

## MANAGEMENT SUMMARY:

# DIGITALE ÜBERLASTUNG UND WOHLBEFINDEN DER ARBEITNEHMENDEN AM DIGITAL WORKPLACE 2025

Eine Online-Befragung von YouGov im Auftrag von HIRSCHTEC und Powell

Für die Studie hat das Marktforschungsinstitut YouGov im Auftrag von HIRSCHTEC und Powell insgesamt 504 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ohne Führungsverantwortung in Deutschland befragt. Unter diesen arbeiten 392 zumindest teilweise oder gänzlich digital. Die folgenden Ergebnisse beziehen sich lediglich auf die Gruppe der teils bzw. komplett digital Arbeitenden.

### Die Kernergebnisse und Handlungsempfehlungen im Überblick:

#### 42 Prozent der Beschäftigten fühlen sich – zumindest teilweise – vom Digital Workplace überfordert

Über die Hälfte (58 Prozent) der digital arbeitenden Beschäftigten in Deutschland kann den digitalen Arbeitsplatz offenbar bereits problemlos im Arbeitsalltag nutzen. Allerdings geben auch 18 Prozent an, sich oft vom Digital Workplace überfordert zu fühlen, ein Viertel empfindet dies zumindest teilweise so. Damit scheint der digitale Arbeitsplatz bei rund 42 Prozent der digital Arbeitenden nicht sein volles Potenzial entfalten zu können.

#### Technische Probleme und Ausfälle, gefolgt von permanenten Updates sind die größten Stressfaktoren

Dabei gibt rund die Hälfte der Befragten an, dass technische Probleme und Ausfälle am meisten Stress am Digital Workplace verursachen. Dem folgen ständige Updates und Änderungen (31 Prozent) sowie ein Mangel an Schulungen und Unterstützung (25 Prozent).

#### Über ein Drittel der Beschäftigten wünscht sich mehr Schulungen und eine einfachere Bedienung digitaler Werkzeuge

Gefragt nach gewünschten Verbesserungen, sprechen sich 37 Prozent der Befragten für bessere Schulungen und mehr Unterstützung aus. Weitere 35 Prozent glauben an eine Stressreduktion durch eine einfachere Bedienung der Tools (z. B. bei Navigation und Suche) und wünschen sich daher in diesem Bereich Optimierungen.

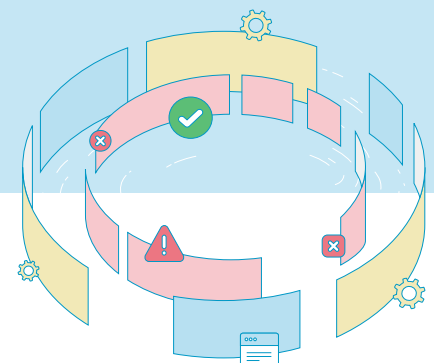
#### Mehr als ein Viertel der Beschäftigten fühlt sich vom Arbeitgeber nicht gut über KI informiert

Zwar sagen bereits insgesamt 42 Prozent der Befragten, dass sie sich bereits recht gut über KI informiert fühlen (gut informiert: 16 Prozent, einige Informationen vorhanden: 26 Prozent). Allerdings ist auch bei 28 Prozent das Gegenteil der Fall (nie vom Arbeitgeber über KI informiert worden: 13 Prozent, nicht genug Informationen vorhanden: 15 Prozent). Bei 27 Prozent der Befragten spielt KI am Arbeitsplatz (bisher) keine Rolle.

#### Ältere Beschäftigte wünschen sich häufiger mehr Unterstützung am Digital Workplace als jüngere

Was zudem auffällt: Ältere Befragte (45 Jahre und älter: 43 Prozent) wünschen sich signifikant häufiger eine einfache Bedienung digitaler Tools als jüngere (18 bis 44 Jahre: 30 Prozent). Analog dazu erhoffen sich 44 Prozent der älteren Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer eine bessere Schulung. Nur ein Drittel der jüngeren äußert diesen Wunsch.

Weiter auf Seite 2



**Die Ergebnisse zeigen:** In vielen Unternehmen scheint das Potenzial, das der Digital Workplace mitbringt, noch nicht voll ausgeschöpft zu werden. In der heutigen, von demografischem Wandel und Arbeitskräftemangel geprägten, Arbeitswelt ist für Unternehmen aber eines unabdingbar: ihre interne Kommunikation und Zusammenarbeit so einfach und produktiv wie möglich zu gestalten, um a) die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden zu steigern sowie attraktiv für die besten Talente zu sein und b) schnell auf veränderte Marktbedingungen reagieren zu können, Innovationen voranzutreiben und stets einen Vorsprung gegenüber dem Wettbewerb zu haben.

