

Zoom-Fatigue

Eine Studie des Instituts für Beschäftigung
und Employability IBE

September 2020 + Dezember 2020

Jutta Rump
Marc Brandt



Institut für Beschäftigung und Employability



Hochschule
für Wirtschaft und Gesellschaft
Ludwigshafen

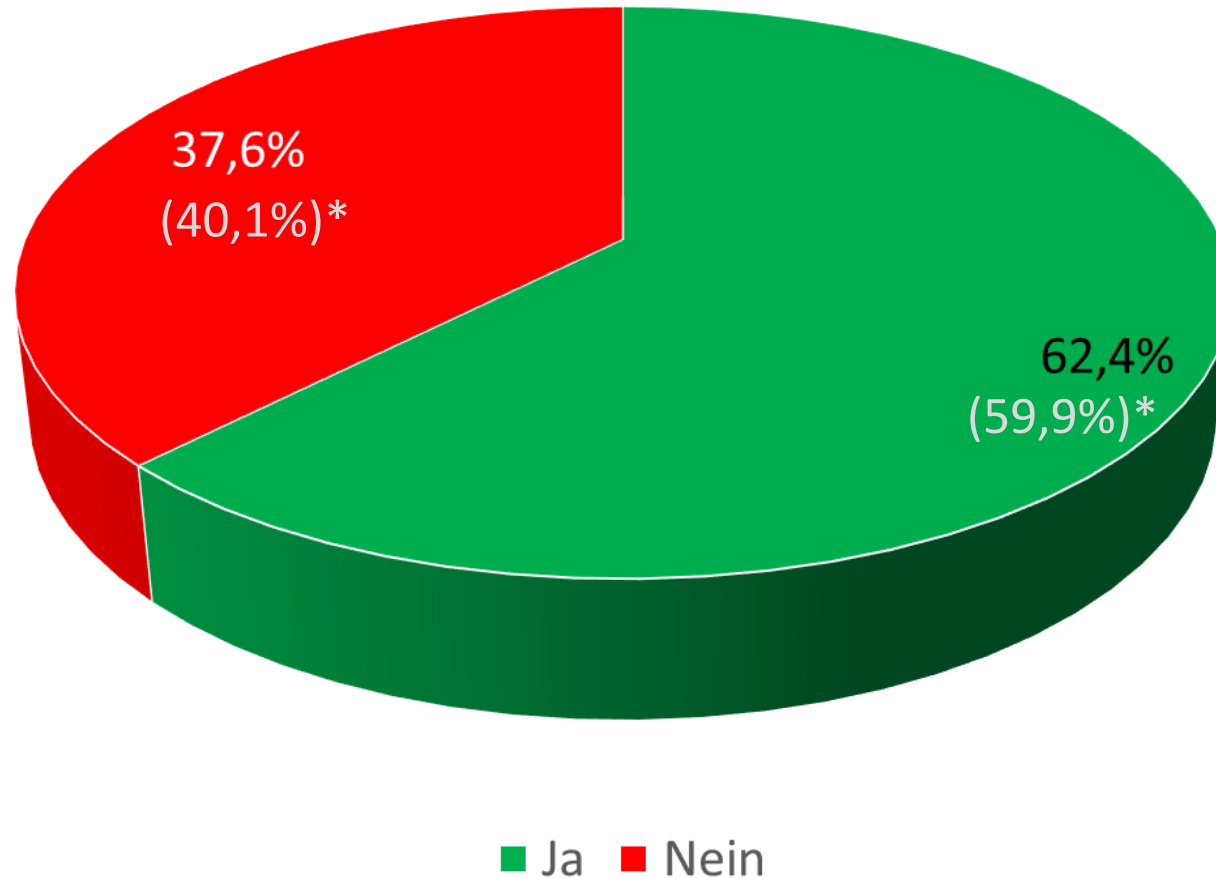
Anmerkung

Die vorliegende Studie bezieht sich nicht ausschließlich auf das Kommunikationstool von „Zoom Video Communications, Inc.“, sondern auf virtuelle Kommunikationsplattformen aller Anbieter. Der Begriff „Zoom-Fatigue“ hat sich jedoch im aktuellen Diskurs in der verwendeten Sprache etabliert. Der Einfachheit halber wird daher im Folgenden der Begriff „Zoom-Fatigue“ stellvertretend für Müdigkeit und Erschöpfung durch virtuelle Kommunikationsplattformen im Allgemeinen gebraucht.

