteht darin, dass Viren auf Firmencomputer übertragen werden können oder unberechtigterweise Software von Beschäftigten heruntergeladen wird und damit das Unternehmen für den entstandenen Schaden haften muss, da der Arbeitgeber die Verantwortung über die Firmenanschlüsse besitzt. Ein solches Vergehen der Mitarbeiter könnte zusätzlich das Image des Unternehmens gefährden.¹²⁹

Private Internetnutzung am Arbeitsplatz hat also wegen enormer Kosten durch Unproduktivität nicht nur negative Auswirkungen auf das Unternehmen, sondern auch auf den Arbeitnehmer, beispielsweise in Form einer Kündigung wegen Missachtung der Regeln.

¹²⁵ Vgl. O.V.: Immer mehr Unternehmen filtern und überwachen

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/technologie/0,1518,162960,00.html> (04.05.06)]

¹²⁶ Vgl. Oldekop, Astrid: Trügerische Sicherheit, in: karriere 03/2006, S.46

¹²⁷ Vgl. O.V.: Privates Surfen am Arbeitsplatz doch zu versteuern

[<http://www.tecchannel.de/news/themen/business/405955/> (13.05.06)]

¹²⁸ Vgl. O.V.: Private Internetnutzung im Büro künftig steuerfrei

[<http://www.onlinekosten.de/news/artikel/3574> (13.05.06)]

¹²⁹ Vgl. Patalong, Frank: Darf man das?

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,155069,00.html> (04.05.06)]

In den USA wurden 1999 bereits 23 Beschäftigte der „New York Times“ entlassen, da sie gegen die Internetnutzungs-Richtlinien des Unternehmen verstoßen hatten.¹³⁰

4.2 Ausgewählte Grundsätze dienstlicher und privater E-Mail- und Internetnutzung

Wegen zunehmender privater Internetnutzung am Arbeitsplatz empfiehlt der Bund für Datenschutz und Informationsfreiheit datenschutzrechtliche Grundsätze bei der dienstlichen und privaten Internet- und E-Mailnutzung am Arbeitsplatz festzulegen. Diese sollen dem Schutz der Unternehmen dienen und die Nutzung des Internets für Arbeitnehmer festlegen.¹³¹

Im Allgemeinen sollte darauf geachtet werden, dass bei E-Mail- und Internetnutzung so wenig wie möglich personenbezogene Daten generiert werden. Dem Unternehmen ist es zwar gestattet stichprobenartig zu überprüfen, ob die Internetnutzung für private Zwecke verwendet wird, eine „automatisierte Vollkontrolle“ wird jedoch als gravierender Eingriff in die Persönlichkeitsrechte gesehen. Aus diesem Grund ist dies nur möglich, wenn ein konkreter Verdacht des Internetmissbrauchs vorliegt.¹³²

Der Bund für Datenschutz weist ausdrücklich darauf hin, dass es dem Unternehmen frei gestellt ist, wie und in welchem Umfang die private Internetnutzung geregelt wird. Wird jedoch die private Internetnutzung erlaubt, darf dies auch mit Einschränkungen verbunden werden, beispielsweise durch stichprobenartige Kontrollen. In diesem Fall ist bei der privaten Internetnutzung darauf zu achten, dass das IT-System durch die private Nutzung nicht beeinträchtigt wird. Des Weiteren muss die dienstliche Aufgabenerfüllung weiterhin an erster Stelle stehen. Verboten ist gemäß der Vorgaben des Bundes für Datenschutz und Informationsfreiheit, kostenpflichtige Informationen für einen privaten Zweck aufzurufen oder kommerzielle Zwecke mit der privaten Nutzung zu verfolgen.

¹³⁰ Vgl. O.V.: Das Internet kann den Job kosten

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/technologie/0,1518,55733,00.html> (04.05.06)]

¹³¹ Vgl. O.V.: Datenschutzrechtliche Grundsätze bei der dienstlichen/privaten Internet- und E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz, S. 1

[<http://www.bfd.bund.de/information/Leitfaden.pdf> (04.01.06)]

¹³² Vgl. O.V.: Totalüberwachung ist nicht zulässig

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/politik/0,1518,345500,00.html> (04.05.06)]

Die Arbeitgeber sollten in Betracht ziehen, die Arbeitnehmer im Vorfeld zu schulen und auf den wirtschaftlichen und sicheren Umgang mit dem Internet hinzuweisen.¹³³

4.3 Negative Auswirkungen des allgemeinen Internetgebrauchs

Den vielen positiven Aspekten, die durch die Entwicklung und den Gebrauch des Internets entstanden sind, stehen auch einige negative gegenüber, zum Beispiel die Werbemails, so genannte Spam Mails, die täglich an Internetnutzer verschickt werden. Durch sie steigt das E-Mail-Aufkommen immens. Studien zeigen, dass es sich bei 50 Prozent aller E-Mails um Spam Mails handelt.¹³⁴

Die allgemeine Internetnutzung hat sowohl Konsequenzen für die Arbeitgeber, sowie für die Arbeitnehmer, da die Arbeitszeit durch das Internet völlig neu gestaltet und genutzt werden kann.

4.3.1 Aus der Sicht der Unternehmen

Aus Sicht der Arbeitgeber wird die private Internetnutzung am Arbeitsplatz zunehmend zu einer Belastung. Es ist darauf zurückzuführen, dass sich Arbeitnehmer während ihrer Arbeitszeit mit fachfremden Aufgaben beschäftigen und daraus Produktivitätsverluste resultieren.

Laut zahlreicher Studien, geben die meisten Internetnutzer an, meist länger im Netz zu bleiben, als sie es eigentlich geplant hatten. Meist steht der Zeitaufwand in keinem Verhältnis zum erzielten Ergebnis und das liegt auch in den meisten Fällen daran, dass es im WWW eine Vielzahl von Informationen zu einem Thema gibt. Um diese Informationen alle näher zu betrachten und dabei die relevanten Informationen zu filtern, wird oft ein Großteil der Arbeitszeit verschwendet.¹³⁵ Durch die Verbesserung der Geschwindigkeit sowie die Vergrößerung der Benutzerfreundlichkeit des Internets und der unab-

¹³³ Vgl. O.V.: Datenschutzrechtliche Grundsätze bei der dienstlichen/privaten Internet- und E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz, S. 9

[<http://www.bfd.bund.de/information/Leitfaden.pdf> (04.01.06)]

¹³⁴ Vgl. Rieger, Götz: Strategien gegen Spam

[<http://www.b-online-niedersachsen.de/264.0.html> (25.04.06)]

¹³⁵ Vgl. Greenfield (2000), S. 192ff.

dinglichen Computer- und Internetnutzung am Arbeitsplatz besteht immer mehr das Risiko, dass das Internet süchtig macht beziehungsweise missbräuchlich verwendet wird.¹³⁶

Nach einer Umfrage mit den größten amerikanischen Unternehmen ist diese zu dem Ergebnis gekommen, dass 55 Prozent der Manager die Vermutung haben, dass ihre Angestellten während der Arbeitszeit im Netz surfen und dies ihre Leistungsfähigkeit negativ beeinflusst. Ein Unternehmen kontrollierte damals alle Verbindungen, die über den Unternehmensanschluss liefen und kam zu dem Resultat, dass nur 23 Prozent der Verbindungen arbeitsbezogen war.¹³⁷ Diese Untersuchungen sind knapp zehn Jahre alt, lassen aber vermuten, dass sich die Zahlen durch die rasante Weiterentwicklung bis heute noch beträchtlich erhöht haben. Daneben wurde das Internet auch breiten Schichten zugänglich gemacht, so dass das Missbrauchspotential noch deutlich zugenommen hat.

4.3.2 Aus der Sicht der Arbeitnehmer

Neben den Problemen, die sich für die Arbeitgeber durch die zunehmende Internetnutzung ergeben haben, hat dies auch Auswirkungen auf die Arbeitnehmer. Seit der zunehmenden Internetnutzung, beansprucht das Beantworten von E-Mails einen Großteil der Arbeitszeit. Hierbei sind auch die Spam Mails zu erwähnen, die täglich eintreffen und die zumindest gelöscht werden müssen; selbst wenn sie nicht gelesen werden, beanspruchen sie ein Teil der Arbeitszeit.¹³⁸ Bereits vor einigen Jahren belegte eine Studie, dass 25 Prozent der gesamten Arbeitszeit dafür verwendet werden muss, E-Mails, die eintreffen, zu lesen und zu beantworten. Es wurde damals schon vermutet, dass sich diese Prozentzahl erhöhen wird, da die Befürchtung bestand, dass sich das E-Mail Aufkommen bis zum Jahr 2004 verdoppeln könnte.¹³⁹ Bereits 1999 befragte eine britische Nachrichtenagentur Manager weltweit nach ihrer Meinung zur Internetnutzung und zu ihren Erfahrungen der Informationsbeschaffung im Internet. Die Umfrage führte zu dem Ergebnis, dass 61 Prozent der befragten Manager zur Antwort gaben, dass ihrer Mei-

¹³⁶ Vgl. Greenfield (2000), S. 247

¹³⁷ Vgl. Young (1999), S. 246 ff.

