

# Kontextfaktoren guter Remote-Arbeit – Eine Fallstudie bei Otto

---

*Lisa Rometsch, Richard Wegner, Florian Bruschi, Michael Neumann und Lukas Linke*

Wirtschaftsinformatik & Management 2022 • 14 (4): 250–259

<https://doi.org/10.1365/s35764-022-00420-8>

Angenommen: 15. Juni 2022

Online publiziert: 5. August 2022

© Der/die Autor(en) 2022

## Einleitung

Gutes Arbeiten für Mitarbeiter ist je nach Arbeitskontext unterschiedlich zu bewerten, hängt jedoch von der Gestaltung bestimmter Kontextfaktoren ab (vgl. [6]). Die Kontextfaktoren guter Arbeit sind der zentrale Forschungsgegenstand dieser Arbeit. Dabei steht ein E-Commerce-Team (EC-Team) von Otto<sup>1</sup> im Fokus der Untersuchungen.

Das Ziel unseres Artikels ist es, die Kontextfaktoren zu analysieren, die dazu führen, dass gute Arbeit ermöglicht wird. Dabei ist eine auf Dauer funktionierende Arbeitsweise gesucht, welche eine hohe Arbeitsqualität und -quantität ermöglicht. Dazu sind die beiden primären Ziele zu definieren, was gutes Arbeiten ausmacht und zum anderen die Kontextfaktoren für gutes Arbeiten innerhalb des EC-Teams bei Otto zu identifizieren.

Unsere Forschungsfrage lautet: *Welche Kontextfaktoren sind für gutes Arbeiten bei Otto im EC-Team in der derzeitigen Remote-Arbeit besonders relevant und entsprechend gestaltbar?*

Um die Forschungsfrage beantworten zu können, wird zunächst eine Literaturrecherche zur Definition von guter Arbeit vorgenommen. Anschließend wird untersucht, welche Faktoren laut Literatur zu einer guten Arbeit beitragen, um aus den resultierenden Faktoren Cluster zu bilden.

Die Cluster werden dem Otto EC-Team zur Abstimmung mit der Mehrpunktabfrage über das virtuelle Kollaborations-Tool Miro<sup>2</sup> zur Verfügung gestellt. Aufbauend auf dem Ergebnis der Abstimmung, werden ein Gamification Board, Erinnerungsmails und ein Stimmungsbarometer erstellt, um die Auswirkungen des Clusters im Rahmen eines Experiments zu analysieren.

Diese Maßnahmen werden innerhalb von zwei Wochen durchgeführt. Um die Erfahrungen der Probanden zu sammeln, werden anschließend Interviews durchgeführt und ausgewertet. Die Ergebnisse der Interviews fließen in die anschließende Handlungsempfehlung ein.

## Grundlagen

### Gutes Arbeiten

Die Definition guter Arbeit kann aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet werden. Der Index des Deutschen Gewerkschaftsbunds (DGB) bezieht sich in dessen Jahresbericht 2020 vor allem auf die gängigen Varianten der mobilen Arbeit bzw. Remote-Arbeit. Dieser Schwerpunkt resultiert aus der Coronakrise. Zudem werden im Bericht bereits mögliche Kontextfaktoren

---

<sup>1</sup> Otto ist ein deutsches Handels- und Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in Hamburg, das weltweit mit rund 52.000 Mitarbeitern agiert und in den Unternehmensbereichen Einzelhandel, Finanzierung und Logistik sowie Versandhandel aktiv ist.

<sup>2</sup> Virtuelles, kollaboratives Whiteboard.

*Lisa Rometsch<sup>1</sup>*

*Richard Wegner<sup>1</sup>*

*Florian Brusch<sup>1</sup>*

*Michael Neumann<sup>1</sup> (✉)*

*michael.neumann@hs-hannover.de*

*Lukas Linke<sup>2</sup>*

<sup>1</sup> Fakultät IV, Abt. Wirtschaftsinformatik, Hochschule Hannover, Hannover, Deutschland

<sup>2</sup> Marketing – Consumer Interactions, Otto GmbH & Co KG., Hamburg, Deutschland

## Kernthese 1

Spezifische Kontextfaktoren üben einen Einfluss auf die Arbeitsqualität und -quantität aus.