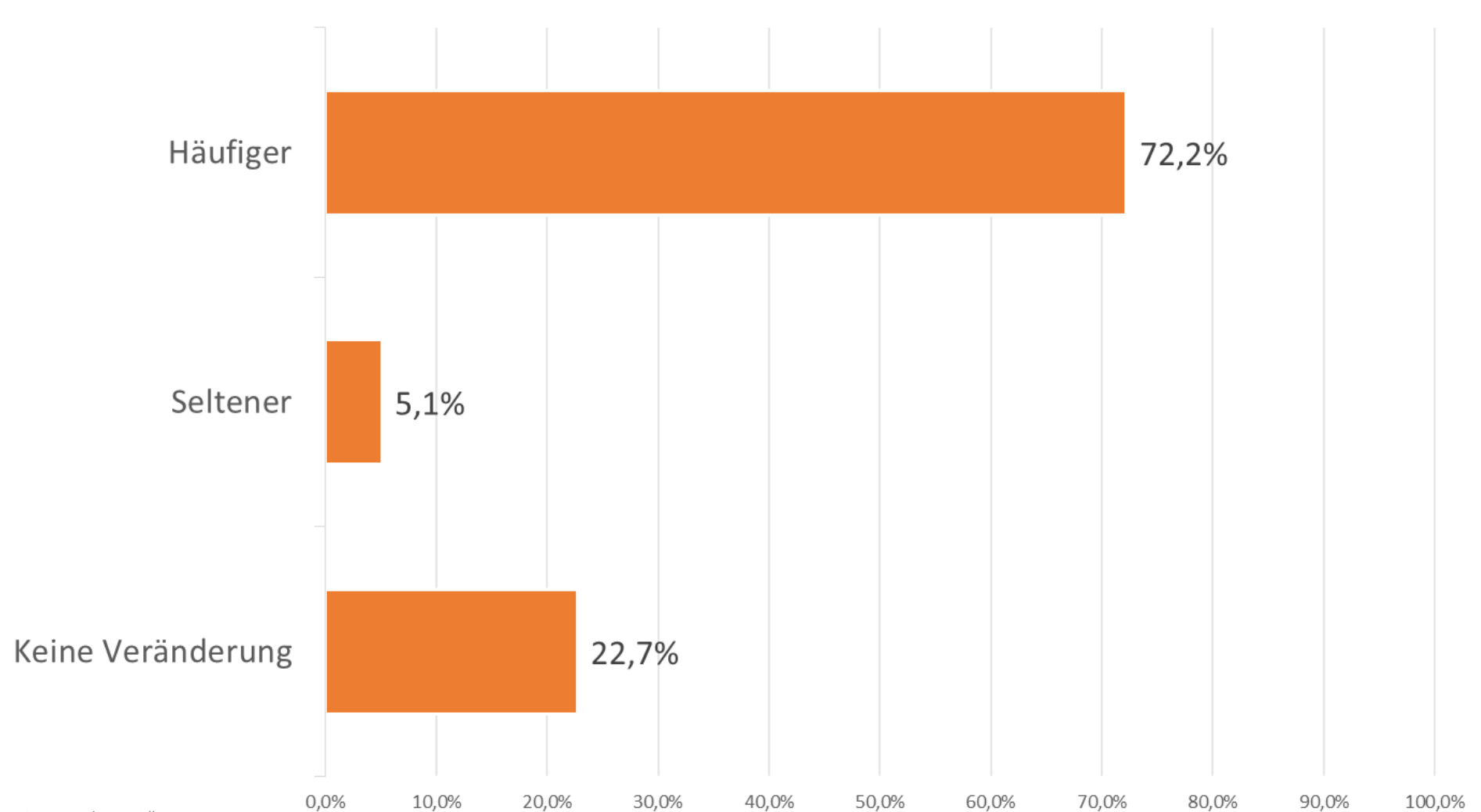
Inhaltsverzeichnis

1.	Grundsätzliches zu Zoom-Fatigue	4
2.	Wie macht sich Zoom-Fatigue bemerkbar?	13
3.	Was belastet Sie dabei?	15
4.	Was kann helfen, die Zoom-Müdigkeit zu reduzieren?	17
