

Zoom-Fatigue

2. Phase

Jutta Rump, Marc Brandt
Ludwigshafen, im Dezember 2020

Gliederung

1. Einleitung und Statistik
2. Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit als neuer Risikofaktor?
3. Sichtbarkeit von Zoom-Fatigue
4. Belastungstreiber
5. Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit Zoom-Fatigue
6. Fazit / Management Summary

1. Einleitung und Statistik

Im September 2020 hat das Institut für Beschäftigung und Employability IBE das Phänomen „Zoom-Fatigue¹“ untersucht und erste empirische Erkenntnisse generiert (Phase 1). Im Dezember 2020 wurde in einer 2. Phase die empirische Untersuchung wiederholt, um mögliche Entwicklungen sichtbar zu machen.

Zoom-Fatigue beschreibt die Müdigkeit, die sich nach zahlreichen virtuellen Meetings am Tag und in der Woche einstellt. Viele sprechen sogar von Erschöpfung.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der 2. Phase (Dezember 2020) vorgestellt und mit den Ergebnissen der 1. Phase (September 2020) verglichen.

An der Befragung im Dezember 2020 haben 330 Geschäftsführer/innen, Führungskräfte, Personalleiter/innen, Personal-Fachleute, Betriebs- und Personalräte sowie HR-Experten/innen teilgenommen. Die zur Diskussion stehenden Themenfelder sind

- Anzahl der virtuellen Meetings,
- durchschnittliche Dauer der virtuellen Meetings,
- Entwicklung von Zoom-Fatigue seit September 2020,
- Sichtbarkeit von Zoom-Fatigue,
- Belastungsfaktoren und -treiber von Zoom-Fatigue,
- Handlungsmöglichkeiten im Zusammenhang mit Zoom-Fatigue.

¹ Zoom-Fatigue 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.

2. Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit als neuer Risikofaktor?

Die Untersuchung macht deutlich:

62,4 % der Befragten spüren im Dezember 2020 Zoom-Müdigkeit. Zum Vergleich: Im September 2020 geben annähernd 60% der Befragten an, dass sie Zoom-Müdigkeit wahrnehmen. Es ist also lediglich eine leichte Steigerung zu beobachten. Diese Aussage ist u.a. im Kontext der steigenden Anzahl der virtuellen Meetings zu sehen. 72,2 % der Befragten ist nämlich der Meinung, dass sie seit Sommer 2020 häufiger an virtuellen Meetings teilnehmen.

Ergebnis 1: Obwohl fast drei Viertel der Befragten angibt, häufiger in virtuellen Meetings zu sein, ist kein nennenswerter Anstieg in der Personengruppe, die Zoom-Fatigue spüren, festzustellen.

Auf die Frage, wie sich seit Sommer 2020 die Zoom-Müdigkeit entwickelt hat, antworten 67,2% der von Zoom-Müdigkeit betroffenen Befragten, dass sie eine Zunahme der Erschöpfung erkennen. Gleichzeitig ist zu konstatieren, dass fast 12% der betroffenen Befragten Zoom-Müdigkeit **immer** spüren und 83,8% der betroffenen Befragten diese **regelmäßig** wahrnehmen. Im September 2020 war die Anzahl der Befragten, die Zoom-Fatigue immer spüren um ein Fünftel höher (14,7 % im September 2020 / 11,8% im Dezember 2020), während die Gruppe der Personen, bei der sich Zoom-Müdigkeit regelmäßig zeigt, sich im Zeitablauf von 77,7% auf 83,8% erhöht.

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.

3. Sichtbarkeit von Zoom-Fatigue

Eine Müdigkeit oder gar Erschöpfung, die mit virtueller Kommunikation und Kooperation sowie virtuellen Meetings einhergeht, zeigt sich in unterschiedlicher Form. Zu nennen sind beispielsweise:

- Reduktion der Konzentration.
- Fahrigkeit.
- Ungeduld.
- Erhöhte Reizbarkeit.
- Fehlende Balance.
- Unwirsches Agieren gegenüber Mitmenschen.
- Genervt sein.
- Kopfschmerzen.
- Rückenschmerzen.
- Gliederschmerzen.
- Magenschmerzen.
- Schlafstörungen.
- Sehstörungen.