¹³⁸ Vgl. O.V.: Digitale Deppen, in: Wirtschaftswoche Nr. 18/1999, S. 100

¹³⁹ Vgl. Huber, Gernot: Risiken bei Internet-Nutzung am Arbeitsplatz: Leitfaden VEWA
[<http://business.tomshardware.de/facts/20050105/index.html> (01.05.06)]

nung nach die Arbeitsproduktivität durch den Informationsüberhang im Netz beeinträchtigt ist beziehungsweise sogar gesunken ist.¹⁴⁰ Die neuste Untersuchung von Symantec von Februar 2006 besagt, dass die Anzahl der E-Mails, die im Unternehmen täglich eintrifft, innerhalb der letzten zwölf Monate um 47 Prozent gestiegen ist und demnach steigenden Stress am Arbeitsplatz verursacht.¹⁴¹ Nicht zu vernachlässigen sind gesundheitliche Schäden wie Rücken- oder Augenprobleme durch ständiges Sitzen am Computer.¹⁴² Des Weiteren wird durch die unvermeidbare Nutzung des Internets am Arbeitsplatz die Gefahr an Onlinesucht zu erkranken verstärkt.

4.4 Vorgehensweise bei Internetmissbrauch

Um der extremen Internetnutzung am Arbeitsplatz oder auch dem Internetmissbrauch entgegenzuwirken, ist es wichtig, dass Unternehmen Regeln festlegen und Arbeitnehmer diese einhalten. Beispielsweise muss vorgegeben werden, für welche Arbeiten das Internet genutzt werden darf oder in welchem Umfang Daten heruntergeladen werden dürfen. Die Wirksamkeit wird bei vielen Unternehmen verbessert, indem gleichzeitig auf die eventuellen Konsequenzen hingewiesen wird.

Neben der konkreten Festlegung der Internetnutzung sollten Unternehmen sich nach und nach Gedanken über die Problematik Onlinesucht machen. Kritisch ist in vielen Unternehmen, dass Onlinesucht noch nicht als Problem oder Sucht erkannt wird, anders als bei Alkohol und Drogen. Somit setzen sich viele Unternehmen damit nicht konkret auseinander. Vor allem leitende Angestellte oder Manager sollten sich des Problems der Internetsucht oder des Internetmissbrauchs bewusst werden, sich informieren und gegebenenfalls Konsequenzen ziehen.¹⁴³ Es könnten beispielsweise Filter eingebaut werden, um E-Mail- und Internetübertragungen zu filtern. Hauptsächlich privat genutzte Webseiten sollten gesperrt werden, um die Internetnutzung einzuschränken. Einer Umfrage zu Folge verwenden zwei Drittel der Unternehmen Filter, um den Zugriff auf bestimmte

¹⁴⁰ Vgl. O.V.: Digitale Deppen, in: Wirtschaftswoche Nr. 18/1999, S. 108

¹⁴¹ Vgl. Ilg, Peter: Jeder Fünfte ist süchtig nach E-Mails
[<http://www.jobpilot.de/content/journal/beruf/email08-06.html> (08.05.06)]

¹⁴² Vgl. Rampl, Gabriele: Die digitale Droge
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,147070,00.html> (04.05.06)]

¹⁴³ Vgl. Greenfield (2000), S. 196 ff.

Internetinhalten zu vermeiden.¹⁴⁴ Eine andere Möglichkeit wäre die Einschränkung der Internetfunktionen. Es ist nicht für jeden Mitarbeiter notwendig über alle Funktionen des Internet zu verfügen. So können Unternehmen die komplette Chat-Funktion sperren lassen, um zu verhindern, dass während der Arbeitszeit gechattet wird. Außerdem sollte jedes Unternehmen seine Computer mit einer Firewall schützen, um internetbasierten Gefahren entgegenzuwirken.¹⁴⁵ Ein anderes Risiko sind so genannte Hackerangriffe, das heißt, wenn Fremde sich von außen Zugang zu den, auf dem Computer gespeicherten Daten, verschaffen. Daher ist es für Unternehmen von entscheidender Bedeutung, ihre Computer durch Sicherheitssysteme zu schützen und den Angestellten einen sicheren Umgang mit den Computern und dem Internet zu vermitteln.¹⁴⁶ Verursacht durch unsachgemäße, private Internetnutzung können unerwünschte oder gefährliche Inhalte in Unternehmensnetze eingeschleust werden. Unternehmen sind deshalb gezwungen, Spyware durch Sicherheitsmechanismen im Unternehmensnetzwerk abblocken zu lassen.

¹⁴⁴ Vgl. O.V.: Immer mehr Unternehmen filtern und überwachen

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/technologie/0,1518,162960,00.html> (04.05.06)]

¹⁴⁵ Vgl. Clearswift White Paper: Der ultimative Leitfaden für Email-Sicherheit, S. 8

[http://www.clearswift.de/info/kamps/checkin2006/pdfs/White_Paper_The_Ultimate_Guide_to_Email_Security_-_germ.pdf (26.04.06)]

¹⁴⁶ Vgl. O.V.: Sicherheit

[<http://www.imkenberg.de/security.html> (25.04.06)]

5 Produktivitätsverlust der deutschen Volkswirtschaft durch Internetmissbrauch

Der Internetboom und die Gefahr einer möglichen Onlinesucht fügen der deutschen Volkswirtschaft erheblichen wirtschaftlichen Schaden zu. Allein durch überfüllte E-Mail-Konten auf Grund von Spam Mails, die die E-Mailnutzer täglich erreichen sowie durch zunehmenden Internetmissbrauch am Arbeitsplatz, verlieren Arbeitnehmer viele Stunden ihrer Arbeitszeit.¹⁴⁷

In zahlreichen Unternehmen wird der Umfang des Missbrauchs nicht erfasst und somit kann deren Schaden nicht beziffert werden. Im besonderen Fall des Onlinesüchtigen wird ein Großteil der Arbeitszeit für private Zwecke verschwendet, indem er permanent seine E-Mails abrufen oder sich in verschiedene Chats einloggt, um mit anderen Nutzern zu kommunizieren. Aus diesem Grund ist es für Unternehmen wichtig, sich in Zukunft neben der Alkohol- und Drogensucht auch mit dem Thema Onlinesucht auseinanderzusetzen, da Studien belegen, dass die Zahlen der Onlinesüchtigen stetig steigen.¹⁴⁸

5.1 Technische Problemstellungen für Firmennetze

Neben dem Produktivitätsverlust, der durch die private Internetnutzung für Unternehmen entsteht, belasteten noch vor wenigen Jahren beispielsweise langwierige Downloads die Firmennetze. Das Herunterladen von großen Datenmengen, wie beispielsweise Musik, Spiele oder Filme, verlangsamte die Internetverbindung und wichtige Informationsbeschaffungen anderer Mitarbeiter verzögerte sich.¹⁴⁹ Durch die hohe Belastung der Firmennetze existierte darüber hinaus das Risiko des vollständigen Ausfalls der Systeme. Als Beispiel für all dieses ist das Spiel „Moorhuhn“ zu erwähnen.¹⁵⁰

¹⁴⁷ Vgl. Clearswift White Paper: Der ultimative Leitfaden für Email-Sicherheit, S. 12

[http://www.clearswift.de/info/kamps/checkin2006/pdfs/White_Paper_The_Ultimate_Guide_to_Email_Security_-_germ.pdf (26.04.06)]

¹⁴⁸ Vgl. Farke (2004), S. 150

¹⁴⁹ Vgl. O.V.: Leitfaden zur Entwicklung einer Vereinbarung für die E-Mail- und Web-Nutzung am Arbeitsplatz, S. 7
[http://www.bmsinfosys.de/PDF/Leitfaden_VEWA.pdf (26.04.06)]

¹⁵⁰ Vgl. O.V.: Die Wirtschaft setzt das Moorhuhn auf den Index

[<http://www.verbrauchernews.de/computer/software/0000004752.html> (27.04.06)]

Hinzu kommt, noch vor etwa fünf Jahren war die Internetnutzung nicht so preisgünstig wie heute. Die meisten Unternehmen wählten sich über den Telefonanschluss in das Internet ein und bezahlten Minutenpreise.¹⁵¹ Aufgrund dessen lagen die Kosten, die ein Unternehmen vor einigen Jahren monatlich aufwenden musste deutlich über denen, die Unternehmen aktuell zutragen haben, wenn Breitbandanschlüsse mit Festpreis in Anspruch genommen werden. Daneben verfügten im Jahr 2000 nur 38 Prozent der Beschäftigten über einen eigenen Internetzugang am Arbeitsplatz. Diese Umstände lassen vermuten, dass auch die Onlinesucht am Arbeitsplatz vor sechs Jahren, als die Internetverbreitung am Arbeitsplatz nicht allgegenwärtig war, nicht so ausgeprägt war wie sie aktuell vermutlich ist.¹⁵²

Auf Grund der ständigen Technologieentwicklung und –verbesserung, werden die Internetanschlüsse besser und schneller, war noch vor wenigen Jahren das Modem die häufigste Einwahlmethode, ist es heute der ISDN- oder DSL-Anschluss.¹⁵³ Im Vergleich zu einem Modem braucht der Aufbau einer Webseite bei einer DSL-Anbindung im Schnitt nur etwa 0,30 Sekunden, bei einem Modem jedoch 22,0 Sekunden.¹⁵⁴ Die genannten Faktoren verbessern somit die Internetnutzung der Unternehmen. Die Kosten für eine Internetanbindung sinken und die Arbeitszeit für die Erledigung einzelner Aufgaben kann durch die schnellere Verbindung ebenfalls optimiert werden.¹⁵⁵

Neben den Vorteilen, muss diese Entwicklung auch kritisch betrachtet werden. Bei einer DSL-Nutzung beispielsweise lässt sich nicht überprüfen, wie lange sich jemand im Internet aufhält beziehungsweise Mitarbeiter zwar durchgehend online sind, jedoch das Internet nicht nutzen. Aus diesem Grund ist es in der heutigen Zeit schwierig zwischen der Prozentzahl an Nutzern zu unterscheiden, die im Endeffekt süchtig nach dem Internet sind und zwischen denen, die das Internet für einen längeren Zeitraum zu Erledigung von wichtigen Aufgaben in Anspruch nehmen.