5.	Fazit/Zusammenfassung	19

Spüren Sie Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit?



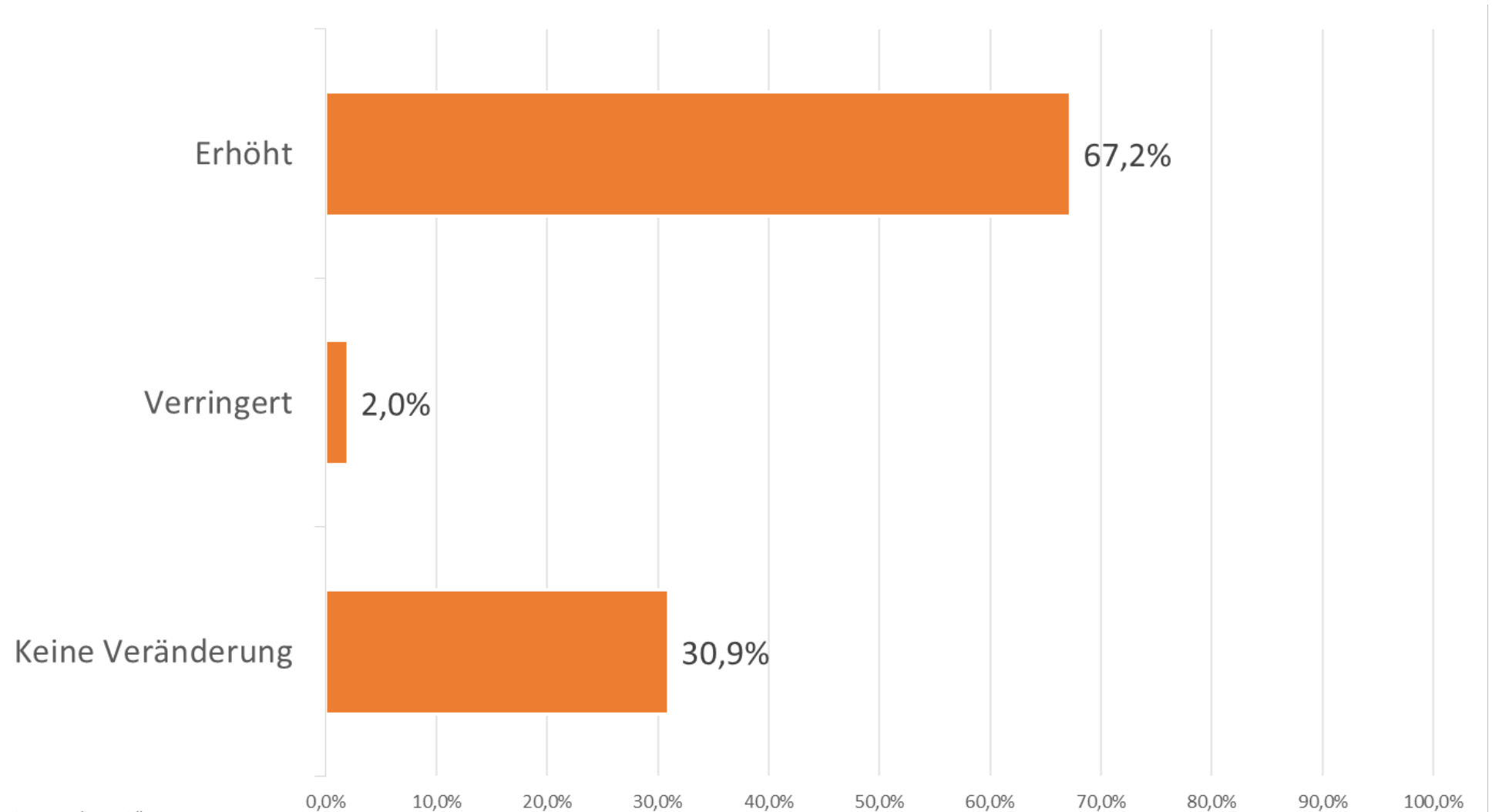
Wie hat sich die Anzahl Ihrer Teilnahme an virtuellen Meetings im Vergleich zum Sommer 2020 verändert?



