

RKW Kompetenzzentrum

Bildquelle: Adobe Stock_Valerii Apetroaiei

Ergebnisse einer Unternehmensbefragung des RKW Kompetenzzentrums

Technostress

Wie wird er von Beschäftigten und Führungskräften erlebt?

INHALT

Zusammenfassung 3

Was ist Technostress? 4

Ziel der Befragung und methodisches Vorgehen 6

Ergebnisse 10

Fazit 19

ZUSAMMENFASSUNG

Die Befragung zeichnet ein ambivalentes Bild:

- Digitale Technologien werden von der Mehrheit als nützlich erlebt.
- Zugleich prägen Unterbrechungen, Informationsmenge, Anwendungsvielfalt und ein hohes Veränderungstempo den Arbeitsalltag.
- Das Gesamtniveau der Belastung ist mittel – aber rund jede fünfte Person fühlt sich stark oder sehr stark belastet.

21 %	**60 %**	**28 %**	**39 %**
fühlen sich durch digitale Technologien stark oder sehr stark belastet	nennen häufige Unterbrechungen als starken Stressor (Platz 1)	haben das Gefühl, digitale Technologien unter Kontrolle zu haben	bewerten die letzte Einführung neuer Technologie als (sehr) gelungen

WAS IST TECHNOSTRESS?

„Technostress ist eine moderne Anpassungskrankheit,
die durch die Unfähigkeit verursacht wird,
mit den neuen Computertechnologien
auf gesunde Weise umzugehen."

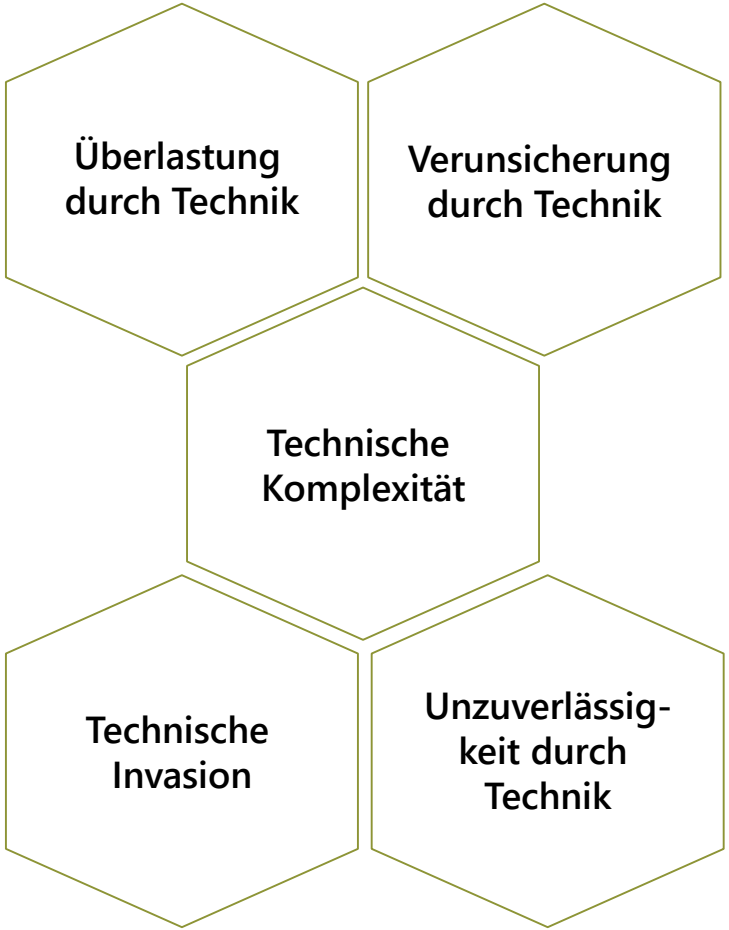
Craig Brod, 1984

WAS IST TECHNOSTRESS?

Digitale Technologien verändern unsere Arbeitswelt seit einigen Jahrzehnten rasant.