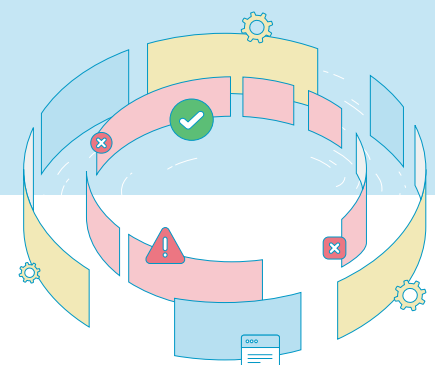
**Folgende Handlungsempfehlungen lassen sich daher für Arbeitgeber und Führungskräfte ableiten:**

**A** Ein großer Teil der digital arbeitenden Beschäftigten ohne Führungsverantwortung – und zwar 42 Prozent – fühlt sich durch den Digital Workplace entweder nur teilweise bei der Erledigung der täglichen Arbeitsaufgaben bzw. gar nicht entlastet. Bei diesen Befragten kann der Digital Workplace folglich nicht seine volle Wirkkraft entfalten. Arbeitgeber und Führungskräfte sollten daher die von den Mitarbeitenden gewünschten Optimierungen und Vereinfachungen der digitalen Anwendungen vornehmen. Zudem sollten sie ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter intensiv in der Nutzung der Tools (nach-)schulen. Andernfalls besteht die Gefahr, dass diese sich alternative Wege (Stichwort: Schatten-IT) außerhalb der unternehmenseigenen Tool-Landschaft suchen, die vom Arbeitgeber a) nicht gewollt und legitimiert sind und die b) erhöhte Sicherheitsrisiken mit sich bringen.

**B** Technische Probleme und Ausfälle sind für Mitarbeitende ein großer Stressfaktor am Digital Workplace. Für Unternehmen ist es daher essenziell, dass der digitale Arbeitsplatz stets stabil läuft. Um dies sicherzustellen, braucht es eine kontinuierliche Wartung, Überwachung und Weiterentwicklung der Systeme. Hier kann es z. B. gerade für kleine und mittelständische Unternehmen ohne große IT-Abteilung eine sinnvolle Lösung sein, Wartung und Support – oder sogar den kompletten Betrieb - ihres digitalen Arbeitsplatzes an einen Managed Service Provider auszulagern und auf das Modell „Digital Workplace as a Service“ zu setzen.

Zu den ständigen Updates als Störfaktor am Digital Workplace lässt sich sagen: Gerade im Microsoft 365-Kosmos gibt es mehrere Hundert Änderungen pro Jahr. Damit steht Unternehmen zwar stets aktuelle Software mit den neuesten Funktionen bereit. Allerdings müssen Organisationen auch direkt auf diese Veränderungen reagieren. Arbeitgeber und Führungskräfte sollten sich daher immer zunächst fragen: Welche Änderungen/Neuerungen sind für unsere Organisation wirklich sinnvoll - und für welchen Use Case? Denn oft sind es nicht nur „kleine Features“ die im Zuge von Evergreening neu hinzukommen und die schnell von der Belegschaft verstanden werden. Häufig sind es auch gravierende Änderungen, deren Potenziale und Chancen zunächst an die Mitarbeitenden vermittelt werden müssen. Für Arbeitgeber heißt das: Sie sollten anhand des Funktionsumfangs entscheiden, was den Mitarbeitenden wann und wie kommuniziert wird und worin diese geschult werden.

Weiter auf Seite 3



**C** Wer vermeiden will, dass Mitarbeitende überlastet sind, sollte sie umfassend im Umgang mit neuen Tools schulen und befähigen. Gerade für ältere, digital arbeitende Beschäftigte scheint die Bedienung der digitalen Werkzeuge nicht intuitiv genug zu sein. Umso relevanter ist eine zielgerichtete begleitende Kommunikation. Hier bieten sich neben hilfreichen Kommunikationsmaterialien (wie z. B. Starter Guides, FAQs, Screencasts/How-to-Videos bzw. Klickanleitungen, Visualisierung der Tool-Landschaft, Infografiken etc.) u. a. auch virtuelle Hilfe-Communities, Buddy-Konzepte, Lunch & Learn-Formate oder offene Sprechstunden an.