© IBE (2020): „Zoom-Fatigue – Phase 2“

n= 330

Wie hat sich Ihre Erschöpfung durch virtuelle Kommunikation seit Sommer 2020 entwickelt?



© IBE (2020): „Zoom-Fatigue – Phase 2“

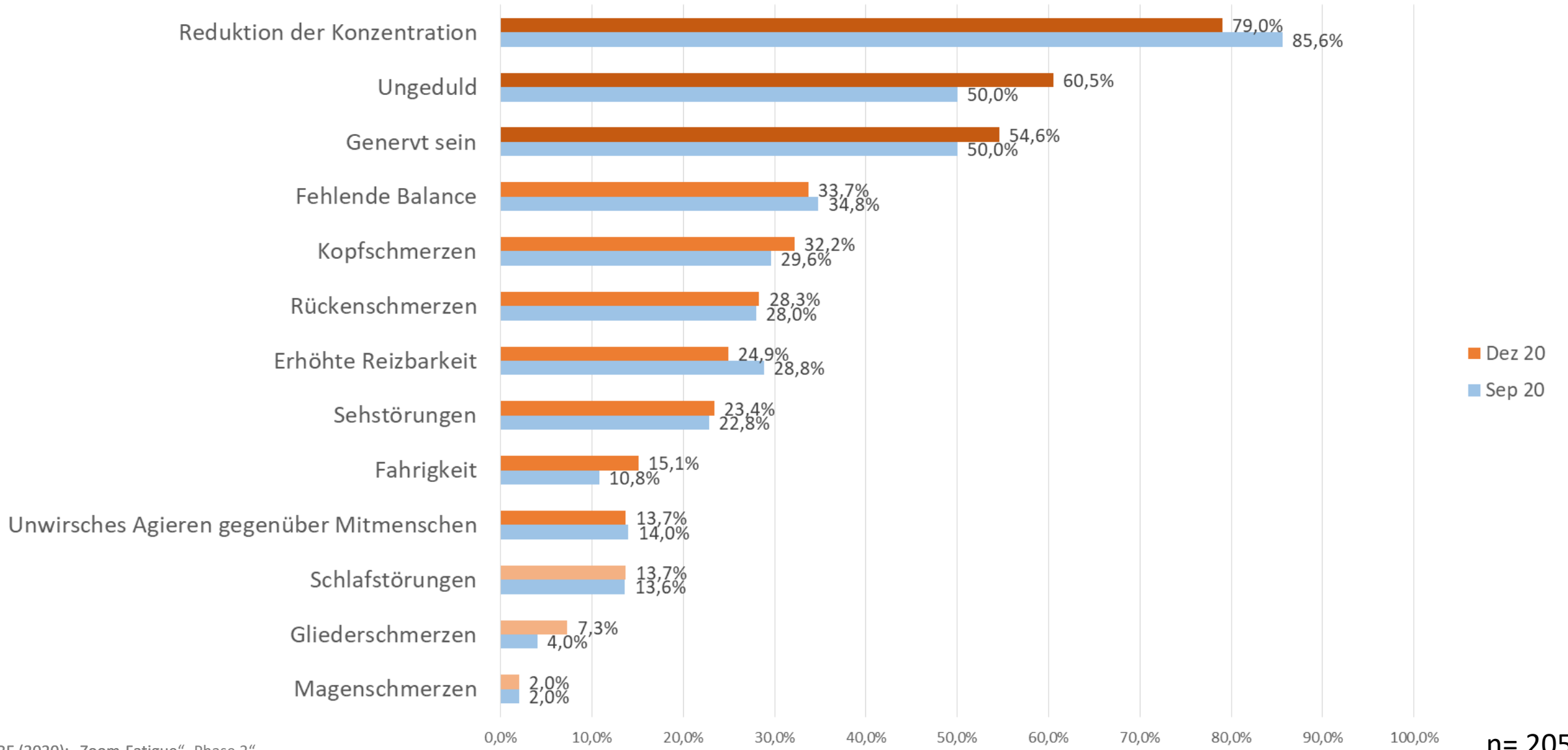
n= 205

Ergebnisse

- Ergebnis 1: Obwohl fast drei Viertel der Befragten angibt, häufiger in virtuellen Meetings zu sein, ist keine nennenswerter Anstieg in der Personengruppe, die Zoom-Fatigue spüren, festzustellen.
- Ergebnis 2: Die Befragten, die Zoom-Fatigue spüren, nehmen eine **Erhöhung des Erschöpfungszustandes** wahr. Diese Entwicklung ist jedoch nicht unbedingt mit einer Steigerung der Häufigkeit der Zoom-Fatigue verbunden. Das lässt die These zu, dass nicht die Anzahl der virtuellen Meetings entscheidend sein muss. Die **Gestaltung des Meetings** selbst kann auch zu einer Erhöhung des Belastungszustandes führen.

2. Wie macht sich Zoom-Fatigue bemerkbar?

Wie macht sich Zoom-Fatigue bemerkbar?