---

## Kernthese 2

Welche sind für agile Software-Entwicklungsteams besonders relevant und können gestaltet werden?

---

ren für gutes Arbeiten genannt, welche in dieser Ausarbeitung zum Teil für die Umfrage bzw. das Clustering übernommen werden. Zusammengefasst machen demnach materielle Sicherheit, Entwicklungsmöglichkeiten, Anerkennung, ausreichende Arbeitsressourcen und belastungsarme Tätigkeiten gutes Arbeiten aus (vgl. [6]).

Die Definition der Industriegewerkschaft (IG) Metall überschneidet sich in dieser Hinsicht, ergänzt dies jedoch um den präventiven und beteiligungsorientierten Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie den nachhaltigen Umgang mit der menschlichen Leistungsfähigkeit (vgl. [5, Projekt *Gute Arbeit* 2007, S. 17 f.]). Dies macht deutlich, dass neben kurzfristig gestaltbaren Faktoren auch nachhaltige Aspekte eine Rolle spielen.

Schließlich werden im Zusammenhang mit gutem Arbeiten die klassischen Formen des Qualitätsmanagements hinzugezogen. Hierbei wird angenommen, dass die Qualitätsentwicklung in einer Organisation gelingt, wenn ethisch begründete Qualitätsziele festgelegt werden und die Entfaltung der sozialen Fähigkeiten gefördert wird (vgl. [10, S. 27–37]).

Resümierend kann festgehalten werden, dass unter guter Arbeit die Rahmenbedingungen einer Berufstätigkeit verstanden werden können, die maßgeblich sowohl Einfluss auf die Qualität bzw. Quantität der Arbeitsergebnisse als auch auf die Lebensqualität des Individuums haben.

### Zusammenfassung

Kontextfaktoren guter Arbeit umfassen

- Entwicklungsmöglichkeiten
- Anerkennung der eigenen Arbeitsleistung
- Materielle Sicherheit

### Gamification

Wenn spielerische Elemente mit einem ästhetischen Design ihren Einsatz in einem Nicht-Spiel-Kontext finden, spricht man von Gamification (vgl. [9]). Diese enthält typischerweise motivierende Mechaniken, die auf einer digitalen Plattform von Usern genutzt werden (vgl. [2, S. 59 ff.]). Der Trend zur Gamification entspringt dem Erfolg von Videospiele, der in den letzten Jahren verzeichnet wurde. Infolge der digitalen Transformation wird zunehmend Gamification nicht nur für die private Verwendung, sondern auch in wirtschaftlichen Betrieben und anderen spielfremden Kontexten eingesetzt. So werden spielerische Herangehensweisen angewandt, um bei Mitarbeitern Reize für bestimmte Handlungen zu schaffen. Ganze Workflows und Prozesse können entsprechend angepasst werden. Gamificationmaßnahmen haben einen positiven Effekt auf die Motivation und stärken das Zusammengehörigkeitsgefühl innerhalb des Teams (vgl. [2, S. 56]).

## Forschungsdesign

### Mehrpunktabfrage der Cluster

Auf Basis der Grundlagen (siehe Abschn. „Gutes Arbeiten“) haben wir insgesamt sechs Cluster mit entsprechenden Kontextfaktoren identifiziert (siehe **Abb. 1**).

Um zu prüfen, welches Cluster für das EC-Team relevant ist, wird eine Mehrpunktabfrage durchgeführt. Dadurch wird deutlich, dass insbesondere der Cluster Gesundheit im Arbeitskontext eine wichtige Rolle spielt. Infolgedessen wird ein Konzept für gesundheitsfördernde Maßnahmen im Rahmen

des mobilen Arbeitens entwickelt, welches in Abschn. „Experiment“ vorgestellt wird, um auf dieser Basis anschließend die Datenerhebung durchzuführen.