¹⁵¹ Vgl. ZEW: Verbreitung von Informations- und Kommunikationstheorien in Deutschland 2002, S. 11
[http://www.technologische-leistungsfahigkeit.de/pub/sdi_16_04_iuk.pdf (27.04.06)]

¹⁵² Vgl. Statistisches Bundesamt: Informations-Technologie in Unternehmen und Haushalten 2005, S. 19
[http://www.destatis.de/download/d/veroe/Pressebrochure_IKT2005.pdf (25.04.06)]

¹⁵³ Vgl. Pospischil, Rudolf: Quantensprung mit dem Internet, in: zfbf 51, 3/1999, S. 268

¹⁵⁴ Vgl. Altmann, Eduard: Flotter Rückweg, in: Wirtschaftswoche Nr. 42/14.10.1999, S. 185

¹⁵⁵ Vgl. Fischer/Gutowski/Gerseemann: WWW, in: Wirtschaftswoche Nr. 7/10.02.2000, S. 84

5.2 Kosten in Form von Produktivitätsverlusten

Viele Arbeitnehmer nutzen einen Teil ihrer Arbeitszeit, um privat im Internet zu surfen oder online mit anderen Internetnutzern zu spielen. Eine aktuelle Umfrage der Zeitschrift „karriere“, die 387 Nutzer befragte, zeigt, dass mittlerweile fast jeder Beschäftigte das Internet am Arbeitsplatz privat nutzt. Nur jeder sechste Arbeitnehmer gab zur Antwort, dass er den Firmencomputer nie für private Zwecke nutzt. Die nachstehende Graphik verdeutlicht die verschiedenen Internetanwendungen wie sie von Arbeitnehmern während der Arbeitszeit genutzt werden.¹⁵⁶

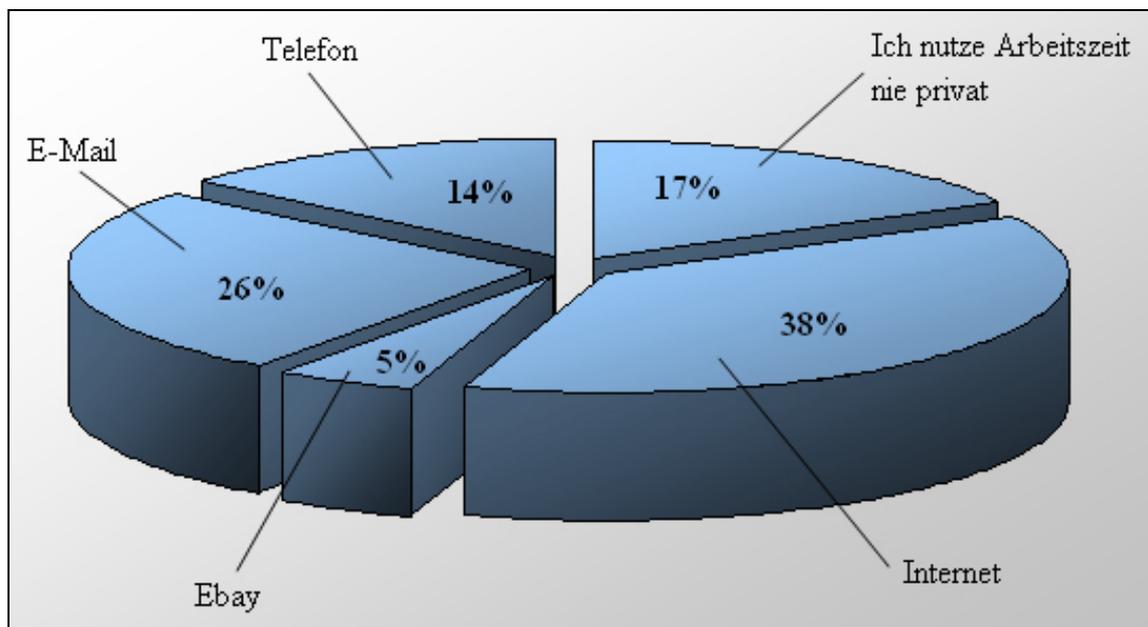


Abbildung 16: Private Internetanwendung im Unternehmen¹⁵⁷

In diesem Zusammenhang hat Meyer, Vizepräsident von Websense, eine Schätzung erstellt, die zeigt in welcher Höhe sich der jährliche wirtschaftliche Schaden in etwa beläuft, infolge der privaten Internetnutzung. Er legt einen Verdienst von 20 US Dollar pro Stunde zu Grunde, sowie eine durchschnittliche private Nutzung des Internets pro Angestellten von einer Stunde täglich. Weiter nimmt er an, dass 54 Millionen Angestellte an ihrem Arbeitsplatz über einen Internetzugang verfügen. Dies führt zu dem Ergebnis von 302,4 Milliarden US Dollar, die Unternehmen jährlich an Kosten

¹⁵⁶ Vgl. Oldekop, Astrid: Trügerische Sicherheit, in: karriere 03/2006, S. 45

¹⁵⁷ Ebenda, S. 45

Ergebnis von 302,4 Milliarden US Dollar, die Unternehmen jährlich an Kosten tragen müssen, verursacht durch Unproduktivität am Arbeitsplatz.¹⁵⁸

Wird diese Rechnung auf Deutschland übertragen und wird davon ausgegangen, dass 48 Prozent der im Unternehmen Beschäftigten einen Internetzugang besitzen und insgesamt, laut statistischem Bundesamt, fast 39 Millionen Menschen in Deutschland erwerbstätig sind,¹⁵⁹ ergibt dies circa 20 Millionen Beschäftigte mit Internetzugang am Arbeitsplatz. Dies summiert sich in der deutschen Wirtschaft unter den Annahmen von Meyer zu einem Schaden in Höhe von 84 Milliarden Euro.¹⁶⁰

Andere Schätzungen gehen von den folgenden Annahmen aus: nutzt jeder Mitarbeiter eines Unternehmens mit 1 000 Angestellten nur zwei Stunden pro Woche das Internet für private Belange, so addiert sich dies auf insgesamt 8 000 Stunden pro Monat. Wird eine durchschnittliche monatliche Vergütung von 4 000 Euro angesetzt, so wird eine Arbeitsstunde mit 25 Euro bewertet.¹⁶¹ Dies ergibt einen jährlichen Schaden für dieses Unternehmen von zwei Millionen Euro.¹⁶² In den USA wird aus diesem Grund schon seit 2000 härter gegen Internetmissbrauch vorgegangen. Gemäß einer Umfrage haben bereits im Jahr 2000 zwei von drei Firmen Mitarbeiter auf Grund von Internetmissbrauch abgemahnt und 1/3 der befragten Unternehmen haben Kündigungen ausgesprochen.¹⁶³

¹⁵⁸ Vgl. 54 Millionen Arbeitnehmer nutzen das Internet jeden Tag eine Stunde privat, 5 Tage die Woche und 56 Wochen im Jahr, es ist davon auszugehen, dass sie im Durchschnitt 20 Dollar die Stunde verdienen, damit entsteht jährlich ein Schaden von 302 400 Millionen US Dollar

¹⁵⁹ Vgl. O.V.: Tiefgreifender Strukturwandel der Erwerbsarbeit, S. 1
[<http://www.dia-vorsorge.de/downloads/df010112.pdf> (01.05.06)]

¹⁶⁰ Vgl. 20 Millionen Arbeitnehmer nutzen das Internet jeden Tag eine Stunde privat, 5 Tage die Woche und 56 Wochen im Jahr, es ist davon auszugehen, dass sie im Durchschnitt 15 Euro die Stunde verdienen, damit entsteht jährlich ein Schaden von 84 000 Millionen Euro

¹⁶¹ 40 Stunden/Woche ergeben 160 Stunden im Monat; bei einer monatlichen Vergütung von 4 000 Euro und 160 Stunden im Monat ergibt sich ein Stundenlohn von 25 Euro pro Stunde

¹⁶² Vgl. O.V.: Ausgewählte Arbeits- und betriebsverfassungsrechtliche Fragen bei der privaten Internetnutzung von Arbeitnehmern
[http://www.agpkkanzlei.de/Ausgewaehlte_Arbeits-_und_betriebsverfassungsrechtliche_Fragen_bei_der_privaten_Internetnutzung_von_Arbeitnehmern_c4_a42_.html (26.04.06)]

¹⁶³ Vgl. Zmölnig, Christine: Internet-Missbrauch als Kündigungsgrund
[<http://www.heise.de/tp/r4/artikel/5/5553/1.html> (26.04.06)]