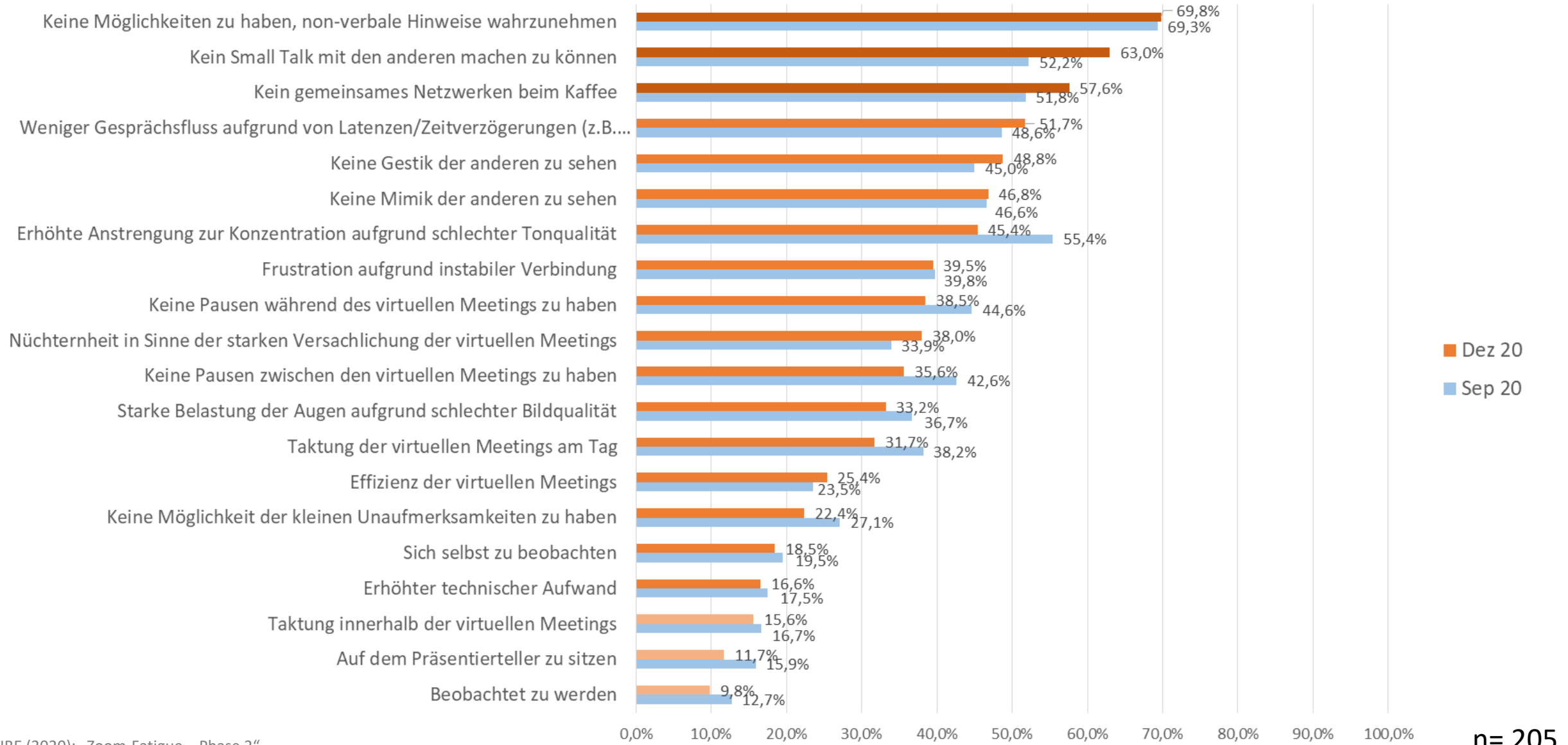
© IBE (2020): „Zoom-Fatigue“– Phase 2“

n= 205

*Mehrfachnennungen möglich

3. Was belastet Sie dabei?

Was belastet Sie dabei?