Und mit dem Einzug von KI ergeben sich noch einmal ganz andere Herausforderungen und Auswirkungen.

Die zum Teil negativen Auswirkungen des Einsatzes digitaler Technologien lassen sich fünf Kategorien zuordnen:



ZIEL DER BEFRAGUNG UND METHODISCHES VORGEHEN

Wir wollten von unserem Netzwerk wissen…

… was sie unter „Technostress“ verstehen.

… wie sie Belastungen durch Digitalisierung erleben.

… welche Unterstützung sie sich wünschen.



Bildquelle: Adobe Stock_Valerii Apetroaiei

ZIEL DER BEFRAGUNG UND METHODISCHES VORGEHEN

Angeschrieben wurde unser Verteiler sowie über eine Mitteilung in unserem Newsletter im Sommer 2026.

Einige Partner haben die Umfrage über ihre Netzwerke geteilt.

Hinweis: Es ist (auch unabhängig von der Fallzahl) somit eine nicht repräsentative Befragung, da ein ausgewählter Personenkreis ohne Beachtung von besonderen Merkmalen angeschrieben wurde. Vielmehr ist es ein Stimmungsbild interessierter Unternehmen und Fachkräfte.

ZIEL DER BEFRAGUNG UND METHODISCHES VORGEHEN

136

Personen haben geantwortet

Position im Unternehmen

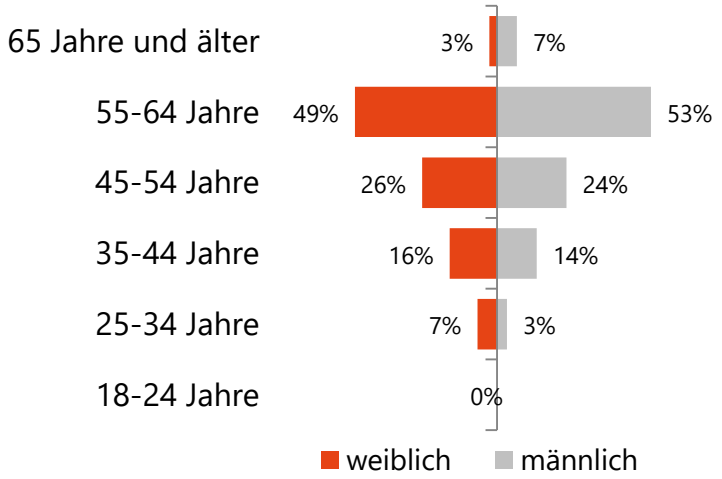
52 Prozent sind Angestellte

35 Prozent sind Führungskräfte

13 Prozent sind Unternehmende

74 Frauen

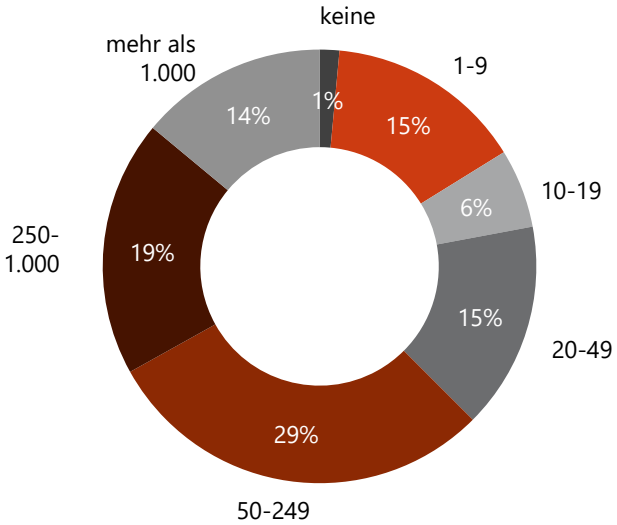
59 Männer



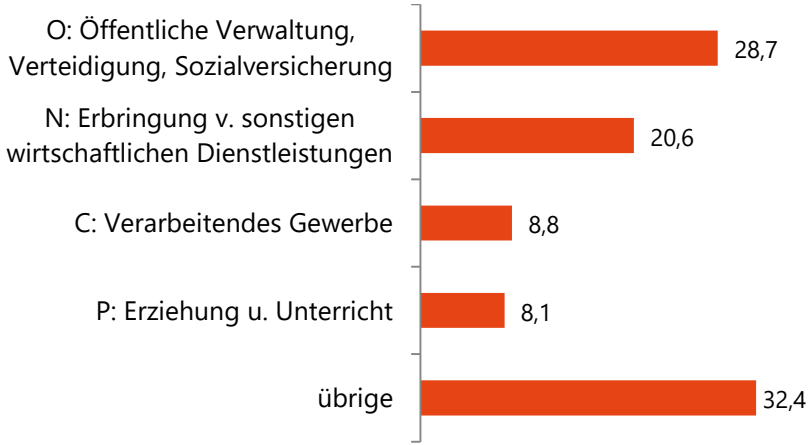
86 Prozent nutzen regelmäßig Homeoffice oder mobile Arbeit.

Ein Großteil der befragten Personen …

