

AI@Work-Studie 2020

Besorgt, verunsichert, gestresst – haben Mitarbeiter einen kritischen Punkt erreicht?

So hilft KI Mitarbeitern im Homeoffice, ihre psychische Gesundheit zu schützen



Gestresste Mitarbeiter im Homeoffice suchen Hilfe bei künstlicher Intelligenz

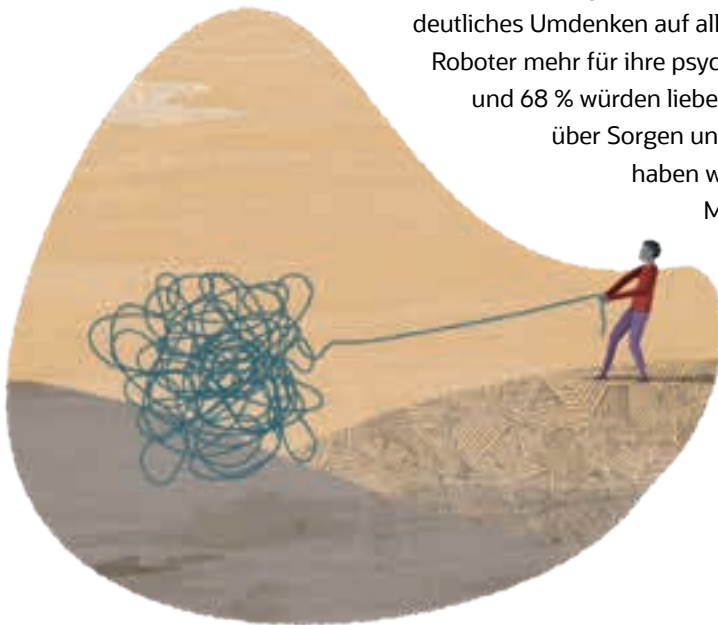
Noch nie waren die Grenzen zwischen Berufs- und Privatleben derart verschwommen wie im Jahr 2020. Mitarbeiter wurden praktisch über Nacht ins Homeoffice verlegt – zum Höhepunkt der Pandemie. Dadurch erreichten die Sorgen und der Stress ein neues Niveau.

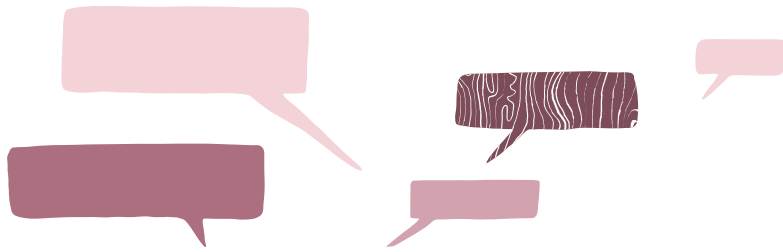
Arbeit, Kinderbetreuung und Homeschooling unter einen Hut zu bringen, hat von berufstätigen Eltern seinen Tribut gefordert. Dazu kam für viele eine unsichere Finanzlage.

Der Schutz der psychischen Gesundheit ist zu einer der größten Herausforderungen für Mitarbeiter und Unternehmen geworden, die versuchen, sich an die veränderte Arbeitsdynamik anzupassen. Unternehmen erkennen, dass sie sich mit allen Aspekten der Gesundheit ihrer Mitarbeiter befassen müssen, einschließlich Stress und Sorgen, um einen Rückgang der Produktivität zu vermeiden und einem Burnout am Arbeitsplatz vorzubeugen. Positiv zu bewerten ist, dass die Pandemie die Diskussionen über die psychische Gesundheit angeregt hat, die vorher nicht im Mittelpunkt stand.

Welche Rolle sollten Unternehmen also beim Schutz der psychischen Gesundheit von Mitarbeitern spielen? Welche Art von Hilfe wünschen sich Mitarbeiter? Können KI und andere Technologien dazu beitragen, die Herausforderungen für den Schutz der psychischen Gesundheit zu meistern? Genauso wie sie sich als eine Lösung erwiesen haben, um Menschen an digitalen Arbeitsplätzen miteinander zu verbinden?