Zudem ist auch beim Digital Workplace der Klassiker „das Finden von Informationen“ ein Hauptstörungsgrund: Gerade Kollaborations-Tools wie Microsoft Teams laden schnell zu einer überbordenden und unstrukturierten Inhalts-speicherung ein. Dies sollte durch eine logische und schlanke Struktur vermieden werden. Darüber hinaus gilt es für Inhalte auch die passenden Metadaten zu definieren, damit sie gut und einfach über die Suche gefunden werden können. Einfach Fileserver-Strukturen 1:1 in Microsoft Teams zu integrieren, wäre demnach zu kurz gedacht. Zudem bietet es sich an, im Intranet bzw. digitalen Arbeitsplatz aktive und passive Personalisierungen zu nutzen und so sicherzustellen, dass den Mitarbeitenden die Inhalte ausgespielt werden, die auch wirklich relevant für sie sind. Zusätzlich ratsam: auf eine sinnvoll durchgeführte Tool-Integration am Digital Workplace zu setzen. Das bedeutet z. B., dass Drittsysteme (u. a. interne Stellenanzeigen, Formulare für Ticket-Systeme, Schichtpläne oder Chatbots) nahtlos in den digitalen Arbeitsplatz eingebunden bzw. Widgets im Intranet oder mobile Lösungen integriert werden.

**D** Wichtig im Hinblick auf den Einsatz von KI-Anwendungen: Arbeitgeber und Führungskräfte sollten aktiv über deren Mehrwerte aufklären. Zudem machen es demografischer Wandel und Arbeitskräftemangel unerlässlich für Unternehmen, verstärkt auch auf KI und Automatisierungen zu setzen und Mitarbeitende so von lästigen Routineaufgaben und zeitaufwendigen Prozessen zu entlasten. Beispielsweise können Genehmigungsprozesse (wie z. B. Rechnungsfreigaben, Urlaubsanträge etc.) einfach über die Erstellung von Flows mit Hilfe der Microsoft Power Platform automatisiert werden. KI-gestützte Funktionen wie Chatbots sorgen wiederum dafür, dass Mitarbeitende schnell personalisierte und relevante Antworten auf ihre drängenden Fragen erhalten. Hinzukommt: In der heutigen Generation der unter 20-Jährigen wird generative KI wie ChatGPT bereits als intelligente Suche genutzt. Andere Werkzeuge zur Informationsaufbereitung kommen kaum noch zum Einsatz. Für Arbeitgeber wird es daher immer wichtiger, derlei Funktionen für die zukünftigen Arbeitnehmenden bereitzustellen.

**Fazit:** Wer als Unternehmen nachhaltig erfolgreich sein will, der muss dafür sorgen, dass der digitale Arbeitsplatz als Herzstück moderner Arbeitsumgebungen produktiv genutzt werden kann und Mitarbeitende entlastet. Um dies zu gewährleisten, braucht es einerseits einen Digital Workplace, der sicher und up to date ist, klare Governance-Leitlinien sowie eine gut sortierte, intuitiv nutzbare Tool-Landschaft. Zum anderen müssen Mitarbeitende kontinuierlich im Umgang mit den neuen Tools befähigt und (nach) geschult sowie über im Unternehmen verfügbare KI-Funktionen und Automatisierungen aufgeklärt werden, damit sie diese bestmöglich für ihren Arbeitsalltag nutzen können. Denn klar ist: Lediglich digitale Tools bereitzustellen, genügt nicht. Vielmehr steht und fällt der Erfolg des Digital Workplace mit den Menschen, die ihn nutzen.

*Die Daten dieser Befragung basieren auf Online-Interviews mit Mitgliedern des YouGov Panels, die der Teilnahme vorab zugestimmt haben. Für diese Befragung wurden im Zeitraum vom 12. bis 19.03.2025 insgesamt 504 Arbeitnehmer (ohne besondere Führungsverantwortung) befragt. Die Erhebung wurde quotiert und die Ergebnisse gewichtet. Die Befragten setzen sich repräsentativ nach Beschäftigtenanteil pro Unternehmensgröße, nach Geschlecht und Altersgruppen von Arbeitnehmern, sowie nach Nielsen-Regionsverteilung von Unternehmen zusammen.*