### Experiment

In Absprache mit dem EC-Team wird für das wissenschaftliche Experiment zu dem gewählten Cluster Gesundheit der Gamificationansatz angewandt (siehe Abschn. „Gamification“). Wir haben uns für diesen Ansatz entschieden, da im vorliegenden Forschungsfeld keine vergleichbaren Experimente durchgeführt worden sind. Das Gamification Board haben wir mit dem virtuellen Kollaborations-Tool Miro entwickelt (siehe **Abb. 2**).

Wie in **Abb. 2** zu sehen ist, werden zu der Trackingtabelle diverse Spielelemente wie z. B. eine Level-Leiste, Ränge, Fähigkeiten und ein Motivationsbarometer hinzugefügt. Die Boards der einzelnen Probanden befinden sich in einer gemeinsamen Ansicht, wodurch der Fortschritt der Probanden jederzeit für alle sichtbar ist. Auf täglicher Basis wird die Rangliste aktualisiert, um so einen konstanten Vergleich zu ermöglichen. Am Ende einer Experimentwoche wird der finale Wochensieger ermittelt und mit einer Urkunde im Daily Meeting gekürt. Die Eingabe der Aktivitäten wird dabei von den Probanden manuell und selbstständig durchgeführt, wohingegen die Auswertung von der Leitung der EC-Fachabteilung übernommen wird. Um an die Nutzung des Boards und an regelmäßige Bewegungseinheiten zu erinnern, werden zwei Mal täglich Rundmails an alle Beteiligten mit einem kurzen Motivationstext sowie einem Link zu einer ca. 5-minütigen Bewegungseinheit gesendet.

Zusätzlich wird im Team täglich ein für das Experiment entwickeltes Stimmungsbarometer in Miro eingesetzt. Das Ziel ist es, eine Möglichkeit der Teamreflexion und darüber hinaus der Teamleiterin eine Übersicht über potenzielle Unzufriedenheiten und Belastungen im Arbeitsumfeld des Teams zu geben.

**Abb. 1 Cluster-Kontextfaktoren. (Eigene Darstellung)**

Gesundheit	Sicherheit	Anreiz	Arbeitsorganisation	Soziales Umfeld	Persönliche Entwicklung
Psychische Belastung	Fristlose Anstellung	Anerkennung	Selbstbestimmung	Arbeitsklima	Ausbau Aufgabenbereich
Physische Belastung	Sicheres Gehalt	Abwechslung	Arbeitszeiten	Verhältnis zu Vorgesetzten	Aufstiegschancen
Freizeit	Soziale Sicherheit	Sinnhaftigkeit	Störungsfreies Arbeiten	Teamgefühl	Fähigkeiten fördern
Förderung		Identifikation	Arbeitsplanung	Zusammenarbeit	Weiterbildung