Eine Umfrage von Sterling Commerce¹⁶⁴ 2000 in Deutschland durchgeführt ergab, dass Arbeitgeber die private Internetnutzung nicht als problematisch betrachten, obwohl der Schaden damals bereits auf 104 Milliarden DM pro Jahr beziffert wurde. Heinrich rechnet in diesem Zusammenhang mit Arbeitskosten von 49,23 DM pro Stunde sowie mit 16,2 Millionen Arbeitsplätzen und kam demnach auf diese Summe. Die Studie fand heraus, dass 60 Prozent aller Arbeitnehmer, das Internet am Arbeitsplatz auch privat nutzen.¹⁶⁵

Weitere Betrachtungsweisen zeigen folgendes: Wird davon ausgegangen, dass ein Mitarbeiter in der Regel 160 Stunden im Monat arbeitet und 16 Mitarbeiter täglich eine halbe Stunde privat das Internet nutzen, geht dem Unternehmen dadurch die Arbeitszeit von einem Angestellten pro Monat verloren. Wird dies nun auf 1 000 Mitarbeiter hochgerechnet, so entsteht bereits ein Produktivitätsverlust für das Unternehmen von 62 Mitarbeiterkapazitäten pro Monat. Alleine durch die stündliche Überprüfung der privaten E-Mails mit einem geschätzten Aufwand von circa zwei Minuten, summiert sich diese Zeit auf 80 Minuten pro Woche beziehungsweise 320 Minuten im Monat.¹⁶⁶ Betrachtet man die private Internetnutzung in Bezug auf Onlinesüchtige zeigt eine Untersuchung, dass sie 30 Prozent ihrer Zeit, die sie insgesamt pro Tag im Netz zubringen, am Arbeitsplatz verbringen. Dies bedeutet einen Verlust ihrer Produktivität am Arbeitsplatz von etwa 35 Prozent.¹⁶⁷

Ein anderes Rechenbeispiel stellt das Wirtschaftsmagazin „Capital“ auf. Sie nehmen an, dass jeder Mitarbeiter eines Unternehmens, das insgesamt 5 000 umfasst, 15 Minuten täglich im Internet surft, daraus entstehen Kosten in Höhe von 13 Millionen Mark jährlich, auf Grund von unproduktiven Personalkosten.¹⁶⁸ Aus einer anderen Studie wird jedoch deutlich, dass Unternehmen sich mehr und mehr der Gefahr der privaten Inter-

¹⁶⁴ Sterling Commerce ist einer der weltweit größten Anbieter von Multi-Enterprise-Collaboration-Lösungen. Mit vielfältigen Innovationen im Bereich der E-Business-Integration nimmt Sterling Commerce eine führende Stellung in der Realisierung strategischer B2B-Lösungen für Kunden in aller Welt ein

¹⁶⁵ Vgl. O.V.: 104 Milliarden Mark Schaden?

[[http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,90526,00.html\(04.05.06\)](http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,90526,00.html(04.05.06))]

¹⁶⁶ Vgl. O.V.: Internet: „Heiße Seiten“ kosten Arbeitsplatz

[[http://www.rp-online.de/public/article/nachrichten/medien/internet/38121\(26.04.06\)](http://www.rp-online.de/public/article/nachrichten/medien/internet/38121(26.04.06))]

¹⁶⁷ Vgl. Greenfield (2000), S. 247

¹⁶⁸ Vgl. O.V.: Immer mehr Unternehmen filtern und überwachen

[[http://www.spiegel.de/netzwelt/technologie/0,1518,162960,00.html\(04.05.06\)](http://www.spiegel.de/netzwelt/technologie/0,1518,162960,00.html(04.05.06))]

netnutzung am Arbeitsplatz und des dadurch entstehenden wirtschaftlichen Schadens, bewusst werden. „Gordon hält es gar für möglich, dass das Internet die Produktivität bremst, weil es Angestellte vorziehen im Netz zu surfen, statt ihre Arbeit zu erledigen.“

169

Alle in den letzten Jahren durchgeführten Studien kamen, ebenso wie die oben dargestellten, zu ähnlichen Ergebnissen. Sie unterscheiden sich nur geringfügig in den angegebenen Prozentzahlen hinsichtlich privater Internetnutzung am Arbeitsplatz. Sie belegen, dass die private Internetnutzung von Jahr zu Jahr ansteigt und es zwingend notwendig wird, die Internetnutzung vertraglich festzulegen möglicherweise sogar zu untersagen, um bei Verstößen Konsequenzen ziehen zu können. In Deutschland ist grundsätzlich die private Internetnutzung am Arbeitsplatz verboten, es sei denn der Arbeitgeber erlaubt sie ausdrücklich. Da andererseits jedoch nur selten kontrolliert wird, steigen die Zahlen der privaten Nutzung stetig an. Darüber hinaus gilt die Internetnutzung als erlaubt, wenn sie über einen Zeitraum von einem halben Jahr vom Arbeitgeber geduldet wird.¹⁷⁰

Untersuchungen aus 2004, zeigen, dass der deutschen Wirtschaft durch die enorme private Internet- und Telefonnutzung am Arbeitsplatz inzwischen ein Schaden von 54 Millionen Euro entstanden ist. Konsequenzen daraus, beispielsweise in Form einer Abmahnung oder Kündigung, können aber nur dann gezogen werden, wenn dies zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer zuvor eindeutig geregelt wurde und ein eindeutiger Nachweis geführt werden kann.¹⁷¹

Der Schaden, der allein aus Suchtgründen entsteht, wird ausführlich in Abschnitt 5.3 dargestellt. In diesem Fall ist es jedoch problematisch den Schaden über Vereinbarungen oder Vorschriften einzudämmen, da der Süchtige seinen Internet-Konsum in der Regel nicht mehr kontrollieren kann. Damit ist mit Vorschriften dieser Teil des Produktivitätsverlustes nicht zu verhindern.

¹⁶⁹ Fischer Malte: Enthüllung ex post, in: Wirtschaftswoche Nr. 40/28.09.2000, S. 57

¹⁷⁰ Vgl. O.V.: Surfen am Arbeitsplatz: noch immer umstritten

[<http://www.onlinerechte-fuer-beschaefigte.de/more/situations/030223185154> (26.04.06)]

¹⁷¹ Vgl. O.V.: Internetnutzung

[http://www.forum-verlag.com/index/personal-forum-verlag/pfv_downloads_arbeitsvertraege/DM_Internetnutzung.html?prid=200 (26.04.06)]

5.2.1 Privates Surfen

Gemäß der Studie „Web@Work“ aus dem Jahr 2002 verbringen amerikanische Arbeitnehmer während ihrer Arbeitszeit durchschnittlich mehr als einen Tag pro Woche privat im Internet.¹⁷² Dies lässt sich darauf zurückführen, da sich die Zugriffsmöglichkeiten verbessert haben und sich das Angebot an Informationen immens vergrößert hat, was wiederum Arbeitnehmer zunehmend dazu verleitet das Internet während der Arbeitszeit zu nutzen. Die Etablierung des Internets als Massenmedium unterstützt dabei diese Entwicklungen ganz massiv.

Untenstehende Graphik verdeutlicht, wie schnell sich die Kosten des Produktivitätsverlusts infolge der privaten Internetnutzung summieren. Hierfür wird angenommen, dass ein Arbeitnehmer 15 Euro die Stunde verdient und eine Stunde pro Tag das Internet am Arbeitsplatz privat nutzt, bei 220 Arbeitstagen pro Jahr. Wobei diese Betrachtung ceteris paribus erfolgt, somit äußere Einflüsse vernachlässigt werden können.

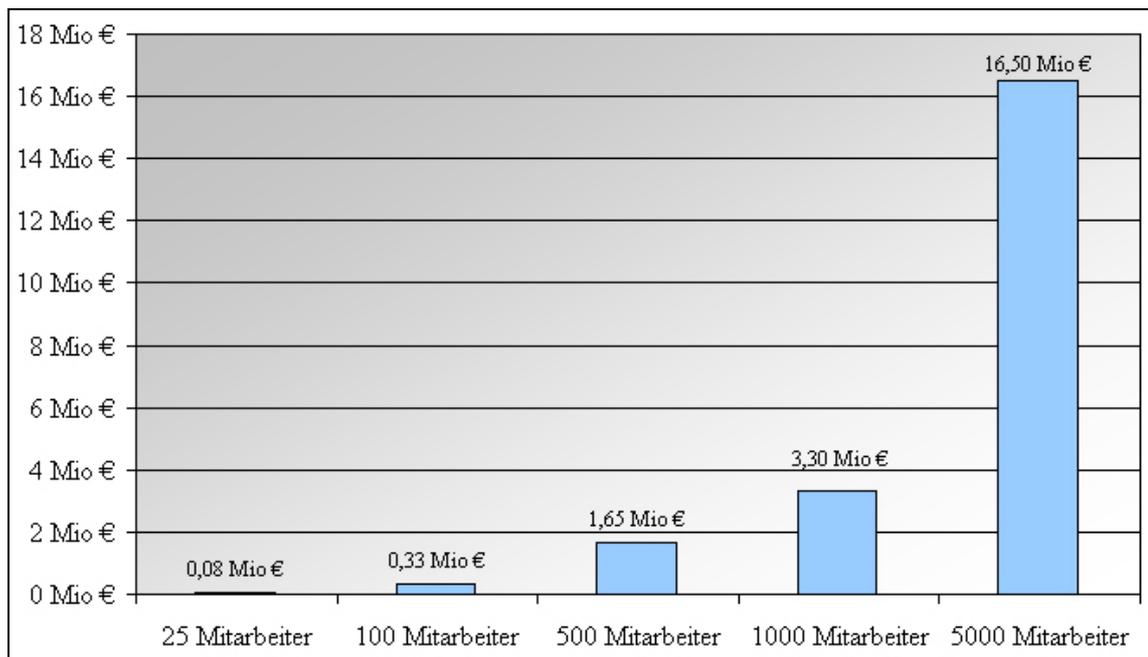


Abbildung 17: Bewerteter Produktivitätsverlust in Abhängigkeit der Unternehmensgröße¹⁷³