… arbeitet in KMU mit bis zu 249 Beschäftigten.



… ist in der Verwaltung oder der Erbringung sonstiger wirtschaftlicher Dienstleistungen tätig.



in Prozent, N=134

ERGEBNISSE

„Was verbinden Sie mit dem Begriff Technostress?“

Wir haben bei dieser Frage drei Freitextfelder zur Verfügung gestellt. Mit über 300 Eintragungen ließ sich eine Vielzahl von Themen abbilden (siehe nächste Seite). Die Kategorisierung erfolgte manuell durch die Auswerter.

Drei Themen dominieren: das **Tempo** des Wandels (*„Man kommt kaum hinterher“*), ständige **Erreichbarkeit** und die **Informationsflut**, besonders durch E-Mails. Danach folgen technische Störungen, Tool-Vielfalt und Künstliche Intelligenz.

KI wird dabei ambivalent beschrieben: als Hype und Handlungsdruck (*„ohne KI geht nichts mehr“*), als Risiko unüberlegter Nutzung und als „*Fluch und Segen*“. Mehrere Antworten verweisen zudem auf fehlende Schulung, ältere Beschäftigte und fehlende Kompatibilität zwischen Anwendungen.

ERGEBNISSE

„Was verbinden Sie mit dem Begriff Technostress?“

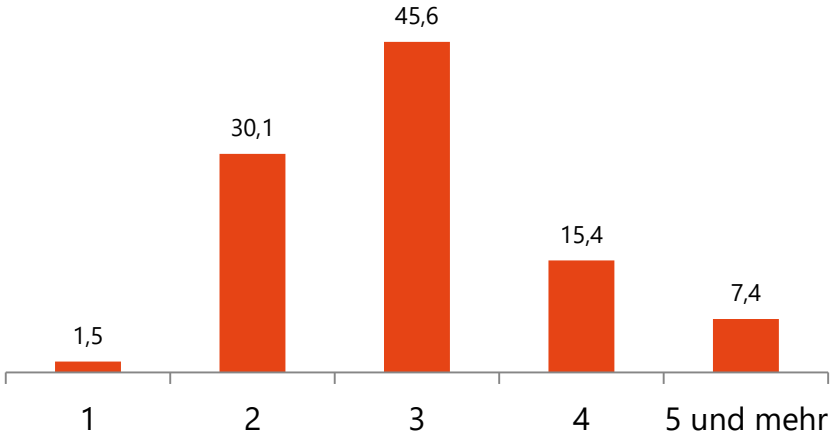


Anzahl Nennung, ca.-Angaben, manuelle Codierung

Nutzung von digitaler Technologie

Anzahl benutzter Endgeräte

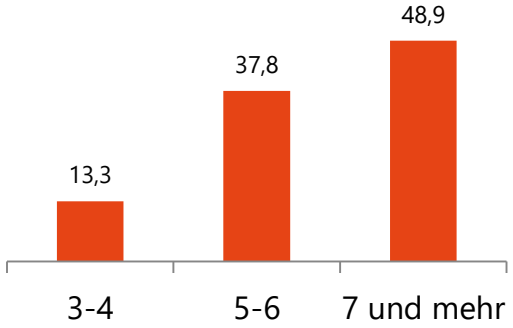
Die Arbeitsumgebung ist dicht: 46 Prozent arbeiten mit drei Endgeräten, weitere 23 Prozent mit vier oder mehr;
nur zwei Personen kommen
mit einem Gerät aus.