Um das herauszufinden, hat Oracle das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen Workplace Intelligence mit einer Umfrage unter mehr als 12.000 Mitarbeitenden, Vorgesetzten, HR-Experten und Vorstandsmitgliedern in 11 Ländern beauftragt. Das Ergebnis zeigte ein deutliches Umdenken auf allen Ebenen. So glauben 82 % der Befragten, dass Roboter mehr für ihre psychische Gesundheit tun können als Menschen, und 68 % würden lieber mit einem Roboter als mit ihrem Vorgesetzten über Sorgen und Stress bei der Arbeit sprechen. Außerdem haben wir herausgefunden, dass etwa 75 % der Mitarbeiter der Meinung sind, ihr Unternehmen solle mehr zum Schutz der psychischen Gesundheit der Mitarbeiter unternehmen.

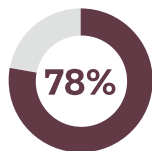




Wichtige Ergebnisse

2020 ist das bislang stressigste Jahr

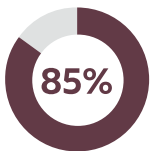
COVID-19 hat sich weltweit negativ auf die psychische Gesundheit der Arbeitskräfte ausgewirkt.



gaben an, die Pandemie habe ihre psychische Gesundheit negativ beeinflusst.

Psychische Probleme bei der Arbeit wirken sich auf das Privatleben aus

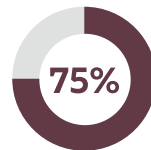
Die psychische Gesundheit bei der Arbeit ist nicht nur eine Frage des Arbeitsplatzes, sondern wirkt sich auch auf das Privatleben aus, insbesondere im Homeoffice.



gaben an, psychische Probleme führten zu Schlafmangel, schlechter körperlicher Gesundheit und geringerer Zufriedenheit im häuslichen Umfeld. Darunter leiden auch familiäre Beziehungen und Freundschaften.

KI kann dabei helfen, die psychische Gesundheit und das Wohlbefinden zu verbessern

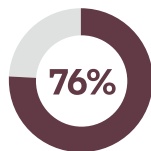
Technologie ist und bleibt eine Lösung zur Stärkung des Wohlbefindens der Arbeitskräfte weltweit.



gaben an, dass KI ihre psychische Gesundheit bei der Arbeit verbessert hat, indem sie relevante Informationen bereitstellte (31 %), Aufgaben automatisierte (27 %) und Stress reduzierte (27 %).

Die psychische Gesundheit muss für Unternehmen Priorität sein

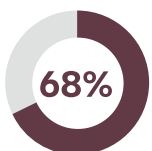
Unternehmen müssen häufiger über dieses Thema sprechen. Wenn Unternehmen vernachlässigen, dass ein Großteil der Mitarbeiter im Homeoffice Probleme hat, kann das weltweit zu weniger Produktivität führen.



der Beschäftigten finden, ihr Unternehmen solle mehr zum Schutz der psychischen Gesundheit der Mitarbeiter unternehmen.

Auf der Suche nach Hilfe wenden sich Mitarbeiter an die Technologie

Die Menschen sind dem Einsatz von Technologie gegenüber aufgeschlossen, um ihnen bei ihren Problemen zu helfen.

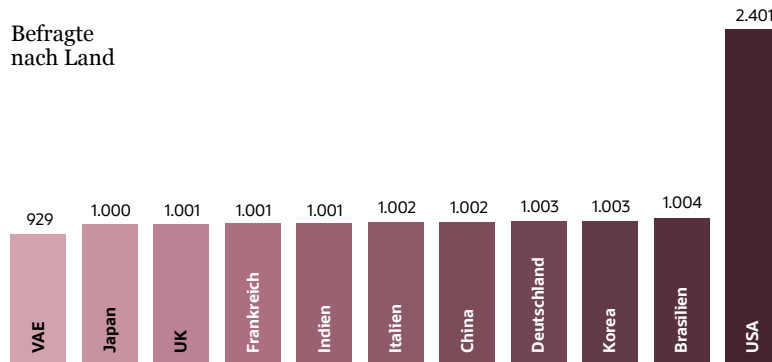


der Befragten würden lieber mit einem Roboter als mit ihrem Vorgesetzten über Sorgen und Stress bei der Arbeit sprechen.