¹⁷² Vgl. Delbrouck, Dirk: Studie: Rund 20 Prozent der Arbeitszeit wird im Web verbummelt
[<http://www.zdnet.de/news/business/0,39023142,2123663,00.htm> (26.04.06)]

¹⁷³ Achhammer, Rudolf: Employee Internet Management, S. 11
[http://www.securityforum.at/sf03/unterlagen/internet_employee_management.pdf (26.04.06)]

Die aktuellste Studie von Anfang 2006 bestätigt, dass das private Surfen immer weiter anwächst. Experten sprechen von mehr als 90 Prozent der Mitarbeiter, die das Internet für außerbetriebliche Zwecke nutzen. Von diesen besagten 90 Prozent verwenden etwa 45 Prozent mehr als drei Stunden pro Woche ihrer Arbeitszeit für privates Surfen. Damit entsteht der deutschen Wirtschaft, nach Schätzung des Bonner Informationsdienstes, jährlich ein Schaden von ungefähr 54 Milliarden Euro.¹⁷⁴ Die Forsa Studie¹⁷⁵, die bereits 2002 durchgeführt wurde, geht davon aus, dass drei von vier Beschäftigten das Internet für nicht geschäftsrelevante Zwecke während der Arbeitszeit nutzen.¹⁷⁶

Viele Beschäftigte realisieren in der Regel nicht, dass Surfen zu einem Produktivitätsverlust führt und somit enorme Kosten für Unternehmen und Wirtschaft entstehen. Im Jahr 2004 wurden in den USA Mitarbeiter dazu befragt, ob sie der Auffassung sind, dass ihre private Nutzung zu Produktivitätseinbußen führt. Insgesamt gaben 64 Prozent männliche und 54 Prozent weibliche Mitarbeiter zu, das Internet für private Zwecke zu nutzen. Jedoch nur zehn Prozent waren der Meinung, dass diese Nutzung negativen Einfluss auf die Produktivität hat und sie zu Verschwendung von Arbeitszeit beiträgt. Ein Großteil, insgesamt 57 Prozent, sind der Meinung, dass das private Surfen keinerlei Einfluss auf ihre Produktivität hat.¹⁷⁷

Zu einem ähnlichen Ergebnis kam eine Untersuchung der Universität Maryland. Auf der einen Seite gelangten sie ebenfalls zu dem Resultat, dass Mitarbeiter durchschnittlich 3,7 Stunden wöchentlich das Internet für nicht betriebsrelevante Zwecke nutzen. Auf der anderen Seite ergab die Studie, dass Arbeitnehmer im Durchschnitt 5,9 Stunden pro Woche das Internet von zuhause aus nutzen, um in ihrer Freizeit arbeitsrelevante Dinge zu erledigen. In diesem Sinne spricht die Studie nicht von einem Produktivitätsverlust, sondern von einer Steigerung der Arbeitsmoral.¹⁷⁸ Ferner sind auch viele Arbeitnehmer während ihres Urlaub über das Internet mit dem Unternehmen verbunden

¹⁷⁴ Vgl. O.V.: Privates Surfen am Arbeitsplatz - Glatteis für Arbeitgeber

[http://www.vnr.de/vnr/pressemitteilungen/presse_06282.html (26.04.06)]

¹⁷⁵ Die Forsa Gesellschaft beschäftigt sich mit Sozialforschung und statistischen Analysen

¹⁷⁶ Vgl. O.V.: Grundsätzlich haben Sie keinen Anspruch auf private Nutzung

[<http://www.pcwelt.de/know-how/recht/33484/index2.html> (26.04.06)]

¹⁷⁷ Vgl. O.V.: Studie: Kein Einfluss auf Produktivität durch privates Surfen

[http://www.profi4project.com/eCon/html_de/newsletter/2004/0704/news/04_28_05.htm (26.04.06)]

¹⁷⁸ Vgl. O.V.: Wer im Büro privat surft, arbeitet mehr

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,236909,00.html> (04.05.06)]

und überprüfen in dieser Zeit gelegentlich ihre dienstlichen E-Mails.¹⁷⁹ Damit macht die immer größer werdende Verschmelzung zwischen Arbeits- und Freizeit es sehr schwierig, den wirklichen Produktivitätsverlust durch private Internetnutzung am Arbeitsplatz exakt zu bestimmen.

5.2.2 Onlinespiele

Das Spielen von Onlinegames während der Arbeitszeit ist auch eine beliebte Beschäftigung unter Arbeitnehmern. Diese Tatsache wurde im Jahr 2000 deutlich verstärkt als das Spiel „Moorhuhn“ auf den Markt kam. Viele Arbeitnehmer nutzten ihre Firmencomputer, um sich zunächst das Spiel herunterzuladen um es anschließend spielen zu können. Allein die Arbeitszeit, die durch das Downloaden verloren ging, wurde auf 135 Millionen DM geschätzt.¹⁸⁰ Seit Mitte 2005 ist ein weiteres Onlinespiel „World of Warcraft“ sehr populär. Die Zahl der Onlinespieler ist, laut F.A.Z. innerhalb von neun Monaten von 1,5 Millionen auf sechs Millionen weltweit angestiegen; in Deutschland geht Spielefachmann Hoeschen von einer halben Millionen Spielern aus. Zu beachten ist dabei ein hohes Suchtpotential, das speziell Onlinespiele mit sich bringen können. Viele Spieler sitzen den ganzen Tag spielend vor dem Computer und unterbrechen dies auch während ihrer Arbeitszeit nicht.¹⁸¹ Laut Experten ist die Suchtgefahr hier um einiges höher als beim Surfen. Beim Spielen entsteht leicht der Zwang immer weiter zu machen, um unter anderem höhere Erfolge zu erzielen. Im Gegensatz zu Offline-Spielen haben die Spieler hierbei die Angst den Anschluss zu verlieren, sobald sie den Computer ausschalten. Hinzu kommt häufig das gemeinsame Spiel mit anderen Onlinespielern, so dass das Spieltempo nicht von einem Einzelnen abhängig ist, es verleitet zusätzlich länger im Netz zu bleiben, als ursprünglich beabsichtigt.¹⁸²

¹⁷⁹ Vgl. Arndt, Tobias: Internet am Arbeitsplatz: privat und produktiv?

[<http://www.ecin.de/spotlight/2000/09/06/00315/> (26.04.06)]

¹⁸⁰ Vgl. O.V.: Privates Internetsurfen im Büro für Arbeitgeber kein Problem

[<http://www.verbrauchernews.de/artikel/0000006128.html> (26.04.06)]

¹⁸¹ Vgl. O.V.: 500 000 Deutsche spielen „World of Warcraft“, in: Frankfurter Allgemeine Zeitung, 27.03.2006, Nr. 73, S. 23

¹⁸² Vgl. O.V.: Droge Online-Spiele: Wenn spielen zur Sucht wird

[<http://onspiele.t-online.de/c/67/81/46/6781462.html> (01.05.06)]

Einer Studie von Oktober 2000 zufolge, bekennen sich 11 Prozent zu Onlinespielen während der Arbeitszeit.¹⁸³ Gemäß einer Befragung aus dem Jahr 2005 existieren in Deutschland 300 000 Onlinespieler, die regelmäßig das Internet zum Spielen nutzen. Laut dieser Studie gehen durchschnittlich 25 Prozent der Spieler auch am Arbeitsplatz ihren Onlinespielen nach. Dies führt pro Jahr zu einem Ausfall von etwa 15 Millionen Arbeitsstunden, unter der Annahme, dass jeder Spieler durchschnittlich eine Stunde während der Arbeitszeit spielt, bei nur 200 Arbeitstagen im Jahr. Dies ergibt laut Experten einen Schaden für die Volkswirtschaft in Höhe von 300 Millionen Euro jährlich.¹⁸⁴

5.3 Hochrechnung des Schadens

Unter der Annahme, dass wie im Abschnitt 3.2.2 dargestellt, zwischen 3,5 Prozent und 6,0 Prozent der Internetnutzer in Deutschland süchtig sind und laut der aktuellsten ARD/ZDF Online-Studie 2005 37,5 Millionen Bürger in Deutschland über einen Internetanschluss verfügen,¹⁸⁵ ergibt dies eine geschätzte Anzahl der Internetsüchtigen zwischen 1,3 Millionen und 2,3 Millionen Personen¹⁸⁶ in Deutschland.