Nutzung von digitaler Technologie

Anzahl regelmäßig genutzter Programme und Anwendungen

Bei den Anwendungen sind es 49 Prozent, die regelmäßig mit sieben oder mehr Programmen arbeiten, und weitere 38 Prozent mit fünf bis sechs. Niemand nutzt nur ein bis zwei Anwendungen.



Diese Dichte ist u. a. die Grundlage für ständige Kanalwechsel, Multitasking und Unterbrechungen (siehe Seite 15ff).

ERGEBNISSE

Nutzen und Belastung im Vergleich

Digitale Technologien verändern unsere Arbeitswelt. Dabei finden sich im Technostress-Konzept mehrere Aspekte.

In unserer Umfrage wollten wir daher wissen, inwiefern die befragten Personen einzelnen Aussagen zur Nutzung digitaler Technologien zustimmen. Dabei gab es sowohl positiv als auch negativ formulierte Aussagen.

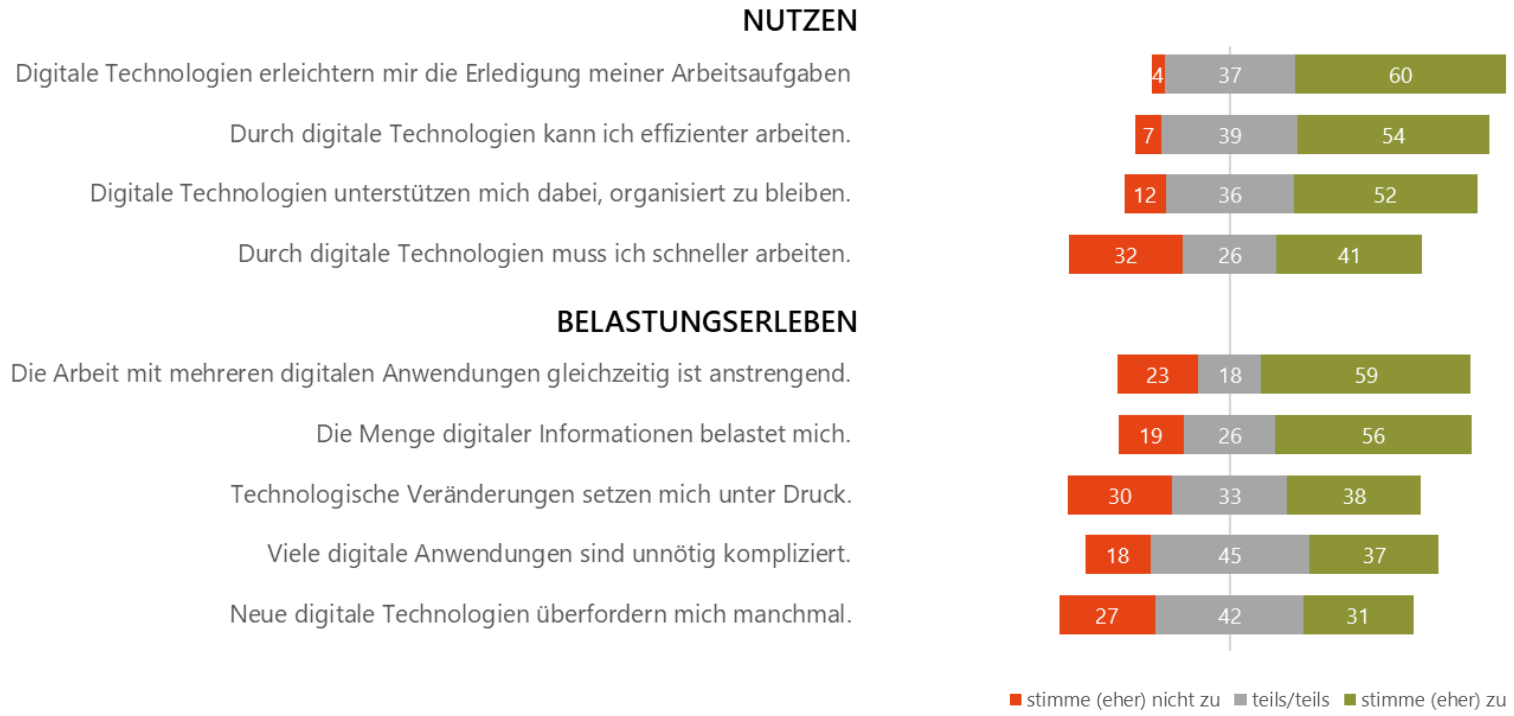
Die Antwortenden finden die Technologien zum größten Teil positiv und hilfreich für die Arbeit. Aber es gibt auch Zustimmungen zu negativen Auswirkungen.