Die Ergebnisse der 2. Phase (Dezember 2020) unterscheiden sich kaum von den Ergebnissen der 1. Phase (September 2020). „Reduktion der Konzentration“, „Ungeduld“ und „Genervt sein“ sind weiterhin die Belastungen, die am häufigsten genannt werden. Es ist jedoch festzustellen, dass die Befragten im Dezember 2020 „Ungeduld“ und „Genervt sein“ häufiger nennen, während die „Reduktion der Konzentration“ in den Nennungen leicht abnimmt. Auffällig ist zudem, dass „Fahrigkeit“ zwar immer noch einen niedrigen Wert aufweist, jedoch um ein Drittel in den letzten 3 Monaten gestiegen ist.

Es ist zu konstatieren, dass sich der Zustand der Zoom-Müdigkeit in der deutschen Wirtschaft weiterhin in der ersten Stufe befindet. Die Beeinträchtigungen bewegen sich noch im Rahmen von „Abnahme der Konzentration“ und „Ungeduld“. Schwerwiegendere Beeinträchtigungen, wie z.B. Kopfschmerzen, Rückenschmerzen sowie Sehstörungen, stellen die zweite Stufe dar. Lediglich 25-30% der Befragten sind von diesen Beeinträchtigungen betroffen. Die dritte Stufe der Beeinträchtigungen ist mit erheblichen körperlichen und psychischen Reaktionen

verbunden. Dazu gehören z.B. Magenschmerzen, Schlafstörungen sowie psycho-somatische Krankheitsbilder. Weniger als 15% der Befragten nennen diese Beeinträchtigungen.

Ergebnis 3: Zoom-Fatigue wird vor allem in der „Reduktion von Konzentration“, „Ungeduld“, „Genervt sein“ sichtbar. Dies hat sich in den letzten Monaten und im weiteren Verlauf der Corona-Krise kaum geändert.

Abbildung 1 gibt einen Überblick.

Wie macht sich Zoom-Fatigue bemerkbar?

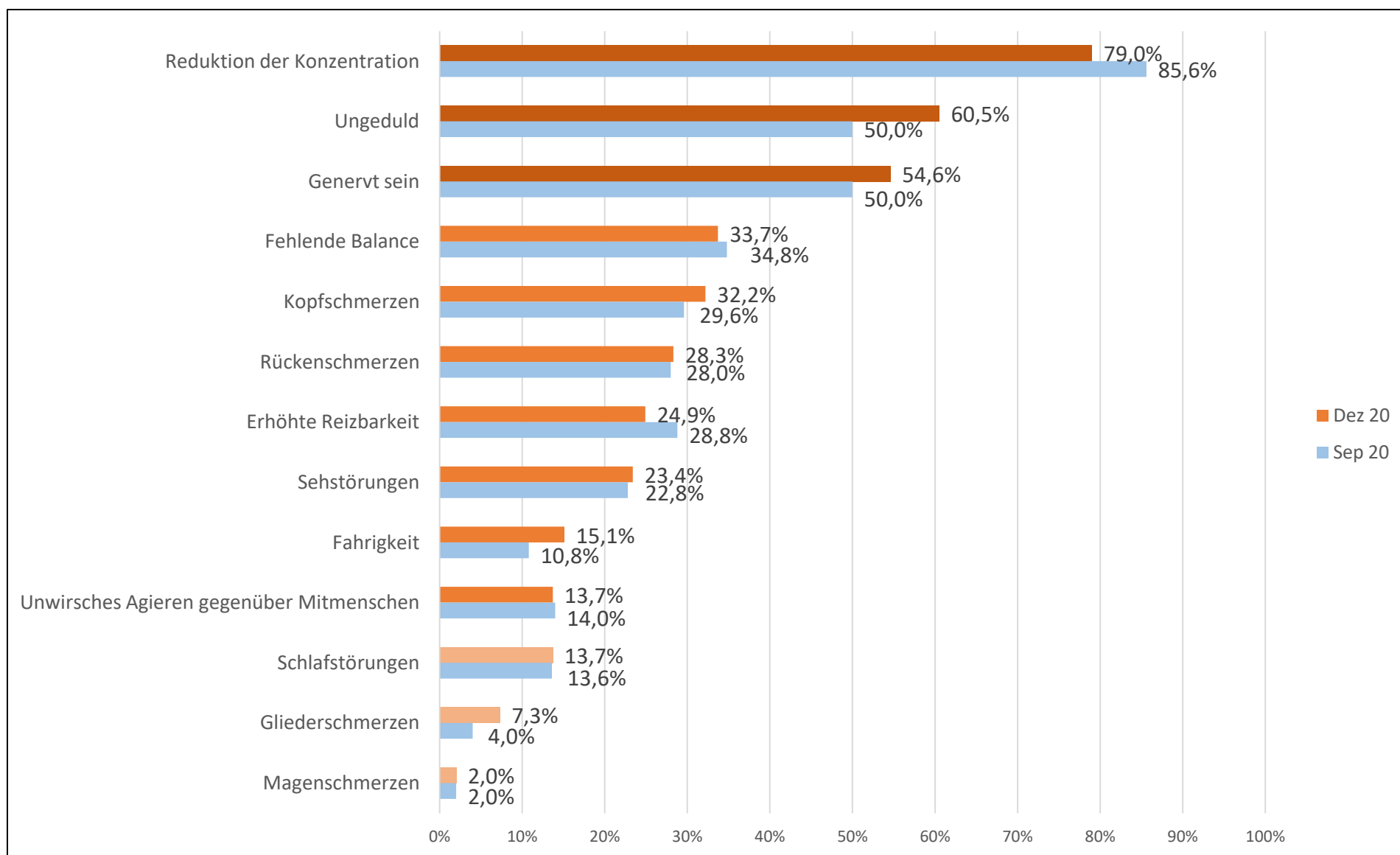


Abb. 1: Belastungen im September 2020 und im Dezember 2020

4. Belastungstreiber

Um eine Reduktion von Zoom-Fatigue herbeizuführen, bedarf es einer Analyse von Belastungsfaktoren und -treiber. Was führt zu Zoom-Müdigkeit? Was ist belastend? Welche Wirkung haben die Belastungsfaktoren im Zeitablauf? Hat sich hier etwas verändert?

Die Bandbreite von möglichen Belastungstreibern ist groß. Sie reicht von technischen Rahmenbedingungen über Nicht-Sichtbarkeit von Gestik und Mimik bis hin zu der Moderationsart. Im Einzelnen lassen sich folgende Belastungstreiber identifizieren:

- Beobachtet zu werden.
- Auf dem Präsentierteller zu sitzen.
- Sich selbst zu beobachten.
- Keine Gestik der anderen zu sehen.
- Keine Mimik der anderen zu sehen.
- Keine Möglichkeiten zu haben non-verbale Hinweise wahrzunehmen.
- Keine Möglichkeit der kleinen Unaufmerksamkeiten zu haben.
- Kein Small Talk mit den anderen machen zu können.
- Kein gemeinsames Netzwerken beim Kaffee.
- Keine Pausen während des virtuellen Meetings zu haben.
- Keine Pausen zwischen den virtuellen Meetings zu haben.
- Effizienz der virtuellen Meetings.
- Taktung innerhalb der virtuellen Meetings.
- Taktung der virtuellen Meetings am Tag.
- Nüchternheit in Sinne der starken Versachlichung der virtuellen Meetings.
- Erhöhter technischer Aufwand.
- Starke Belastung der Augen aufgrund schlechter Bildqualität.
- Frustration aufgrund instabiler Verbindung.
- Weniger Gesprächsfluss aufgrund von Latenzen / Zeitverzögerungen.

Grundsätzlich lassen sich drei Kategorien von Belastungstreiber identifizieren. Zum einen spielen zwischenmenschliche Aspekte eine Rolle, zum zweiten lassen sich organisatorische Rahmenbedingungen aufzeigen. Zum dritten ist die Technik von Bedeutung.

Interpersonelle Aspekte:

Ca. 70% der Befragten, die Zoom-Müdigkeit bei sich wahrnehmen, identifizieren fehlende non-verbale Hinweise als Belastungstreiber. Dies hat sich im Zeitablauf zwischen September 2020 und Dezember 2020 nicht verändert. Circa 47% der betroffenen Befragten benennen explizit das Fehlen von Gestik und Mimik als belastender Faktor. Dieser Wert hat sich zwischen September und Dezember 2020 nur leicht erhöht (Gestik: 45% => 48,8% / Mimik: 46,6% => 46,8%). Rund 63% der Befragten vermissen den Small Talk und ca. 58% der Befragten sehen im mangelnden Netzwerken einen Belastungsfaktor. Im Vergleich zu September 2020 ist hier eine hohe Zuwachsrate von einem Fünftel (Small Talk: 52,2% auf 63%) bzw. mehr als einem Zehntel (Netzwerken: 51,8% auf 57,6%)) zu verzeichnen. Faktoren, wie „Auf dem Präsentierteller zu sitzen“ oder „Keine Möglichkeiten der kleinen Unaufmerksamkeiten zu haben“ spielten im September 2020 bereits eine untergeordnete Rolle. Bis Dezember 2020 haben diese Werte weiter abgenommen. Sie sind mehr oder weniger irrelevant.

Organisation:

Neben dem mangelnden persönlichen interpersonellen Agieren können auch die organisatorischen Rahmenbedingungen und Faktoren zu Belastungen führen, die Zoom-Müdigkeit und sogar Zoom-Erschöpfung hervorrufen. Im Vergleich zu September 2020 zeigt sich im Dezember 2020 jedoch, dass viele Unternehmen und Institutionen ihre Hausaufgaben machen. Pausen zwischen den virtuellen Meetings und in den Sitzungen scheinen zunehmend eingeplant zu werden. Gleiches scheint für die Taktungen der virtuellen Meetings am Tag zu gelten. Auch dieser Wert nimmt ab. Im Gegensatz dazu scheint die Belastung durch die Versachlichung der Sitzungen zu steigen. Fast 40% der Befragten beklagen die Nüchternheit im Sinne zu sachlicher Meetings und mehr als 25% der Befragten sehen Handlungsbedarf in der Entwicklung hinsichtlich der zunehmenden Effizienz. Im September 2020 waren zum Vergleich ein Drittel der Befragten der Meinung, dass die Gestaltung der virtuellen Meetings zu sachlich ist.

Technik:

Die Beschäftigten scheinen sich mehr und mehr an virtuelle Kommunikation und Kooperation zu gewöhnen. Technische Faktoren werden immer weniger als Belastungstreiber

wahrgenommen. Im Einzelnen gilt dies für Ton- und Bildqualität sowie Internetverbindungen. Lediglich bei Latenzen / Zeitverzögerungen ist ein solcher Rückgang nicht zu beobachten. Hier steigt der Wert. Während im September 2020 48,6% der Befragten diesen Faktor als belastend empfunden haben, wird im Dezember 2020 dies von 51,7% der Befragten wahrgenommen.

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!

Die Zahlen, Daten, Fakten zeigt die Abbildung 2.

Was belastet Sie in virtuellen Meetings?

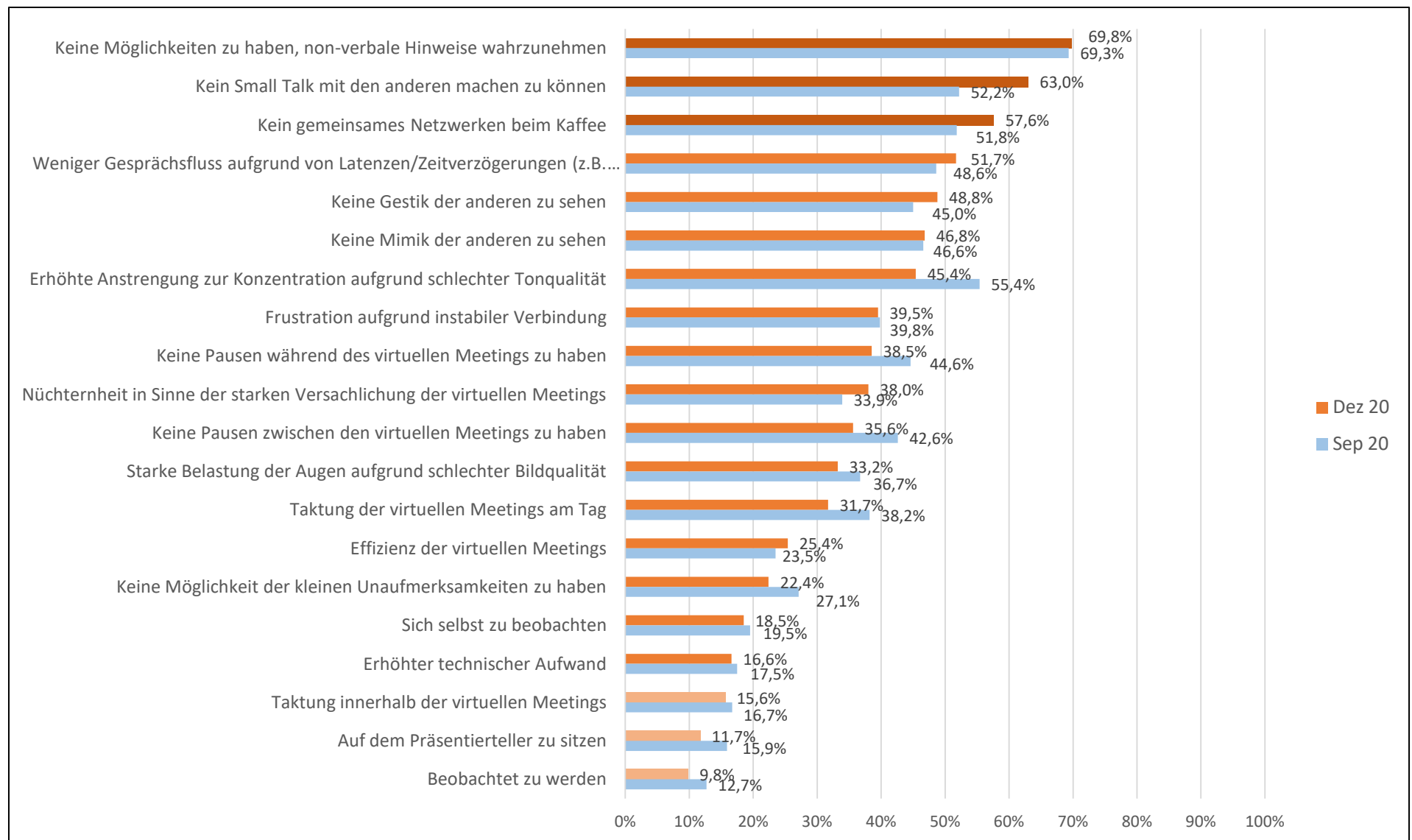


Abb. 2: Belastungsfaktoren und -treiber

5. Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit Zoom-Fatigue

Unbestritten ist Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit eine Entwicklung, der aktiv begegnet werden muss. Wenn dies nicht geschieht, besteht eine sehr große Gefahr, dass die psychische und physische Gesundheit der Beschäftigten beeinträchtigt wird. Die Folgen wären steigende Krankenstände, eingeschränkte Leistungsfähigkeit sowie sinkende Produktivität und Motivation. Auch die Attraktivität als Arbeitgeber kann folglich leiden.

Im Rahmen der Befragung werden eine Reihe von unterschiedlichen Maßnahmen zur Reduktion der Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit zur Diskussion gestellt.

- Künstliche Pausen (5-10 Minuten) in den virtuellen Meetings.
- Pausen (ca. 10 Minuten) zwischen den virtuellen Meetings.
- Moderation der virtuellen Meetings, die auch humorvoll ist.
- Moderation der virtuellen Meetings, die alle Teilnehmer/innen mit einbezieht.
- Begrenzung der Meeting-Zeit.
- Zeitslots für die Themenfelder im virtuellen Meeting.
- Tools, die einen „Together Mode“ anbieten / Schaffung einer Wahrnehmung, dass wir alle in einem Raum sitzen.
- Tools, die die Blickrichtung einer Person korrigieren / Attention Correction.

Als besonders wirkungsvoll werden von den Befragten die Begrenzung der Meeting-Dauer sowie Pausen in und zwischen den virtuellen Meetings identifiziert. Zudem wird eine humorvolle Moderation der virtuellen Sitzung für sinnvoll erachtet. Der Zustimmungswert steigt zwischen September 2020 und Dezember 2020 von 55,7% auf 62,6%. Ergonomie sowie Tools, die den Eindruck vermitteln, man würde gemeinsam in einem Raum sitzen (Together Mode), wird im Dezember 2020 (im Vergleich zu September 2020) eine höhere Bedeutung als Handlungsoption beigemessen.

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 den Tools auszugehen.

In Abbildung 3 werden die Ergebnisse zusammengefasst.

Was kann helfen, die Zoom-Müdigkeit zu reduzieren?

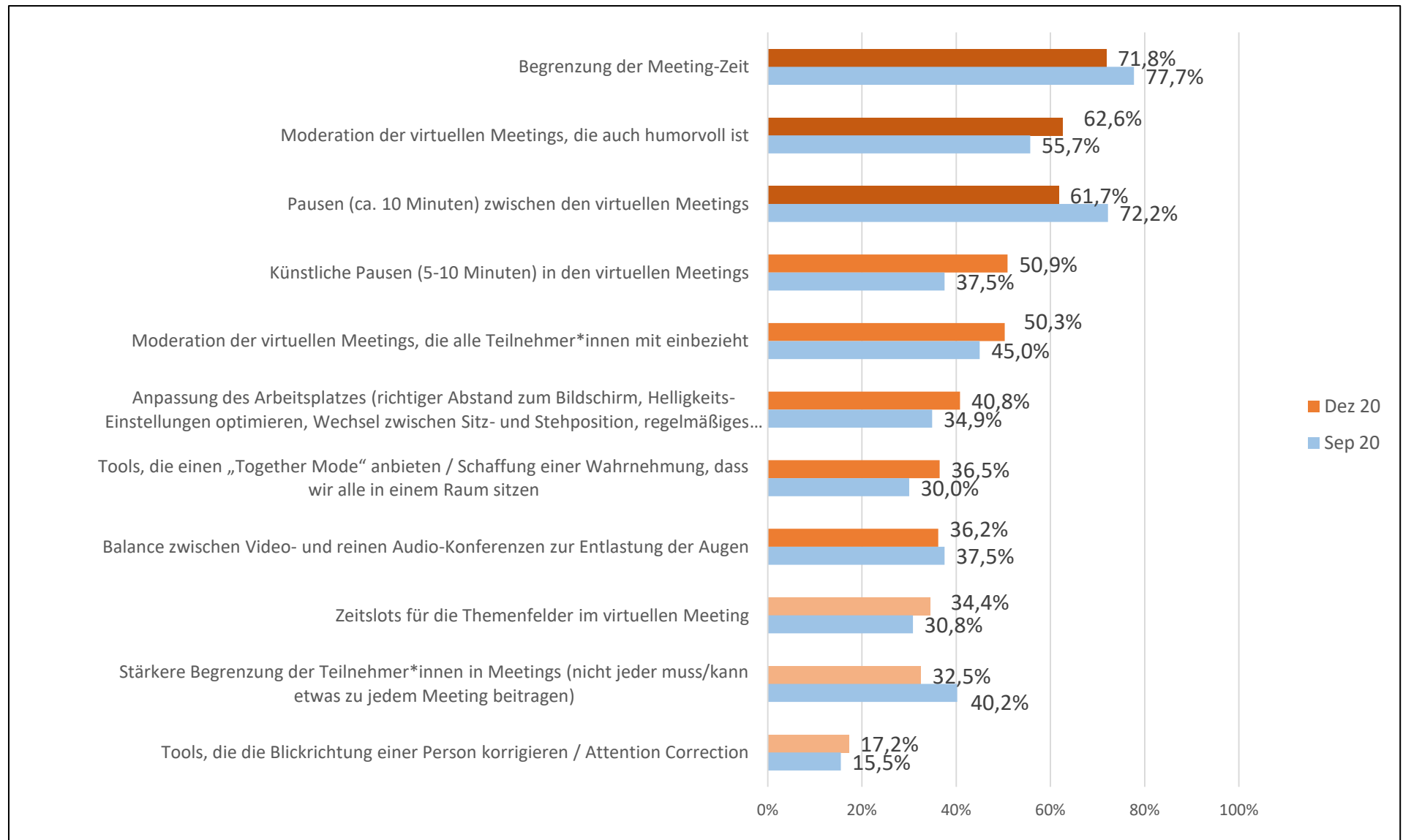


Abb. 3: Handlungsoptionen

6. Fazit / Management Summary

Folgende Ergebnisse und Thesen lassen sich ableiten:

1. 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.
2. 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%.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Abgesehen von Kopf- und Rückenschmerzen, sind direkte physische Störungen wie Glieder- oder Magenschmerzen weiterhin eher selten sichtbar.
7. 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.
8. Trotz der Lern- und Gewöhnungseffekte wirken fehlendes Netzwerken und mangelnder Small-Talk weiterhin als Belastungstreiber.

9. Zeitliche Begrenzungen für Meetings sowie Pausen zwischen den Meetings und in den Sitzungen werden weiterhin als sinnvolles Mittel zur Vermeidung von Zoom-Fatigue genannt.
10. 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%.
11. 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%.
12. Technische Tools stehen noch im Hintergrund, gewinnen aber im Zeitablauf an Bedeutung.