Wird im Anschluss an diese Schätzung der Produktivitätsverlust betrachtet, der ausschließlich durch die private Nutzung der Onlinesüchtigen am Arbeitsplatz entsteht, ist der Schaden bereits immens. Basierend auf Schätzungen verfügen 43 Prozent der Beschäftigten in deutschen Unternehmen über einen Internetanschluss am Arbeitsplatz.¹⁸⁷ Wird diese Prozentzahl ceteris paribus auf die 39 Millionen Erwerbstätigen in Deutschland bezogen,¹⁸⁸ ergibt sich eine Anzahl von 16,8 Millionen Beschäftigten¹⁸⁹, die über einen Internetanschluss verfügen. Werden 3,5 - 6 Prozent Internetsüchtigen in Deutschland unterstellt, ergibt dies eine Anzahl von 0,69 Millionen bis 1,01 Millionen Online-

¹⁸³ Vgl. SurfControl: Aspekte der Web- und E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz, S. 27

[<http://www.systeam.de/produkte/surfcontrol/infopool/WuEnaArbeitsplatz.pdf> (26.04.06)]

¹⁸⁴ Vgl. Mayer, Georg: Studie: Millionenschaden durch Browsergames?

[<http://www.heise.de/newsticker/meldung/60468> (26.04.06)]

¹⁸⁵ Vgl. Eimeren van, Birgit; Frees, Beate: Nach dem Boom: Größter Zuwachs in den internetfernen Gruppen, S. 263

[<http://www.daserste.de/service/ardonl05.pdf> (25.04.06)]

¹⁸⁶ Exakt: 1 312 500 und 2 250 000 Personen

¹⁸⁷ Vgl. Statistisches Bundesamt: Informations-Technologie in Unternehmen und Haushalten 2005, S. 6

[http://www.destatis.de/download/d/veroe/Pressebrochure_IKT2005.pdf (25.04.06)]

¹⁸⁸ Vgl. O.V.: Tiefgreifender Strukturwandel der Erwerbsarbeit, S. 1

[<http://www.dia-vorsorge.de/downloads/df010112.pdf> (01.05.06)]

¹⁸⁹ Exakt: 16 770 000

süchtigen¹⁹⁰ am Arbeitsplatz. Im Falle, dass, wie in Abschnitt 5.2.1 dargestellt, Onlinesüchtige jeden Tag zwei Stunden ihrer Arbeitszeit für privates Surfen nutzen, summiert sich dieses im Jahr bereits auf 440 Stunden pro Süchtigen, bei 220 Arbeitstagen. Bei einem Stundenlohn von durchschnittlich 15 Euro liegt der Schaden durch unproduktive Arbeitszeit bei einer Höhe von 6 600 Euro für jeden internetabhängigen Arbeitnehmer pro Jahr. Wird dies in Bezug zu der oben genannten Zahl der Onlinesüchtigen gesetzt, ergibt dies einen jährlichen Schaden zwischen 3,9 Milliarden Euro und 6,6 Milliarden Euro¹⁹¹. Verdeutlicht wird diese Berechnung nochmals anhand der folgenden Tabelle.

	Internetnutzer in D	Beschäftigte mit Internetzugang in D
Gesamtzahl	37,5 Mio.	16,8 Mio.*
davon internetsüchtig	3,5 – 6 %	
Internetsüchtige gesamt	1,3 – 2,3 Mio.	586.000 – 1 Mio.
Anzahl der privat gesurften Stunden pro Tag		2
Arbeitstage pro Jahr		220
Wert pro Stunde		15 €
Schaden pro Jahr		3,9 – 6,6 Mrd. €

Tabelle 2: Hochrechnung des Schadens im Unternehmen, durch Internetsucht verursacht

* von den 39 Mio. Beschäftigten in Deutschland verfügen 43% über einen Internetzugang

Diese Berechnungen wurden auf Grund von Zahlen aus den genannten Studie ange stellt, wobei sämtliche äußere Einflüsse vernachlässigt wurden.

¹⁹⁰ Exakt: 586 950 bis 1 006 200

¹⁹¹ Exakt: 3 873 870 000 Euro und 6 640 920 000 Euro

6 Fazit und Ausblick

Die ursprüngliche Evolution des Internets begann im Jahr 1969 mit der Entwicklung des ARPANet, anhand dieses Konzepts entstand Anfang der 90iger Jahre das World Wide Web. Ab diesem Zeitpunkt wuchs die Nutzung des Internets von Jahr zu Jahr, so dass 2005 58 Prozent der Einwohner in Deutschland über einen Internetanschluss verfügten. Die Unternehmen sind nahezu vollständig mit Internetanschlüssen ausgerüstet und verbessern durch enorme Zeiteinsparungen ihre Produktivität. Die ansteigende Internetnutzung trägt insgesamt zu einer weltweiten Globalisierung und Kommunikation bei.

Mit der zunehmenden Verbreitung der Internetnutzung entstehen jedoch auch Probleme. Viele Arbeitnehmer nutzen ihre Arbeitszeit, um privat im Internet zu surfen und verursachen dadurch Kosten in Form von Produktivitätsverlusten. Des Weiteren hat sich auch eine neue Suchtform entwickelt, genannt Onlinesucht. Die weltumspannende Verbreitung des Internets hat dazu geführt, dass das Internet von einer kleinen, aber nicht zu vernachlässigenden, Gruppe von Internetusern als Suchtmittel missbraucht wird. Im Verlauf der Sucht distanzieren sich die Süchtigen immer weiter von ihrem gewohnten Umfeld und ihren Tätigkeiten, um möglichst viel Zeit im Internet verbringen zu können. Die Internetsucht wird noch nicht flächendeckend als Krankheit anerkannt. Viele Experten haben bis heute keine abschließende Meinung darüber bilden können, ob es sich um eine neue Suchtform handelt oder die Ursachen anderweitig zu suchen sind. Dennoch haben sich in den letzten sieben Jahren zahlreiche Studien mit diesem Thema auseinandergesetzt und kamen zu folgenden Resultaten, hinsichtlich der Verbreitung in Deutschland. Der Umfang der Internetsüchtigen in Deutschland beläuft sich, laut Schätzungen auf 3,5 bis 6,0 Prozent und summiert sich somit bei 37,5 Millionen Internetnutzern auf eine geschätzte Zahl zwischen 1,3 Millionen und 2,3 Millionen Internetsüchtigen.

Die Untersuchungen, die bis dato durchgeführt wurden, beziehen sich ausschließlich auf die private Internetnutzung während der Arbeitszeit, verursacht durch alle Beschäftigten. Hierbei wird nicht in Onlinesüchtige und in Mitarbeiter unterschieden, die aus zeitweiligem Desinteresse an betrieblichen Aufgaben oder Neugierde an der Informationsvielfalt im Internet surfen. Die Schätzungen beziehen sich im Allgemeinen auf die private Internetnutzung am Arbeitsplatz und der Schaden der daraus resultiert. Studien aus dem

Jahr 2000 beziffern den Schaden auf geschätzte 104 Milliarden DM pro Jahr. Die private Zeit, die täglich beziehungsweise wöchentlich am Arbeitsplatz im Internet verbracht wird, ist laut dieser Studien unterschiedlich. Die Untersuchungen reichen von zwei bis drei Stunden die Woche bis zu mehr als einem Tag die Woche. Andere Studien sprechen von einer Stunde pro Tag, andere wiederum von bis zu 20 Prozent der Arbeitszeit täglich. Diese Berechnungen belegen einerseits, dass die Zeit die tatsächlich während der Arbeitszeit privat im Internet verbracht wird, schwer messbar ist. Andererseits zeigen sie den Unternehmen, dass es dringend erforderlich ist, Strategien zu entwickeln, um diese Tendenz zu stoppen und den Schaden einzudämmen der durch die private Nutzung ausgelöst wird.

Setzt man die Gruppe der Internetsüchtigen in das Verhältnis zu den erbrachten Gesamtleistungen in Unternehmen, führt dies zu einem noch erheblicheren Produktivitätsverlust, was sich mit einer Schätzung verdeutlichen lässt. Das Volumen des Schadens lässt sich auf eine Zahl zwischen 3,9 Milliarden Euro und 6,6 Milliarden Euro beziffern, ausgelöst allein durch Onlinesüchtige am Arbeitsplatz.

Derzeit existieren noch keine genaueren Untersuchungen zu dieser Themenstellung, da Onlinesucht erst in den letzten Jahren eine gewisse Beachtung gefunden hat. Demnach basieren die Aussagen in dieser Arbeit auf begründeten, aber groben Schätzungen, die sich hauptsächlich auf Internetquellen stützen.

Infolge der ununterbrochenen Weiterentwicklung und Verbesserung des Internets ist mit einem weiteren Anstieg des Schadens in der Zukunft zu rechnen. Demnach steht die Gesellschaft und primär die Unternehmen unter einem enormen ökonomischen Druck, um dieser Entwicklung entgegenzuwirken. Aus diesem Grund ist der erste Schritt für Unternehmen klare Regeln für den privaten Internetgebrauch am Arbeitsplatz zu definieren und eventuelle Konsequenzen bei Missachtung aufzuzeigen. Zusätzlich sollten sich Unternehmen, neben den anderen verbreiteten Süchten, auch der Onlinesucht annehmen, um einer weiteren Zunahme entgegenzuwirken.

Diese Themenstellung kann allerdings nicht von Unternehmen allein gelöst werden. Nur wenn das Suchtpotential des Internets in das Bewusstsein aller rückt, können auch ande-

re Beteiligten aus den Bereichen Medizin, Politik und der breiten Öffentlichkeit ihren Beitrag zur Eindämmung leisten.