### Methodische Grundlagen qualitativer Forschung

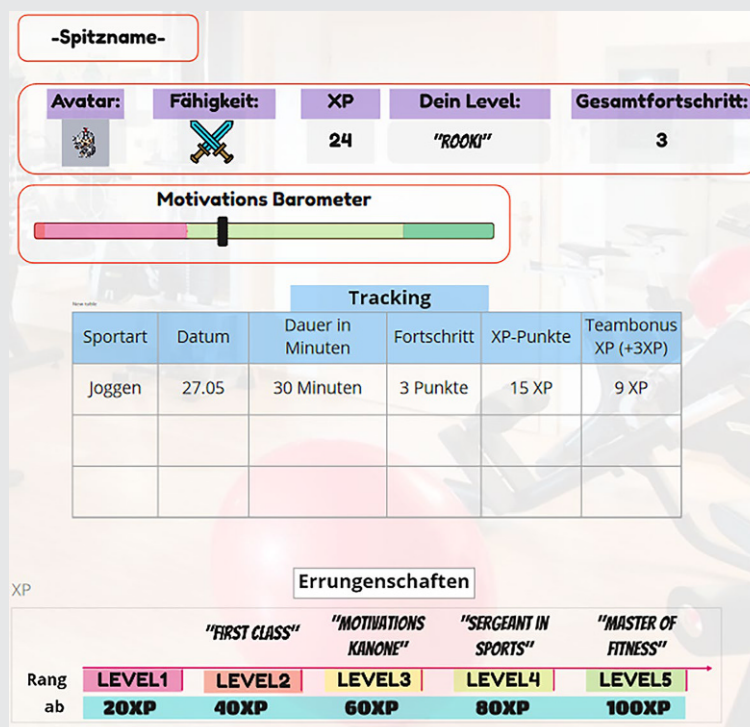
In der Forschung fällt die Entscheidung auf eine qualitative Forschungsmethode, da die Wahl der Forschungsfrage sowie die Aktualität des Themas (vgl. [1, S. 39]) ein dynamisch-offenes Vorgehen erfordern, um bestmöglich die Konzepte der Untersuchungsgegenstände herauszuarbeiten und zu rekonstruieren (vgl. [7, S. 45 ff.]). Dieses Vorgehen ermöglicht den Erhalt von unerwarteten Ergebnissen, da die Antworten nicht durch Hypothesen zuvor eingeschränkt werden. Es kommt zu flexiblen Reaktionen der Untersuchungspersonen während des Forschungsprozesses. Das bedeutet, dass die eigentliche Forschung während der Interaktion und Kommunikation stattfindet (vgl. [4, S. 27 ff.]).

### Studiendesign

Für die Interviews wird ein strukturierter Fragenkatalog mit offenen Fragen entwickelt, welcher eine flexible Reaktion auf die Aussagen der Probanden während der Interviews ermöglicht.

Für die Durchführung der Interviews haben wir Videotelefonate durchgeführt und dabei das Tool Microsoft Teams genutzt. Die Interviews wurden jeweils in Zweiertteams mit den Probanden durchgeführt, wobei eine Person für die Durchführung des Interviews und die andere für die Dokumentati-

Abb. 2 Ausschnitt Gamification Board. (Eigene Darstellung)



on der Antworten verantwortlich ist. Bei den Probanden handelt es sich um die Mitarbeiter der EC-Teams, welche freiwillig an dem Experiment teilgenommen haben. Insgesamt haben wir acht Interviews in einem Zeitraum von zwei Wochen im Mai 2021 durchgeführt.

### **Datenauswertung**

Als Methode zur Auswertung der Interviews wird in dieser Arbeit die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring [4] verwendet. Als Vorgehensweise wird die zusammenfassende Inhaltsanalyse induktiv gewählt, da es sich um die Exploration eines neuen Phänomens handelt (vgl. [8, S. 195]) und die Kategorien vorab nicht explizit festgelegt werden (vgl. [3, S. 603]). Im Zuge der Zusammenfassung werden die einzelnen Interviews zusammengefasst und das Material auf die Forschungsthematik hin reduziert (vgl. [4, S. 115]), mit dem Ziel, Gemeinsamkeiten in den Interviewaussagen zu identifizieren und in der Konsequenz einen hohen Erkenntnisgewinn für die abgeleiteten Handlungsempfehlungen zu erzielen. Die Auswertung des Interviews wird dabei von dem Team durchgeführt, welches das Interview nicht selbst durchführt, um so das Kriterium der Objektivität zu erfüllen.

### **Diskussion der Daten**

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Fokusgruppen anhand der sechs Kategorien Motivation, Soziale Umstellung, Wettkampfgedanke, Umsetzung, Selbstorganisation und Wohlbefinden dargestellt und analysiert.

Die Kategorien wurden im Zuge der Strukturierung der Interviewaussagen identifiziert und sind im folgenden Abschnitt beschrieben. Die Beschreibungen der Dimensionen stützen sich auf die Aussagen der Probanden der durchgeführten Interviews.