Umfragemethodik

Die Ergebnisse der Studie basieren auf einer von Savanta, Inc. zwischen dem 16. Juli und dem 4. August 2020 durchgeführten Befragung. Hierfür wurden 12.347 Personen weltweit (aus Deutschland, Frankreich, Italien, Brasilien, China, Indien, Japan, Korea, dem Vereinigten Königreich, den USA und den Vereinigten Arabischen Emiraten) allgemeine Fragen zur Einstellung von Vorgesetzten und Mitarbeitern zu psychischer Gesundheit, künstlicher Intelligenz, digitalen Assistenten, Chatbots und Robotern am Arbeitsplatz gestellt.

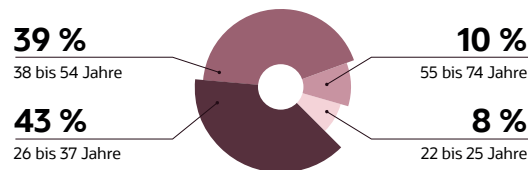
Befragte nach Land



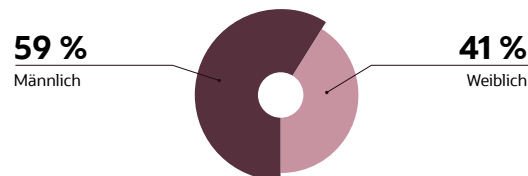
In der Studie wurden Personen zwischen 22 und 74 Jahren befragt. Sie wurden mittels verschiedener Mechanismen und aus unterschiedlichen Quellen zur Teilnahme an Marktforschungsbefragungen ausgewählt. Alle Teilnehmer der Umfrage durchliefen ein zweistufiges Anmeldeverfahren und füllten vor der Umfrage durchschnittlich 300 Punkte zur Profilerstellung aus. Die Befragten wurden per E-Mail zur Teilnahme eingeladen und erhielten dafür eine kleine Aufwandsentschädigung. Die Ergebnisse jeder Stichprobe unterlagen Stichprobenabweichungen. Der Grad der Abweichung ist messbar und abhängig von der Anzahl der Befragungen und der Höhe der Prozentsätze, die die Ergebnisse darstellen.

In der vorliegenden Studie liegt die Wahrscheinlichkeit bei 95 zu 100, dass ein Umfrageergebnis um nicht mehr als 0,9 Prozentpunkte plus oder minus von dem Ergebnis abweicht, das sich ergeben würde, wenn Befragungen mit allen Personen der durch die Stichprobe repräsentierten Gesamtzahl durchgeführt worden wären.

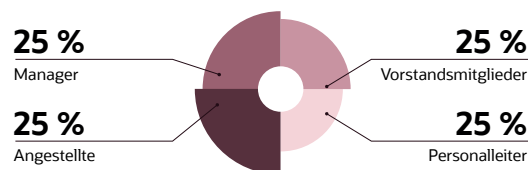
Befragte nach Altersgruppe



Befragte nach Geschlecht



Befragte nach Funktion



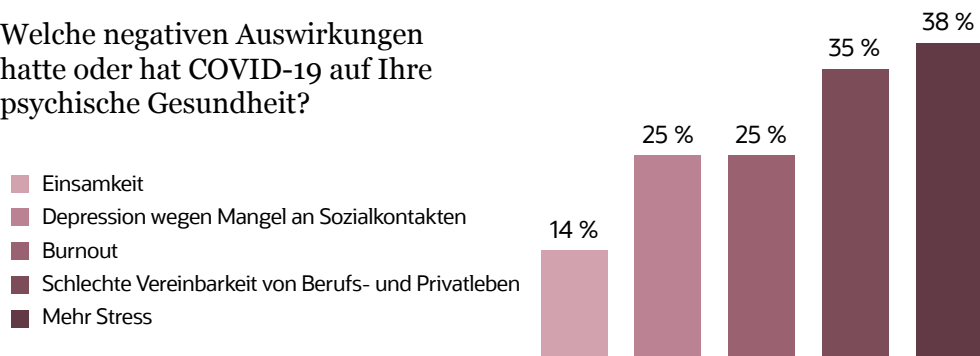
2020 – das Jahr der gestressten Mitarbeiter