Literaturverzeichnis

Achhammer (2006)

Achhammer, Rudolf: Websense Employee Internet Management
[http://www.securityforum.at/sf03/unterlagen/internet_employee_management.pdf
(25.04.06)]

Alpar (1998)

Alpar, Paul: Kommerzielle Nutzung des Internets, Berlin, Heidelberg, New York, Barcelona, Budapest, Hongkong, London, Mailand, Paris, Singapur, Tokio [Springer Verlag] 1998

Altmann (1999)

Altmann, Eduard: Flotter Rückweg, in: Wirtschaftswoche Nr. 42/14.10.1999

Arndt (2000)

Arndt, Tobias: Internet am Arbeitsplatz: privat und produktiv?
[<http://www.ecin.de/spotlight/2000/09/06/00315/> (26.04.06)]

Bohlen (2000)

Bohlen, Insa: Suchtentstehung und Suchtentwicklung, München [Lit Verlag] 1998

Büring (2004)

Büring, Harald: Private Internetnutzung am Arbeitsplatz
[<http://www.akademie.de/fuehrung-organisation/kommunikation/tipps/personal/privatsurfen-am-arbeitsplatz.html>
(25.04.06)]

Clearswift (2006)

Clearswift White Paper: Der ultimative Leitfaden für Email-Sicherheit
[http://www.clearswift.de/info/kamps/checkin2006/pdfs/White_Paper_The_Ultimate_Guide_to_Email_Security_-_germ.pdf (26.04.06)]

Delbrouk (2002)

Delbrouk, Dirk: Studie: Rund 20 Prozent der Arbeitszeit wird im Web verbummelt
[<http://www.zdnet.de/news/business/0,39023142,2123663,00.htm> (26.04.06)]

Eichenberg/Ott (1999)

Eichenberg, Christiane; Ott, Ralf: Suchtmaschine
In: Heise Online News
[<http://www.heise.de/ct/99/19/106/> (25.04.06)]

Eimeren/Frees (2005)

Eimeren van, Birgit; Frees, Beate: Nach dem Boom: Größter Zuwachs in den internetfernen Gruppen
[<http://www.daserste.de/service/ardonl05.pdf> (25.04.06)]

Eisenbach-Stangl (2004)

Eisenbach-Stangl, Irmgard: Sucht und Geschlecht, in: Brosch/Mader (Hrsg.): Sucht und Suchtbehandlung, Wien [LexisNexis Verlag] 2004

Farke (2004)

Farke, Gabriele: Immer dabei, in: Flensburger Hefte (Hrsg.): Sucht, 2004, S. 143

Fesselmayr/Beiglböck (2001)

Fesselmayr Senta/Beiglböck Wolfgang: Das Kalksburger Modell der betrieblichen Suchtprävention, in: Brosch, Renate/Mader, Rudolf (Hrsg.): Alkohol am Arbeitsplatz, Wien [Verlag Orac] 2001, S. 142

Fischer (2000)

Fischer Malte: Enthüllung ex post, in: Wirtschaftswoche Nr. 40, 28.09.2000

Fischer et al. (2000)

Fischer/Gutowski/Gerseman: WWW, in: Wirtschaftswoche Nr. 7, 10.02.2000

Greenfield (2000)

Greenfield, David N.: Suchtfalle Internet, Düsseldorf [Walter Verlag] 2000

Gross (1992)

Gross, Werner: Was ist das süchtige an der Sucht, Buchholz/Hamburg [Neuland-Verlagsgesellschaft] 1992

Gross (2002)

Gross, Werner: Hinter jeder Sucht ist eine Sehnsucht, Freiburg [Verlag Herder] 2002

Gross (2003)

Gross, Werner: Sucht ohne Drogen, Frankfurt am Main [Fischer Taschenbuch Verlag] 2003

Hanau/Hoeren (2003)

Hanau/Hoeren: Private Internetnutzung durch Arbeitnehmer, Band 34: München [Verlag C.H. Beck] 2003

Huber (2005)

Huber, Gernot: Risiken bei Internet-Nutzung am Arbeitsplatz: Leitfaden VEWA [<http://business.tomshardware.de/facts/20050105/index.html> (01.05.06)]

Humboldt Universität zu Berlin (2006)

Online-Studie der Humboldt-Universität zu Berlin: Pilotprojekt zur Internetsucht: Ergebnisse der ersten Pilotstudie in Deutschland [http://www.internetsucht.de/publikationen/internetsucht_kurzpraesentation.pdf (25.04.06)]

Jerusalem et al. (2001)

Jerusalem, Matthias; Hahn, André; Niesing, Anja; Heer, Andy: Stress and Addiction in the Internet [http://www.internetsucht.de/publikationen/AEGEE_SSI.pdf (25.04.06)]

Kaufmann (2005)

Kaufmann, Noogie C.: Geschnüffelt und gefeuert, in: c`'t Nr. 3, 24.01.2005

Leon (2005)

Leon, Aleksandra: Kommunikation kostet zunehmende Energie
[<http://www.onlinekosten.de/news/artikel/17379> (25.05.06)]

Lischka (2000)

Lischka, Konrad.: Klick, Klick - und weg ist der Job
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/politik/0,1518,100561,00.html> (04.05.06)]

Mayer (2005)

Mayer, Georg: Studie: Millionenschaden durch Browsergames?
In: Heise Online News vom 10.06.2005
[<http://www.heise.de/newsticker/meldung/60468> (26.04.06)]

Nestler/Malenka (2006)

Nestler, Eric J./Malenka, Robert C.: Das süchtige Gehirn, in: Spektrum, 2/2006, S. 73

Oldekop (2006)

Oldekop, Astrid: Trügerische Sicherheit, in: karriere 03/2006

O.V. (2006a)

O.V.: 500 000 Deutsche spielen „World of Warcraft“, in: Frankfurter Allgemeine Zeitung, 27.03.2006, Nr. 73, S. 23

O.V. (2000a)

O.V.: 104 Milliarden Mark Schaden?
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,90526,00.html>(04.05.06)]

O.V. (2006b)

O.V.: Ausgewählte Arbeits- und betriebsverfassungsrechtliche Fragen bei der privaten Internetnutzung von Arbeitnehmern
[http://www.agpkkanzlei.de/Ausgewaehlte_Arbeits-_und_betriebsverfassungsrechtliche_Fragen_bei_der_privaten_Internetnutzung_von_Arbeitnehmern_c4_a42_.html (26.04.06)]

O.V. (2003a)

O.V.: Cyber-Terror: Das bedrohte Internet, in: WISU 11/03

O.V. (1999a)

O.V.: Das Internet kann den Job kosten
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/technologie/0,1518,55733,00.html> (04.05.06)]

O.V. (2006c)

O.V.: Datenschutzrechtliche Grundsätze bei der dienstlichen/privaten Internet- und E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz
[<http://www.bfd.bund.de/information/Leitfaden.pdf> (04.01.06)]

O.V. (2006d)

O.V.: Dependence syndrome
[http://www.who.int/substance_abuse/terminology/definition1/en/ (25.04.06)]

O.V. (2006e)

O.V.: Der Datenschutz am Arbeitsplatz lässt noch zu wünschen übrig
[<http://www.onlinerechte-fuer-beschaefigte.de/more/situations/040607172059>
(25.04.06)]

O.V. (1999b)

O.V.: Digitale Deppen, in: Wirtschaftswoche Nr. 18/1999

O.V. (2006f)

O.V.: Die Nutzung von Email und Internet im Unternehmen
[http://www.enisa.eu.int/doc/pdf/studies/BITKOMSMEinternet_mailUsestudy.pdf
(25.04.06)]

O.V. (2000c)

O.V.: Die Sucht online zu sein
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,92864,00.html> (04.05.06)]

O.V. (2000d)

O.V.: Die Wirtschaft setzt das Moorhuhn auf den Index
[<http://www.verbrauchernews.de/computer/software/0000004752.html> (27.04.06)]

O.V. (2006g)

O.V.: Droge Online-Spiele: Wenn spielen zur Sucht wird
[<http://onspiele.t-online.de/c/67/81/46/6781462.html> (01.05.06)]

O.V. (2005a)

O.V.: Es geht kaum noch ohne
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/politik/0,1518,353682,00.html> (04.05.06)]

O.V. (2003b)

O.V.: Grundsätzlich haben Sie keinen Anspruch auf private Nutzung
[<http://www.pcwelt.de/know-how/recht/33484/index2.html> (26.04.06)]

O.V. (2006h)

O.V. Internet Chronik
[<http://www.internet-chronik.de/1989-03.html> (25.04.06)]

O.V. (2004a)

O.V.: Internet: „Heiße Seiten“ kosten Arbeitsplatz
[<http://www.rp-online.de/public/article/nachrichten/medien/internet/38121> (26.04.06)]

O.V. (2006i)

O.V. Internetnutzung
[http://www.forum-verlag.com/index/personal-forum-verlag/pfv_downloads_arbeitsvertraege/DM_Internetnutzung.html?prid=200
(26.04.06)]

O.V. (2004b)

O.V.: Internet macht süchtig
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,319496,00.html> (04.05.06)]

O.V. (2006j)

O.V.: Internet-Sucht als Krankheit

[http://www.telekom-presse.at/channel_internet/news_21962.html (25.04.06)]

O.V. (2006k)

O.V.: Immer mehr Deutsche abhängig von legalen Drogen

[<http://www.gmx.net/de/themen/gesundheit/medizin/krankheiten/2270162,cc=000000185900022701621Cn9em.html> (04.05.06)]

O.V. (2001a)

O.V.: Immer mehr Unternehmen filtern und überwachen

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/technologie/0,1518,162960,00.html> (04.05.06)]

O.V. (2005b)

O.V.: Krankheit Internetsucht

[<http://www.netzeitung.de/internet/375313> (18.03.2006)]

O.V (2006l)

O.V.: Kein Surfen am Arbeitsplatz

[<http://www.n-tv.de/663615.html> (08.05.06)]

O.V. (2006m)

O.V.: Leitfaden zur Entwicklung einer Vereinbarung für die E-Mail- und Web-Nutzung am Arbeitsplatz

[http://www.bmsinfosys.de/PDF/Leitfaden_VEWA.pdf (26.04.06)]

O.V. (2001b)

O.V.: Mehr als 800.000 Web-Süchtige in Deutschland?