#### **Kategorie Motivation**

Während der Remote-Arbeit haben die Probanden insgesamt weniger Sport gemacht als üblich, obwohl durchaus die Möglichkeit dazu besteht. Dies ist der mangelnden Motivation zur Bewegung geschuldet, die durch die Pandemie entstanden ist. Trotz vorhandenem Gesundheitsbewusstsein fällt eine selbstorganisierte Integration von Bewegung im Alltag immer schwerer.

#### **Kategorie Soziale Umstellung**

Der soziale Austausch leidet unter der neuen Remote-Arbeit. Die Bereitschaft virtuell zu kommunizieren, ist gering, da bereits Zeit während der Arbeit am PC verbracht wird. Entsprechend fehlt die persönliche Kommunikation. Es gibt aber auch positive Entwicklungen, wie das Nutzen neuer Gruppentools und die einfachere Arbeitskommunikation.

#### **Kategorie Wettkampfgedanke**

Der sportliche Wettkampf in einem offenen Gamificationkontext stellt, wie in Abschn. „Gamification“ bereits theoretisch dargelegt, einen Motivator dar, durch welchen das wöchentliche, individuelle Sportlevel ansteigt. Insbeson-

dere die Erfolge der anderen Probanden und die bewusste Auseinandersetzung mit der Thematik erhöhen die Motivation. Andererseits ist ein Challengeansatz nicht für jeden Mitarbeiter eine Motivation. Die sportlichen Vorsätze und der Vergleich durch das Gamification Board wirkten sich negativ auf einzelne Probanden aus, da der Sport als weitere Aufgabe empfunden wird.

### Kategorie Umsetzung

Der grundsätzliche Aufbau des Experiments wird von den Probanden als positiv, intuitiv und verständlich bewertet. Lediglich die Verteilung der Punkte und XP-Punkte ist nicht für alle Probanden nachvollziehbar. Ergänzend spielt der zeitliche Faktor eine Rolle, da ein Großteil der Probanden äußert, keine Zeit für Bewegungspausen und das Tracken während der Arbeit zu finden. Die spielerischen Elemente des Experiments werden als positiv empfunden und die Möglichkeit in Levels aufsteigen zu können, erhöht die Motivation.

Die täglichen Mails werden von den Probanden in Teilen als Spam empfunden, da die Zeitpunkte der Erinnerung durch die individuelle Arbeitsstruktur nicht mit den Pausenzeiten übereinstimmen. Zudem werden die Mails oft gelöscht oder automatisiert in Ordner geschoben, um in den täglichen Mails eine Übersicht über die Aufgaben zu behalten. Die Idee der Erinnerung im Allgemeinen wird jedoch als positiv bewertet und gibt einen Anstoß, selbstständig mehr an Bewegung, Pausen und das Lüften zu denken.

Das Stimmungsbarometer wird überwiegend als positiv wahrgenommen. Es zeigte sich in der Auswertung, dass die Probanden am Anfang der Woche und morgens motivierter als am Ende der Woche und nachmittags sind. Die Probanden beurteilen es als wichtig, die Stimmung im Team zu beobachten, um gegebenenfalls auf die Stimmung der Kollegen aktiv eingehen zu können und ein rücksichtsvolles Miteinander zu fördern. Die fehlende Anonymität kreierte jedoch eine Hemmschwelle, negative Stimmungen zu teilen.

### Zusammenfassung

- Selbstorganisierte Integration von Sport und Bewegung im Remote-Arbeitsalltag fällt vielen schwer
- Fokus auf den sozialen Austausch setzen
- Der Wettkampfgedanke kann als Motivator bei spielbasierten Ansätzen fungieren

### Kategorie Selbstorganisation

Probanden mit Kindern fällt es nicht leicht, Beruf und Kinderbetreuung in Einklang zu bringen, da ein ständiger Kontextwechsel zwischen Arbeits- und Privatleben stattfindet. Es kommt hinzu, dass Arbeitsabläufe in der Remote-Arbeit neu organisiert werden müssen. Trotz mehr Zeit durch den Wegfall des Arbeitsweges kann diese nicht effektiv genutzt werden.