Nutzen und Belastung im Vergleich

Die Aussagen mit den höchsten Zustimmungen:

Vorteile	Nachteile
1. Arbeit wird erleichtert (60 %) 2. effizienteres Arbeiten (54 %) 3. gute Bewältigung neuer Anwendungen (53 %)	1. mehrere parallele Tätigkeiten (59 %) 2. belastende Informationsmenge (56 %) 3. Vermischung von Arbeit und Privatleben (53 %)

Nutzen und Belastung im Vergleich – Teil 1

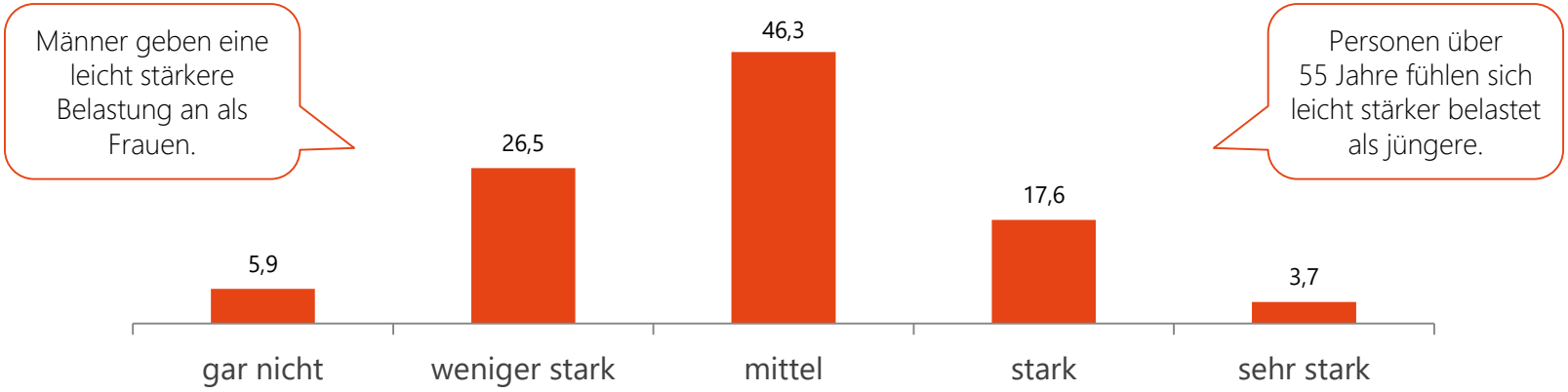


Nutzen und Belastung im Vergleich – Teil 2



Wie sehr fühlen Sie sich durch digitale Technologien belastet?