© IBE (2020): „Zoom-Fatigue – Phase 2“

n= 205

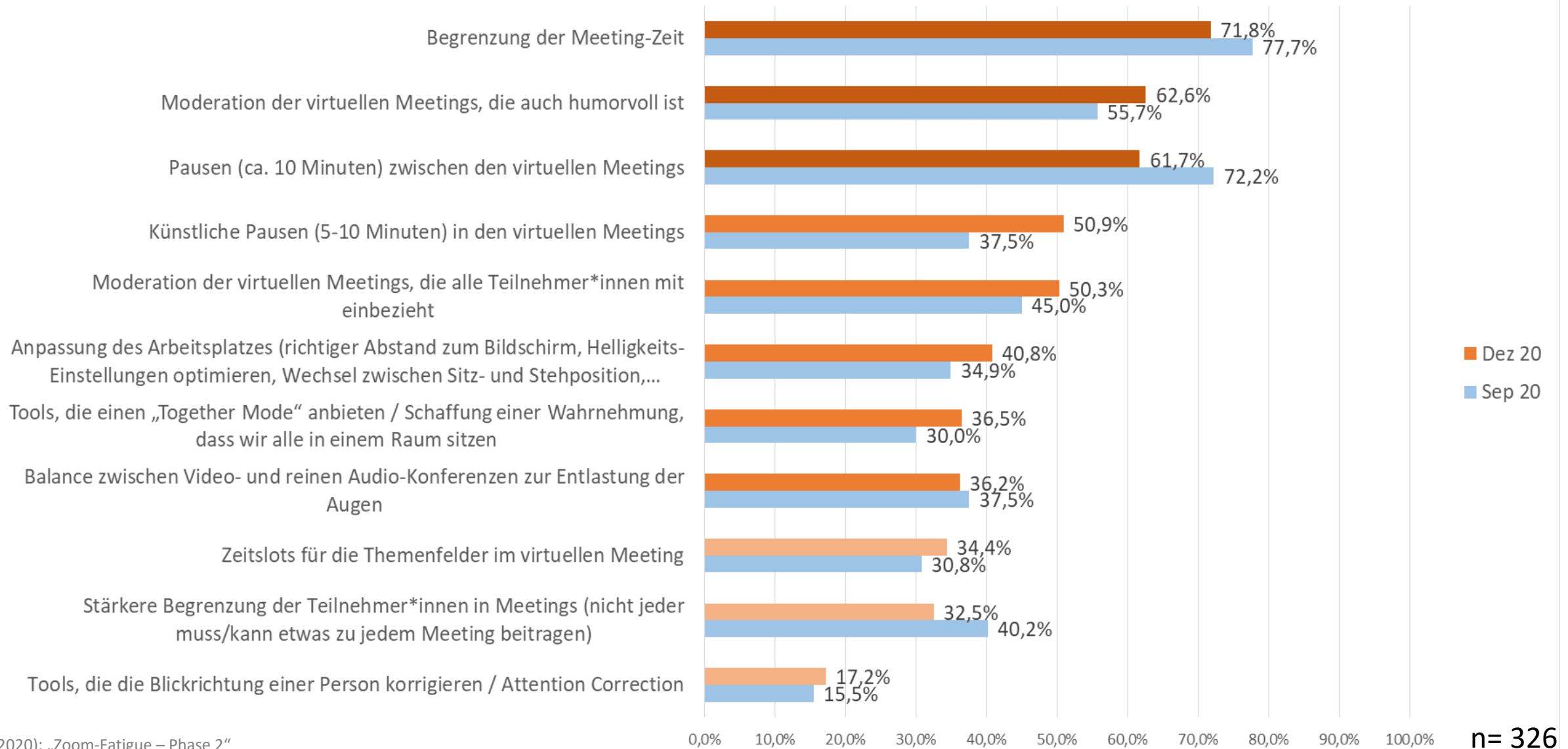
*Mehrfachnennungen möglich

Ergebnisse

- Ergebnis 4: Von September 2020 bis Dezember 2020 sind **Lerneffekte** zu beobachten. Zum einen werden organisatorische Maßnahmen ergriffen, um die Zoom-Fatigue zu begrenzen. Zum anderen gewöhnen sich die Beschäftigten zunehmend an diese Form der Kommunikation und Zusammenarbeit. Zum dritten werden die technischen Rahmenbedingungen ausgebaut bzw. professionalisiert, was ebenfalls zu einer Abnahme der Belastungen führt.
- Ergebnis 5: Trotz der technischen und organisatorischen Fortschritte steigt die Zoom-Müdigkeit durch **fehlendes Netzwerken und mangelnde Möglichkeiten des Small Talk**. Selbst wenn Beschäftigte sich an virtuelle Meetings gewöhnen, verlieren diese Belastungsfaktoren nicht an Bedeutung. Ganz im Gegenteil!

4. Was kann helfen, die Zoom-Müdigkeit zu reduzieren?

Was kann helfen, die Zoom-Müdigkeit zu reduzieren?



© IBE (2020): „Zoom-Fatigue – Phase 2“

Ergebnisse

- Ergebnis 6: Maßnahmen, die mit der **Organisation** und der **Moderation** der virtuellen Meetings verbunden sind, stehen bei der Reduzierung von Zoom-Müdigkeit im Vordergrund.
- Ergebnis 7: **Technische Maßnahmen stehen (noch) im Hintergrund.** Dennoch lässt sich eine Bedeutungszunahme beobachten. Es ist davon auszugehen, dass mehr und mehr Beschäftigte die technischen Möglichkeiten nun kennen und auch erste Erfahrungen gesammelt haben. Darüber hinaus ist von einem technischen Fortschritt bei dem Tools auszugehen.