### Kategorie Wohlbefinden

Sport kann dabei helfen, Stress abzubauen und die Aufmerksamkeit zu verbessern. Andere Interviewpartner weisen darauf hin, dass Sport vor Arbeitskollegen Unwohlsein auslöst. Demnach könnte eine Gesundheitsförderung durch den Arbeitgeber auch negative Auswirkungen haben.

## Handlungsempfehlung

Die Integration von Bewegung in den Arbeitsalltag sollte langfristig auch remote ein fester Bestandteil der Arbeitskultur werden. Um dies effektiv zu etablieren, ist ein erhöhtes Bewusstsein für die Bedeutung von Pausen erforderlich. Darüber hinaus sind regelmäßige Erinnerungen an die Mitarbeiter notwendig, sich Arbeitszeiten freizuhalten. Ebenso kann eine Anpassung der Terminkultur, in Form von festen Pufferzeiten zwischen Terminen, eine Entspannung des Arbeitsalltags bewirken.

Für das Sicherstellen eines gesunden Maßes an körperlicher Bewegung der Mitarbeiter während der Arbeitszeit empfehlen wir, kurze Bewegungspausen als Teil der Arbeitszeit zu etablieren. Dafür sollten Mitarbeiter einen angemessenen zeitlichen Rahmen innerhalb ihrer Arbeitszeit als tolerierte Bewegungspause zugesprochen bekommen, da die regulären Pausenzeiten insbesondere im Remote-Kontext zu kurz sind, um adäquate Pausen und Bewegung zu realisieren. Es ist möglich, dass dies einen langfristigen Nutzen für Unternehmen, in Form von weniger Krankheitsfällen, zur Folge haben könnte.

Um den sozialen Austausch der Mitarbeiter zu fördern, ist es zu empfehlen, Termine im Team abzusprechen, für welche sich die Mitarbeiter freiwillig in eine Liste eintragen können, um an einer gemeinsamen virtuellen Kaffeepause teilzunehmen. Diese Termine können auf wöchentlicher oder monatlicher Basis stattfinden oder parallel zu Iterationsrhythmen verlaufen. Eine weitere Möglichkeit ist ein regelmäßiges persönliches Treffen zu Teamaktionen, wie gemeinsamen Spaziergängen.

Zur Erhöhung des Mehrwerts der Gamification empfiehlt es sich, den Automatisierungsgrad zu erhöhen, um den persönlichen Aufwand des Trackings zu minimieren und Punkte sowie Tabellen automatisch zu aktualisieren. In diesem Zusammenhang ist zudem die Verwendung eines anderen Tools zu empfehlen, da Miro häufig als ein Arbeitstool angesehen wird und aufgrund der fehlenden Anonymität und Privatsphäre nicht den Anforderungen der Mitarbeiter gerecht werden kann. Insbesondere hinsichtlich der gegenseitigen Motivation im Teamkontext sollte eine Lösung gewählt werden, welche es ermöglicht, sich untereinander in Echtzeit zu motivieren, ohne auf Anonymität verzichten zu müssen.

Auch die Erinnerungen an Bewegung und Lüften sollten auf freiwilliger Basis abonnierbar sein, mit der Möglichkeit die Erinnerungszeiten selbstständig zu wählen.

Eine Möglichkeit, den Austausch über das körperliche und psychische Wohlbefinden im Team zu erhöhen, ist zudem ein anonymes Stimmungsbarometer als Teil agiler Praktiken wie Retrospektiven oder Daily Stand-ups zu etablieren. Ebenso ist denkbar, hierfür neuartige agile Praktiken zu entwickeln, die diese Facette in den Vordergrund rücken.