Auf die direkte Frage nach der Gesamtbelastung antworten 46 Prozent mit „mittel“. 21 Prozent fühlen sich stark oder sehr stark belastet, 32 Prozent weniger stark oder gar nicht. Das ist kein akutes Massenproblem, aber eine relevante Risikogruppe – und bei einzelnen Stressoren liegen die Werte deutlich höher.



ERGEBNISSE

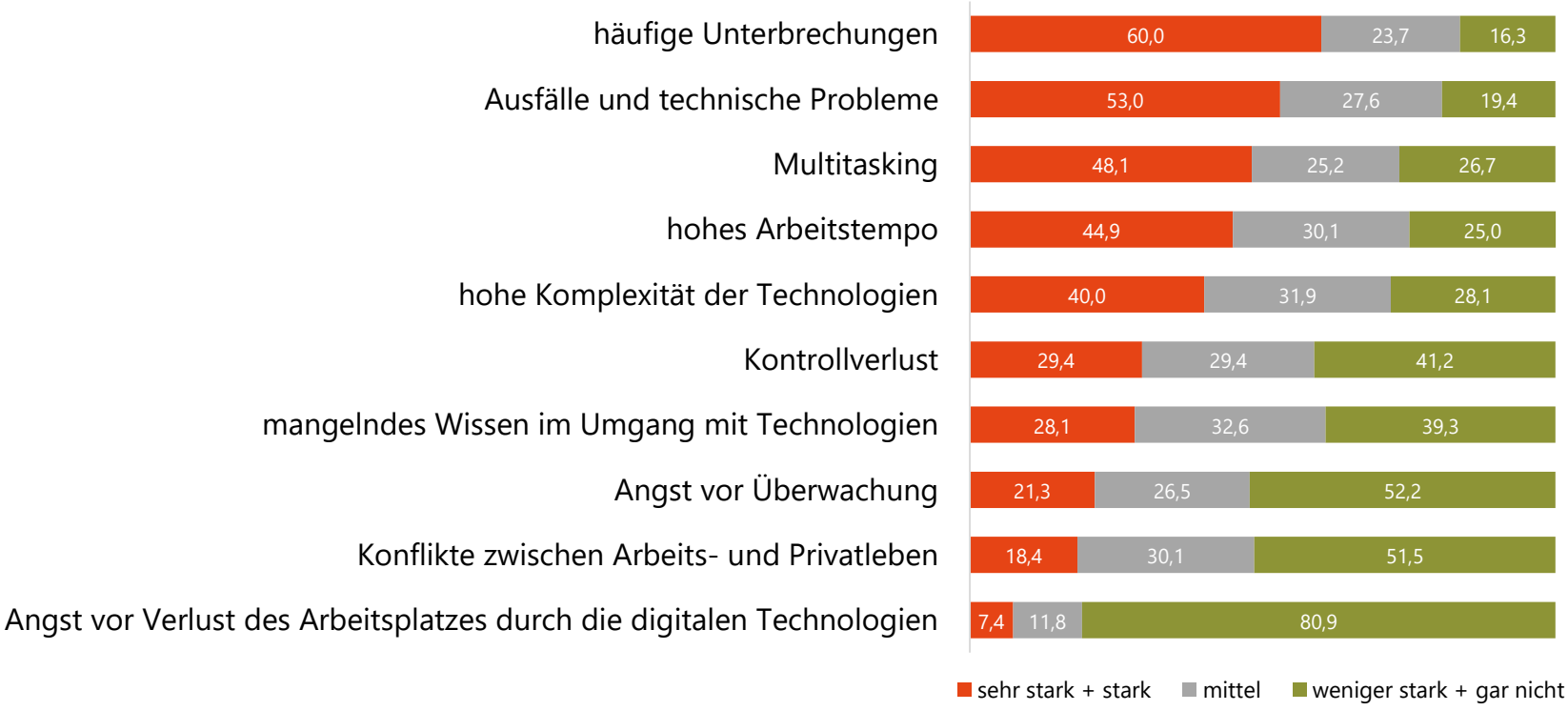
Wie sehr belasten Sie die folgenden Aspekte?