5. Fazit / Zusammenfassung

Thesen

- Für 72,2% der Befragten hat sich die Anzahl der virtuellen Meetings erhöht. Gleichzeitig hat der Anteil der Personen, die **Zoom-Fatigue spüren**, nicht nennenswert zugenommen. Im September 2020 sind es 59,9% der Befragten, im Dezember 2020 sind es **62,4%** der Befragten.
- Es ist zudem festzustellen, dass sich die **Häufigkeit der Zoom-Müdigkeit** kaum verändert. Im September 2020 sind es 92,4%, im Dezember sind es 95,6%.
- Allerdings ist zu konstatieren: **67,2%** der Befragten, die mit Zoom-Fatigue umgehen müssen, sind der Meinung, dass sich **ihre Erschöpfung** durch virtuelle Kommunikation und Kooperation **erhöht hat**.
- Zoom-Fatigue zeigt sich im Dezember 2020 vor allem in „**Ungeduld**“ und „**Genervt sein**“ sowie in der „**Reduktion der Konzentration**“. Dies hat sich in den letzten drei Monaten nicht verändert.

Thesen

- Es ist jedoch zu beobachten, dass **Ungeduld** um 20% (September 2020: 50,0% => Dezember 2020: 60,5%) und **Genervt sein** um 9% (September 2020: 50,0% => Dezember 2020: 54,6%) zugenommen hat.
- Abgesehen von **Kopf- und Rückenschmerzen**, sind direkte physische Störungen wie Glieder- oder Magenschmerzen weiterhin eher selten sichtbar.
- Was die Belastungstreiber betrifft, so sind **Lerneffekte und Gewöhnungseffekte** in der Organisation erkennbar. Die Taktung der virtuellen Treffen sowie Pausen während und zwischen den Meetings werden weniger belastend wahrgenommen als noch im September 2020. Zum einen sind Pausen mehr und mehr integriert und die Taktungen mitarbeiterfreundlich (siehe Kapitel Handlungsmöglichkeiten). Zum anderen ist davon auszugehen, dass sich Beschäftigte **an virtuelle Kommunikation und Kooperation gewöhnen.**

Thesen

- Trotz der Lern- und Gewöhnungseffekte wirken **fehlendes Netzwerken und mangelnder Small-Talk** weiterhin als Belastungstreiber.
- **Zeitliche Begrenzungen für Meetings** sowie **Pausen zwischen den Meetings** und **in den Sitzungen** werden weiterhin als sinnvolles Mittel zur Vermeidung von Zoom-Fatigue genannt.
- Die Entlastung durch künstliche Pausen in den virtuellen Meetings wird im Vergleich zu September 2020 um rund 13 Prozentpunkte höher bewertet (37,5% => 50,9%). Das ist eine Zuwachsrate von 35%.
- Eine **Moderation, die humorvoll ist** und jede/n Teilnehmer/in mit einbezieht, wird immer noch als wichtiger Faktor zur Entlastung angesehen und kann im Vergleich zur Studie im September 2020 um 5 -7 Prozentpunkte an Relevanz hinzugewinnen. Dies ist ein Zuwachs von 12%.
- Technische Tools stehen noch im Hintergrund, gewinnen aber im Zeitablauf an Bedeutung.

Die Neue Normalität in der Arbeitswelt

1. Die Transformations-Trilogie: Digitale Transformation – Ökonomische Transformation – Ökologische Transformation
2. Drei limitierte Faktoren: Eingeschränkte finanzielle Mittel – Zeit als knappes Gut – Nachwuchs- und Fachkräftemangel
3. Drei „Währungen“: Geld – Zeit – Purpose
4. Drei Aspekte der Organisation: Agiles Arbeiten – Mobile Work – Flexible Arbeitsformen
5. Drei Formen der Zusammenarbeit: Stationäre Zusammenarbeit – Hybride Zusammenarbeit – Virtuelle Zusammenarbeit.
6. Drei Merkmale der Führung: Transparenz – Partizipation – Krisenstab.
7. Drei Ebenen der Beschäftigungsfähigkeit: Kompetenzen – Identifikation – Gesundheit

**Vielen Dank für Ihr Interesse
und Ihre Unterstützung!**

Kontakt:

Mail: info@ibe-ludwigshafen.de

Homepage: www.ibe-ludwigshafen.de

Twitter: [@ibe_lu](https://twitter.com/ibe_lu)