COVID-19 hat sich weltweit negativ auf die psychische Gesundheit der Mitarbeiter ausgewirkt: **7 von 10 gaben an, dieses Jahr sei das stressigste ihres bisherigen Arbeitslebens.** Zusätzlich zu Sorgen um die Gesundheit und komplexe Familiendynamiken **gaben 4 von 10 Befragten an, auch am Arbeitsplatz täglich mit Stressfaktoren konfrontiert zu sein**, zu denen Leistungsdruck, Routinearbeiten, mühselige Aufgaben sowie ein zu hohes Arbeitspensum gehören.

Das gilt insbesondere für Mitarbeiter im Homeoffice mit weiteren Haushaltsmitgliedern, die ebenfalls im Homeoffice sind oder sich um das Homeschooling kümmern. Das Spannungsfeld zwischen dem Erledigen der eigenen Aufgaben und der Betreuung der Kinder, die ebenfalls mit der neuen Situation, Sorgen und dem Online-Unterricht zurechtkommen müssen, hat Spannungen am Arbeitsplatz verstärkt, die es bereits vor der Pandemie gab. Zuhause fehlt der Pausenraum, in den man sich zurückziehen, und die Bürotür, die man schließen kann. Manche Mitarbeiter tragen möglicherweise aufgrund arbeitsloser Partner die doppelte finanzielle Last. Und auch wenn man sich mittlerweile an das Homeoffice gewöhnt hat, ist es noch immer schwierig, am Abend einen klaren Schnitt zu machen, um nicht das Gefühl zu haben, dass Tage und Wochen ineinanderfließen. Tatsächlich gaben 41 % an, es gebe keine Trennung mehr zwischen Berufs- und Privatleben.

Das bedeutet, dass sich dieses Problem nicht von selbst löst, sobald ein Impfstoff entwickelt wird. Stress am Arbeitsplatz und die damit verbundenen Probleme der psychischen Gesundheit sind kein neues Phänomen. Das Coronavirus hat lediglich die Aufmerksamkeit auf eine weitere globale Krise gelenkt – die psychische Gesundheit der Mitarbeiter.

Welche negativen Auswirkungen hatte oder hat COVID-19 auf Ihre psychische Gesundheit?



COVID-19 hat 2020 zum stressigsten Arbeitsjahr überhaupt gemacht. Die psychische Gesundheit von 78 % der weltweit Beschäftigten ist davon betroffen.

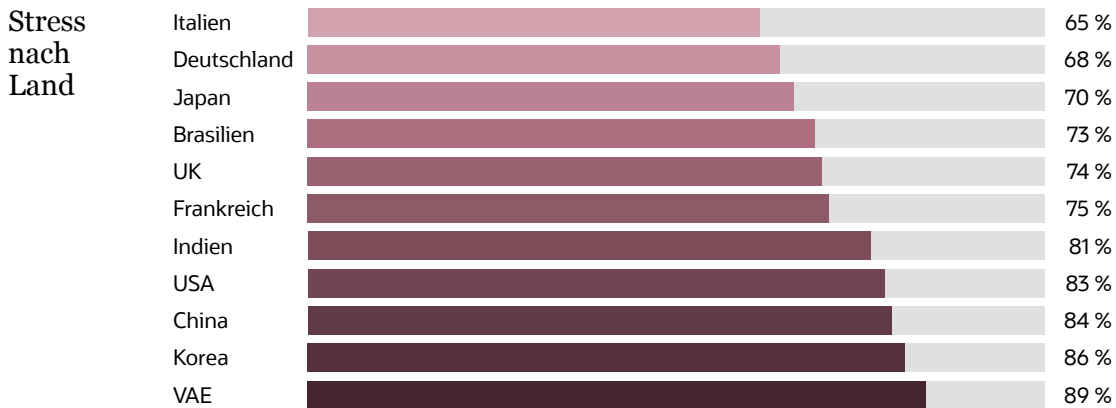
Demografische Unterschiede

Hinsichtlich des Alters war es bei den jüngeren Befragten wahrscheinlicher, dass die Pandemie eine negative Wirkung auf ihre psychische Gesundheit hatte:



Ergebnisse weltweit

Der Großteil der Mitarbeiter ist gestresst, doch der Anteil variiert je nach Land:



Beschäftigte in Brasilien haben am häufigsten schlaflose Nächte wegen arbeitsbezogener Sorgen und Stress: 53 % sind davon betroffen, verglichen mit 40 % weltweit.

In den USA, den Vereinigten Arabischen Emiraten und in Indien ist die Zahl derer, die angaben, während der Pandemie mehr als 15 Überstunden zu machen, am größten.



Wussten Sie schon?

35 % der Beschäftigten im Homeoffice gaben an, seit Beginn der Pandemie erheblich mehr zu arbeiten (mind. 10 Überstunden pro Woche) – das sind mehr als 40 Überstunden pro Monat.

Wenn Arbeit und Privatleben nahtlos ineinander übergehen

Es mag eine Zeit gegeben haben, in der beruflicher Stress im Büro blieb, doch diese Trennung wird deutlich schwieriger, wenn der Arbeitsplatz zuhause ist und eine ständige Verfügbarkeit der Mitarbeiter erwartet wird. Dazu kommt die Menge an Stress, die entsteht, wenn man versucht, die Arbeit zu erledigen – und sich gleichzeitig Sorgen um die Gesundheit, Finanzen und mehr macht. Das Ergebnis ist ein Ringen um den Schutz der psychischen Gesundheit, der in vielen Haushalten geführt wird.

Und eine schlechte Vereinbarkeit und Trennung von Berufs- und Privatleben sorgt dafür, dass sich viele Mitarbeiter verausgaben. Mehr als die Hälfte der Befragten gab an, pro Woche mehr Stunden als früher zu arbeiten. Hinzu kommt:

85 % gaben an, dass ihre durch die Arbeit verursachten psychischen Probleme ihr Privatleben beeinträchtigen.

Doch es gibt auch Positives. Trotz aller Schwierigkeiten gefällt den meisten Menschen die Vorstellung, weiterhin im Homeoffice zu arbeiten. Tatsächlich **gaben 6 von 10 an, dass sie der Fernarbeit jetzt mehr abgewinnen können als vor der Pandemie**. Die wichtigste Aufgabe für Unternehmen ist, den Mitarbeitern bei ihrer Work-Life-Balance zu helfen, mit ihnen Grenzen festzulegen und sie dazu zu ermutigen, sich Unterstützung zu holen, wenn ihnen alles über den Kopf zu wachsen droht.

Die Mitarbeiter suchen nach Möglichkeiten, damit umzugehen, dass sich ihre psychischen Probleme auf andere Bereiche ihres Lebens auswirken.

Die persönlichen Auswirkungen von psychischen Problemen am Arbeitsplatz

- Trennung vom Freundeskreis: 28 %
- Beeinträchtigte familiäre Beziehungen: 30 %
- Weniger Zufriedenheit im häuslichen Umfeld: 33 %
- Schlechte körperliche Gesundheit: 35 %
- Schlafmangel: 40 %



25 % gaben an, durch die Überstunden, die durch COVID-19 entstanden sind, an einem Burnout zu leiden.

Die Mitarbeiter setzen auf Technologie und KI-Lösungen

So wie wir uns wohl nie hätten vorstellen können, dass die ganze Welt 2020 gleichzeitig ins Homeoffice wechselt, so war es für die meisten auch undenkbar, dass Roboter etwas für die psychische Gesundheit der Beschäftigten tun könnten. Doch die generelle Widerstandskraft und Anpassungsfähigkeit der Menschen sorgt für eine neue Aufgeschlossenheit gegenüber innovativen Lösungen.

68 % der Befragten würden lieber mit einem Roboter als mit ihrem Vorgesetzten über die psychische Gesundheit bei der Arbeit sprechen und 82 % glauben, dass Roboter mehr für ihre psychische Gesundheit tun können als Menschen.

Durch die Pandemie kamen Tools für die Zusammenarbeit und für Videokonferenzen im großen Maßstab zum Einsatz. Dadurch sind Mitarbeiter so vertraut mit den großartigen Möglichkeiten, wie Technologie ihnen helfen kann, dass sie mehr wollen. Dazu gehören auch Lösungen, die ihnen beim Stress am Arbeitsplatz und bei Problemen mit der psychischen Gesundheit helfen können.

In unserer Umfrage gaben 68 % der Befragten an, sie würden lieber mit einem Roboter als mit ihrem Vorgesetzten über Sorgen und Stress bei der Arbeit sprechen. Die Menschen haben jetzt mehr Vertrauen darin, dass technologische Innovationen ihnen auf spannende und neue Weise helfen können. Doch es zeigt auch, dass psychische Probleme noch immer stigmatisiert werden und viele Mitarbeiter deshalb zögern, über die psychische Gesundheit bei der Arbeit zu sprechen.

Es ist jedoch positiv zu bewerten, dass Mitarbeiter und Unternehmen KI zur Unterstützung der psychischen Gesundheit akzeptieren.

51 % der Befragten geben an, dass ihre Unternehmen infolge der COVID-19-Pandemie ihre Leistungen angepasst haben, um psychische Dienstleistungen oder Unterstützung anzubieten. Dennoch finden 76 %, dass ihr Unternehmen mehr tun sollte.



Vom Aufstieg der Roboter

Da der Bedarf an technologischen Lösungen zur Unterstützung der Fernarbeit zunimmt, setzen viele Organisationen bereits auf KI für eine Vielzahl von Arbeitsplatzinitiativen. Dieses Jahr gaben 75 % der Mitarbeiter an, dass ihnen KI entweder direkt oder indirekt geholfen hat, ihre psychische Gesundheit zu verbessern.

Doch KI ist mehr als ein punktuell Tool, um Mitarbeiter in schwierigen Zeiten zu unterstützen. Die Mitarbeiter haben in diesem Jahr die Vorteile erkannt, die der Einsatz von KI mit sich bringt, von einer Steigerung der Produktivität bis hin zu einer besseren Unternehmenskultur.

Warum KI die psychische Gesundheit unterstützen kann

- Sie schafft eine urteilsfreie Zone (34 %)
- Sie ist unvoreingenommen (30 %)
- Sie liefert schnelle Antworten auf Gesundheitsfragen (29 %)

88 % der Mitarbeiter wollen KI-Lösungen. Das sind die Gründe:

- Sie liefern schnelle Antworten und Informationen (63 %)
- Sie automatisieren Verwaltungsaufgaben (59 %)
- Sie empfehlen neue Kompetenzen (50 %)

KI-Tools senken den Stresspegel, weil sie:

- Die notwendigen Informationen für effizienteres Arbeiten liefern (31 %)
- Aufgaben automatisieren und das Arbeitspensum senken, um ein Burnout zu verhindern (27 %)
- Dabei helfen, Aufgaben zu priorisieren (27 %)

So profitieren Unternehmen durch KI

- Steigert die Produktivität der Mitarbeitenden (63 %)
- Verbessert die Arbeitszufriedenheit (54 %)
- Erhöht das Wohlbefinden insgesamt (52 %)
- Hilft Beschäftigten dabei, ihre Arbeitswoche zu verkürzen (51 %)
- Ermöglicht Mitarbeitern, längere Urlaube zu nehmen (51 %)



Unternehmen müssen die psychische Gesundheit ihrer Mitarbeiter besser schützen

Es ist unklar, wann die COVID-19-Pandemie enden wird, doch ihre Auswirkungen werden die Arbeit sicherlich langfristig beeinflussen. Dazu gehören auch die Herausforderungen für den Schutz der psychischen Gesundheit der Mitarbeiter, die im Homeoffice arbeiten. Dieses Problem wird nicht verschwinden und muss von Unternehmen, die wettbewerbsfähig bleiben wollen, berücksichtigt werden.

Denn psychische Probleme bei der Arbeit können sich ganz erheblich auf das Berufs- und Privatleben der Mitarbeiter sowie auf das Gesamtergebnis des Unternehmens auswirken. Diese Auswirkungen hat Stress am Arbeitsplatz:

- 4 von 10 gaben an, ihre Produktivität habe rasant abgenommen
- 4 von 10 gaben an, schlechte Entscheidungen bei der Arbeit zu treffen
- Fast 9 von 10 gaben an, dass arbeitsbedingte Sorgen, Stress und Depressionen ihr Privatleben beeinträchtigen

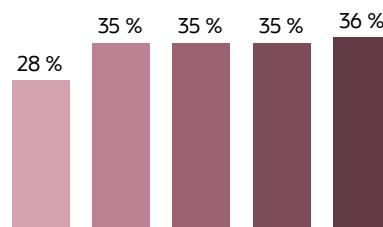
Wie steht es um das Engagement Ihres Unternehmens?
76 % finden, ihr Unternehmen solle mehr zum Schutz der psychischen Gesundheit der Mitarbeitenden unternehmen.

Auf der Suche nach Hilfe wenden sich Mitarbeiter an die Technologie

83 % möchten, dass ihr Unternehmen Technologien bereitstellt, um ihre psychische Gesundheit zu fördern. Sie wollen:

Technologischer Schutz für psychische Gesundheit, den sich Mitarbeiter wünschen

- Ein Chatbot, der gesundheitsbezogene Fragen beantwortet
- Zugang zu Apps für das Wohlbefinden oder Meditation
- Tools zur proaktiven Gesundheitsüberwachung
- Beratende Dienstleistungen nach Bedarf
- Zugriff auf Gesundheitsmaterialien



Globaler Ausblick: Welche Länder setzen am stärksten auf KI?

- Mitarbeiter in Indien und China sind am offensten, wenn es darum geht, mit Robotern statt mit Vorgesetzten zu sprechen; jeweils 91 % der Befragten gaben dies an.
- In Korea und Deutschland war die Zahl derjenigen, die angaben, dass ihr Unternehmen KI sinnvoll einsetzt am niedrigsten; nämlich bei 54 % bzw. 52 %.
- Nur 26 % der Mitarbeiter in Japan gaben an, ihr Unternehmen nutze derzeit eine Form der künstlichen Intelligenz am Arbeitsplatz. Dies liegt deutlich unter dem weltweiten Ergebnis von 50 %.



Der Einsatz von KI zum Schutz der psychischen Gesundheit steht erst am Anfang. Können Ihre Mitarbeiter auf Sie zählen?

Da 68 % der Beschäftigten bereit sind, mit Robotern über ihre psychische Gesundheit bei der Arbeit zu sprechen, lässt sich daraus ablesen, dass allgemein akzeptiert wird, dass KI mehr als nur Arbeitsaufgaben lösen kann.

Doch es wird sich noch zeigen, ob KI in Zukunft im großen Maßstab zum Schutz der psychischen Gesundheit eingesetzt wird. Vorerst kann man sagen, dass im Homeoffice Hemmschwellen gegenüber digitalen Technologien abgebaut wurden.

Unternehmen, die bereits frühzeitig Technologien einsetzen, die das geistige Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter schützen, werden als zukunftsorientiert und unterstützend angesehen. Das Unternehmen profitiert deutlich durch eine höhere Produktivität und eine verbesserte Fürsorge-Kultur.

Mitarbeiter sind bereit, KI als wichtiges Tool zu akzeptieren, das ihnen hilft, die Arbeit und ihr Privatleben zu vereinbaren und ihre psychische Gesundheit zu schützen. Werden Sie den Anforderungen Ihrer Mitarbeiter in einer veränderten Arbeitssituation gerecht?

ORACLE | WORKPLACE INTELLIGENCE