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,162881,00.html> (04.05.06)]

O.V. (1998)

O.V.: Mehrheit der Deutschen gegen Werbung von Suchtmitteln

[<http://www.presse.dak.de/ps.nsf/sblArchiv/84E47F99FB83100FC12565F400305DE5?OpenDocument> (27.05.06)]

O.V. (2004c)

O.V.: Mutter verliert Sorgerecht

[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,331857,00.html> (04.05.06)]

O.V. (2000e)

O.V.: Private Surfen am Arbeitsplatz doch zu versteuern

[<http://www.tecchannel.de/news/themen/business/405955/> (13.05.06)]

O.V. (2000f)

O.V.: Privates Internetsurfen im Büro für Arbeitgeber kein Problem

[<http://www.verbrauchernews.de/artikel/0000006128.html> (26.04.06)]

O.V. (2000g)

O.V.: Private Internetnutzung im Büro künftig steuerfrei

[<http://www.onlinekosten.de/news/artikel/3574> (13.05.06)]

O.V. (2006n)

O.V.: Privates Surfen am Arbeitsplatz - Glatteis für Arbeitgeber
[http://www.vnr.de/vnr/pressemeldungen/presse_06282.html (26.04.06)]

O.V. (2005c)

O.V.: Schrumpfender Zuwachs
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/politik/0,1518,361675,00.html> (04.05.06)]

O.V. (2006o)

O.V.: Sicherheit
[<http://www.imkenberg.de/security.html> (25.04.06)]

O.V. (2004d)

O.V.: Studie: Kein Einfluss auf Produktivität durch privates Surfen
[http://www.profi4project.com/eCon/html_de/newsletter/2004/0704/news/04_28_05.htm (26.04.06)]

O.V. (2006p)

O.V.: Studie: Weltweit nutzen fast 700 Millionen Menschen das Internet
[<http://www.gmx.net/de/themen/computer/internet/aktuell/2281472,cc=000000149100022814721scaoc.html> (08.05.06)]

O.V. (2006q)

O.V.: Suchtentwicklung
[http://eltern.whg-gp.de/eltern/main_ie/sucht.htm (25.04.06)]

O.V. (2006r)

O.V.: Surfen am Arbeitsplatz: noch immer umstritten
[<http://www.onlinerechte-fuer-beschaefigte.de/more/situations/030223185154> (26.04.06)]

O.V. (2006s)

O.V.: Tiefgreifender Strukturwandel der Erwerbsarbeit
[<http://www.dia-vorsorge.de/downloads/df010112.pdf> (01.05.06)]

O.V. (2005d)

O.V.: Totalüberwachung ist nicht zulässig
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/politik/0,1518,345500,00.html> (04.05.06)]

O.V. (2006t)

O.V.: Überdosis www...wenn chatten zur Sucht wird
[<http://www.t-online.at/toat2/generator/at/Multimedia/Computer/TippsundTricks/TippsundTricks,CmC=434354,CmPart=www.t-online.at.html> (24.04.2006)]

O.V. (2000h)

O.V.: Vor dem Durchbruch: Vier Technologien fürs Internet, in: WISU-Magazin 12/00, S.1574

O.V. (2006u)

O.V.: Warum betriebliche Suchtprävention?
[<http://www.effizienz.de/2.htm> (30.04.06)]

O.V. (2003c)

O.V.: Wer im Büro privat surft, arbeitet mehr
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,236909,00.html> (04.05.06)]

Patalong (2001)

Patalong, Frank: Darf man das?
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,155069,00.html> (04.05.06)]

Patalong (2006)

Patalong, Frank: Gebremstes Wachstum, gesteigerte Abhängigkeit
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,408800,00.html> (04.05.06)]

Piterek (2003)

Piterek, Robert: Bedeutung des Internet als Wirtschaftsfaktor nimmt zu
[<http://www.karrierefuehrer.de/arbeitswelt/wirtschaftsfaktor.html> (25.04.06)]

Pospischil (1999)

Pospischil, Rudolf: Quantensprung mit dem Internet, in: zfbf 51, 3/1999

Puaschunder (2006)

Puaschunder, Heidemarie: Suchtfalle Internet
[http://www.uni-klu.ac.at/ipg/alt/mythos/studenten/text_04.html (25.04.06)]

Rampl (2001)

Rampl, Gabriele: Die digitale Droge
[<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,147070,00.html> (04.05.06)]

Rieger (2005)

Rieger, Götz: Strategien gegen Spam
[<http://www.b-online-niedersachsen.de/264.0.html> (25.04.06)]

Rötzer (2000)

Rötzer, Florian: Steigender Internetmissbrauch am Arbeitsplatz, härteres Vorgehen der Firmen
[<http://www.heise.de/tp/r4/artikel/5/5713/1.html> (20.05.06)]

Rüdiger (2005)

Rüdiger, Ariane: Online-Handel: Fortschritt mit Hindernissen
[<http://www.informationweek.de/cms/9812.0.html> (28.05.06)]

Rußland (1989)

Rußland, Rita: Suchtverhalten und Arbeitswelt, Frankfurt am Main [Fischer Taschenbuch Verlag] 1989

Schmidt/Wulf (2000)

Schmidt, Wolfgang/Wulf, Herbert: Chancen und Grenzen der Kooperation und Vernetzung zwischen Betrieben und ambulanten bzw. stationären Einrichtungen, in: Schumann, Günter (Hrsg.): Stand und Perspektive betrieblicher Suchtprävention und Suchthilfe, Oldenburg [Universität Oldenburg] 2000, S.103

Seemann et al.(2002)

Seemann, Oliver; Köpf Gerhard; Kratzer Silvia; Wöller Andreas: Die Internet-Süchtigen, Band 2: Oberhausen [Verlag Karl Maria Laufen] 2001

Singer (2002)

Singer, Barbara: Medien-von der Faszination zur Sucht, Wien [LexisNexis] 2002

Statistisches Bundesamt (2005)

Statistisches Bundesamt: Informations-Technologie in Unternehmen und Haushalten 2005

[http://www.destatis.de/download/d/veroe/Pressebrochure_IKT2005.pdf (25.04.06)]

Studienreihe Deutschland Online (2006)

Studienreihe Deutschland Online

[<http://www.studie-deutschland-online.de/> (25.04.06)]

SurfControl (2006)

SurfControl: Aspekte der Web- und E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz

[<http://www.system.de/produkte/surfcontrol/infopool/WuEnaArbeitsplatz.pdf> (26.04.06)]

TopPharm (2006)

TopPharm AG: Krankheitsbilder

[<http://www.toppharm.ch/ratgeber/krankheitsbilder/116.html> (25.04.06)]

Tretter (1998)

Tretter, Felix: Ökologie der Sucht, Göttingen, Bern, Toronto, Seattle [Hogrefe Verlag für Psychologie] 1998

Tschau (2006)

Tschau Beratung: Suchtformen

[http://www.tschau.ch/d/sucht_und_drogen/themenbereiche?sub_th=sucht_oder_konsum_ausser_kontrolle (25.04.06)]

Uhl/Gruber (2004)

Uhl, Alfred/Gruber, Christine: Suchtprävention, in: Brosch/Mader (Hrsg.): Sucht und Suchtbehandlung, Wien [LexisNexis Verlag] 2004

Wiegand (1999)

Wiegand, Wolf Achim: Das Internet kann süchtig machen

[<http://rhein-zeitung.de/on/99/03/08/topnews/websucht.html> (20.05.06)]

Young (1999)

Young, Kimberly S.: Suchtgefahr Internet, München [Kösel-Verlag] 1999

ZEW (2002)

ZEW: Verbreitung von Informations- und Kommunikationstheorien in Deutschland 2002

[http://www.technologische-leistungsfahigkeit.de/pub/sdi_16_04_iuk.pdf (27.04.06)]

Ziegler (2000)

Ziegler: Herbert: Geschichte und ökonomische Relevanz der betrieblichen Suchtprävention und Suchthilfe, in: Schumann, Günter (Hrsg.): Stand und Perspektive betrieblicher Suchtprävention und Suchthilfe, Oldenburg [Universität Oldenburg] 2000, S.29

Zimmerl (2004)

Zimmerl, Hans: Internetsucht, in: Brosch/Mader (Hrsg.): Sucht und Suchtbehandlung, Wien [LexisNexis Verlag] 2004

Zmölnig (1999)

Zmölnig, Christine: Internet-Missbrauch als Kündigungsgrund

[<http://www.heise.de/tp/r4/artikel/5/5553/1.html> (26.04.06)]