Bei den konkreten Belastungsfaktoren steht die Arbeitsorganisation im Vordergrund: Unterbrechungen sind der mit Abstand stärkste Stressor, gefolgt von technischen Ausfällen, Multitasking und Arbeitstempo.

Persönliche Unsicherheiten wie mangelndes Wissen oder Kontrollverlust betreffen etwa jede dritte bis vierte Person. Die Angst vor Arbeitsplatzverlust ist mit 7 Prozent in dieser Stichprobe kaum vorhanden.

Auffällig: Konflikte zwischen Arbeits- und Privatleben werden nur von 18 Prozent als stark belastend erlebt, obwohl 53 Prozent eine Vermischung der Bereiche wahrnehmen. Die Entgrenzung ist also verbreitet, wird aber von der Mehrheit nicht als Konflikt empfunden – für einen kleineren Teil dagegen sehr wohl.

Wie sehr belasten Sie die folgenden Aspekte?



Zeitpunkt der letzten Einführung neuer Technologie

Das Veränderungstempo ist hoch: 76 Prozent haben innerhalb des letzten halben Jahres neue Hard- oder Software eingeführt bekommen, 36 Prozent sogar in den letzten vier Wochen.

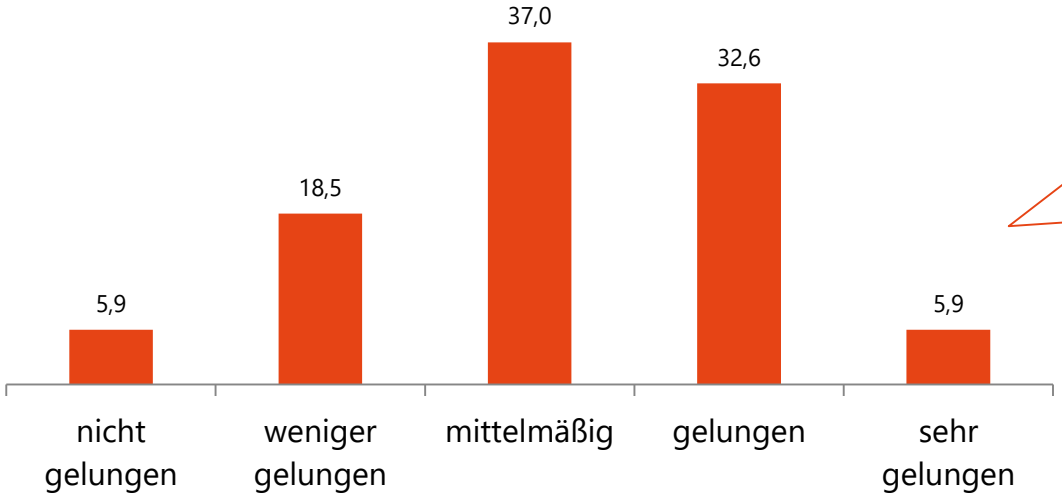
36 % in den letzten 4 Wochen

40 % im letzten halben Jahr

24 % vor mehr als einem halben Jahr

Zeitpunkt der letzten Einführung neuer Technologie

Die Einführung wird nur mittelmäßig bewertet: 39 Prozent empfinden sie als gelungen oder sehr gelungen, 37 Prozent als mittelmäßig und 24 Prozent als weniger oder nicht gelungen.



Statistisch nicht abhängig vom Zeitpunkt der Einführung.

ERGEBNISSE

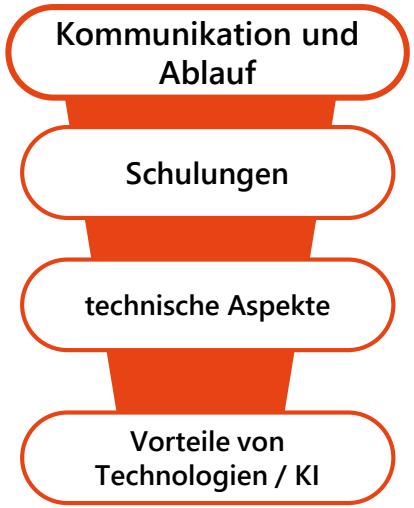
Wenn Sie zufrieden waren: Was fanden Sie besonders positiv?