## Fazit

Das Ziel dieses Artikels ist es, durch die Durchführung einer Forschung herauszufinden, welche Kontextfaktoren für gutes Arbeiten bei Otto in ei-

### Handlungsempfehlungen

- Erhöhtes Bewusstsein der Bedeutung von Pausen erzeugen
- Bewegung als festen Bestandteil der Remote-Arbeit etablieren
- „Socializing Events“ im Team einplanen



nem Software-Entwicklungsteam in der derzeitigen Remote-Arbeit besonders relevant sind und wie diese entsprechend gestaltbar sind. Die Ergebnisse unserer Arbeit zeigen, dass die Mitarbeiter dem Bereich Gesundheit die größte Bedeutung zuschreiben. Darüber hinaus zeigen wir auf, dass externe Anreize wie bspw. die Nutzung von Gamificationelementen einen Großteil der Mitarbeiter motiviert, sich mehr zu bewegen. Die gesteigerte Bewegung leistet einen Beitrag zum Bereich Gesundheit. Hierbei ist zu erwähnen, dass bei einigen Mitarbeitern die Gamification zu keiner Erhöhung der Bewegung geführt hat. Diese Arbeit dient als Grundlage für weiterführende Forschung. Nach der Durchführung der Interviews lässt sich die Forschungsfrage folgendermaßen beantworten: Für die Mitarbeiter eines Software-Entwicklungsteams bei Otto hat der Bereich Gesundheit die größte Bedeutung. Dieser Bereich ist durch Gamification entsprechend gestaltbar und führt zumindest zu kurzfristigen positiven Effekten.

**Funding.** Open Access funding enabled and organized by Projekt DEAL.

**Open Access.** Dieser Artikel wird unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz veröffentlicht, welche die Nutzung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und Wiedergabe in jeglichem Medium und Format erlaubt, sofern Sie den/die ursprünglichen Autor(en) und die Quelle ordnungsgemäß nennen, einen Link zur Creative Commons Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Die in diesem Artikel enthaltenen Bilder und sonstiges Drittmaterial unterliegen ebenfalls der genannten Creative Commons Lizenz, sofern sich aus der Abbildungslegende nichts anderes ergibt. Sofern das betreffende Material nicht unter der genannten Creative Commons Lizenz steht und die betreffende Handlung nicht nach gesetzlichen Vorschriften erlaubt ist, ist für die oben aufgeführten Weiterverwendungen des Materials die Einwilligung des jeweiligen Rechteinhabers einzuholen.

Weitere Details zur Lizenz entnehmen Sie bitte der Lizenzinformation auf <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>.

### Literatur

- [1] Breuer, F. (2010). Wissenschaftstheoretische Grundlagen qualitativer Methodik in der Psychologie. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 601–613). Wiesbaden: VS.
- [2] Ellenberger, T., Harder, D., & Brechbühler, P. M. (2020). Gamification in Unternehmen. In J. Schellinger, K. O. Tokarski & I. Kissling-Näf (Hrsg.), *Digitale Transformation und Unternehmensführung: Trends und Perspektiven für die Praxis* (S. 55–82). Springer Gabler.
- [3] Mayring, P. (2010). Qualitative Inhaltsanalyse. In G. Mey & K. Mruck (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 601–613). Wiesbaden: VS.
- [4] Mayring, P. (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung* (6. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- [5] IG Metall (2007). *Handbuch „Gute Arbeit“ – Handlungshilfen und Materialien für die betriebliche Praxis*

- [6] Institut DGB-Index Gute Arbeit Berlin (2020). *Jahresbericht 2020 – Ergebnisse der Beschäftigtenbefragung zum DGB-Index Gute Arbeit 2020*
- [7] Kruse, J. (2014). *Qualitative Interviewforschung: Ein integrativer Ansatz*. Basel: Beltz Juventa.
- [8] Ruddat, M. (2012). Auswertung von Fokusgruppen mittels Zusammenfassung zentraler Diskussionsaspekte. In M. Schulz & B. Mack (Hrsg.), *Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft* (S. 195–206). Wiesbaden: VS.
- [9] Stieglitz, S. (2015). Gamification – Vorgehen und Anwendung. *HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik*, 52, 816–825.
- [10] Zech, R. (2019). *Qualitätsmanagement und gute Arbeit – Grundlagen einer gelingenden Qualitätsentwicklung für Einsteiger und Skeptiker* (2. Aufl.).