Das Muster ist eindeutig:
Dort, wo Einführungen gelobt werden, waren Schulung, frühe Kommunikation und erreichbarer Support der Grund („Roadmap wurde klar kommuniziert“, „wöchentlich ein Training / Erfahrungsaustausch“).

Nutzerfreundlichkeit I Effizienzgewinne I Einfachheit I gute Anleitung I selbstinstallierend und -erklärend	**technische Aspekte**
Unterstützung durch IT-Abteilung I persönliche Ansprechpartner	**Support und Ansprechpartner**
Ankündigung I Einführung I gute Vorbereitung I gute Prozessanalyse I Test im Vorfeld	**Kommunikation und Ablauf**
Angebot an Schulungen I Erklärungen in Wort und Schrift I Weiterbildung I Erfahrungsaustausch	**Schulungen**
Raum um Sachen auszuprobieren I Gute Arbeit im Team I Zusatznutzen sichtbar machen	**Sonstiges**
Beschleunigung Vereinfachung I Stärkung kreative Arbeit	**Vorteile von Technologien/KI**

ERGEBNISSE

Wenn Sie eher unzufrieden waren: Was hätten Sie sich gewünscht?



Kommunikation und Ablauf	bessere Dokumentation I frühere Einbindung der Nutzer I individuelle Einführung I mehr Zeit I längere Testphase
Schulungen	Bessere Schulungen I Unterlagen I
technische Aspekte	Nutzende einbeziehen I mangelhafte Prozesse I versprochene Funktionen erhalten I Konflikte mit alter Technologie
Vorteile von Technologien / KI	Nutzen rausstellen I Sinn verstehen I Zielsetzung

Dort, wo sie kritisiert werden, fehlten genau diese Elemente. Der häufigste Wunsch ist eine bessere, strukturierte Schulung statt „ausprobieren und wenn's nicht klappt, dann bitte melden".

Danach folgen frühere Einbindung der Nutzer, erkennbarer Nutzen („Weniger Digitalisierung als Selbstzweck"), Zeit zum Lernen und stabilere, ausgereifte Systeme.

FAZIT

Wie sehr belasten Sie die folgenden Aspekte?

Technostress entsteht hier weniger aus mangelnder Technikakzeptanz als aus den Rahmenbedingungen, unter denen Technik eingesetzt wird – Tempo, Dichte, Unterbrechungen und die Qualität der Einführung.

Ressourcen (stärken)	Risikofaktoren (angehen)
– hohe Nutzenwahrnehmung (60 % „erleichtert Aufgaben“) – solide Kompetenz (53 % bewältigen Neues gut) – kaum Jobangst (7 %) – gelungene Einführungen zeigen, dass Schulung, Kommunikation und Support wirken – Wunsch nach Mitgestaltung und Lernen ist vorhanden	– Unterbrechungen und Multitasking (60 % bzw. 48 %) – hohes Tempo bei Wandel und Einführungen (77 % in sechs Monaten) – hohe Tool-Dichte (49 % mit 7+ Anwendungen) – geringes Kontrollgefühl (28 %) – polarisierte Erreichbarkeitserwartungen und Entgrenzung (53 %) – technische Ausfälle (53 %)

Gerade unter der zunehmenden Komplexität und Geschwindigkeit durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz sind Unternehmen gut beraten, sich um den sinnvollen Einsatz, die mitarbeiterorientierte Einführung und die saubere Nutzung von Technologien zu kümmern.

RKW Kompetenzzentrum

Gabriele Held

Fachbereich Fachkräftesicherung

06196 4953226, held@rkw.de

RKW Kompetenzzentrum
Düsseldorfer Straße 40 A
65760 Eschborn

Gefördert durch:

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages