

Arbeitsweisen im Wandel

Wann, wo, wie und womit wird gearbeitet?

Studienergebnisse 2016



Arbeitsweisen im Wandel Studienergebnisse 2016



Dr. Harald Mahrer

Staatssekretär

Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft

„Die Digitalisierung stellt alles auf den Kopf. Sie ist der Innovationsmotor unserer Zeit. Diese Entwicklung hat dramatische Auswirkungen auf alle Lebensbereiche, speziell auf die Bildungs- und Arbeitswelt. Wir werden Bildung und Arbeit neu denken und organisieren müssen. Wir werden andere Formen von Qualifikationen für die Arbeit der Zukunft brauchen. Der Trend geht klar in Richtung vielseitig einsetzbare Generalisten, mit solider Fachexpertise. Vor dieser Veränderung brauchen wir uns nicht fürchten. Im Gegenteil: Wir müssen verstehen, dass die Technik ein Hilfsmittel und kein Personalersatz ist. Die Studie "Arbeitsweisen im Wandel - The Next Generation Enterprise" liefert dazu aktuelle Insights aus Österreich, wann, wo, wie und auch womit in Zukunft gearbeitet wird.“



LAbg. GR Barbara Novak

IKT Sprecherin im Wiener Landtag

"Die voranschreitende Digitalisierung unserer Welt wird auch in der Arbeitswelt zu einem Paradigmenwechsel führen. Darin liegt einerseits enormes innovatives Potenzial verborgen und wird andererseits auch zu Veränderungen führen, die nicht automatisch positive Ergebnisse bringen. Dafür müssen wir die richtigen Rahmenbedingungen und Möglichkeiten schaffen."

Arbeitsweisen im Wandel Studienergebnisse 2016



Alexander Ebner
Chief Information Officer
Gebauer & Griller Kabelwerke GesmbH

„Die fortschreitende Globalisierung sowie die Kurzlebigkeit von Informationen verlangen nach neuen Mitteln des Arbeitens. Das flexible Arbeiten ohne starre Arbeitszeiten, von wo auch immer, wird zu einem Kriterium für Firmen, MitarbeiterInnen zu gewinnen und langfristig zu binden. Die Forschung ist hier gefordert, zukunftsweisende und praxisnahe Konzepte vorzuschlagen, um diesen Herausforderungen bestmöglich zu begegnen.“



Wolfgang Horak
Geschäftsführer
ICT Austria

„Nicht erst in der Zukunft, sondern bereits heute erleben wir eine große Veränderung der Arbeitswelt. Die wesentlichen Treiber sind die verfügbare Kommunikationstechnologie, dramatisch veränderte Arbeitsweisen der „digital natives“ und völlig neue Geschäftsmodelle auf Basis von Software und Algorithmen. Österreichische Unternehmen bieten sich große Chancen, die aber auch genutzt werden müssen.“



Mag. Hartmut Müller
Geschäftsführer
Raiffeisen Software GmbH

Die Erfolge und Errungenschaften der letzten vierzig Jahre in Europa stehen auf dem Spiel, wenn wir nicht pro aktiv auf unsere Jugendlichen und den jungen Erwachsenen in unserer Arbeitswelt zugehen. Das Verhalten der heutigen Top Führungskräfte wird entscheidend sein, ob wir in der digitalen Informations- und Wissensgesellschaft bestehen werden. Radikale Zugänge mit unserer "Next Generation" können die Zukunft bewältigbar machen und neue Arbeits- und Führungsmodelle würden eine positive Weiterentwicklung der Arbeitswelt begünstigen. Unsere jungen Menschen sind darauf vorbereitet, bringen wir sie in Wirkung, denn nur sie werden einen Wertewandel in der Arbeitswelt bewirken.

Arbeitsweisen im Wandel Studienergebnisse 2016



Christoph Martinek

Direktor der Hauptabteilung
Informationstechnologie und
Kundenservices
Österreichische Nationalbank

„Auch an unserem Haus geht die Modernisierung der Arbeitswelt nicht spurlos vorüber. Wenn wir neue Anforderungen auch in Zukunft bewältigen wollen und in Zukunft für junge Arbeitnehmer ein attraktiver Arbeitgeber sein möchten ist es von großer Bedeutung, die Trends der Arbeitswelt nicht nur mit Interesse zu betrachten, sondern gemeinsam mit kompetenten Partnern auch geeignete Maßnahmen umzusetzen. Fundierte Studien wie diese sind uns dabei eine große Hilfe.“



DI Bernd Kuntze

Head of Group IT and Organization
Haas Food Equipment GmbH

„Unsere Arbeitswelt ist schon jetzt lange nicht mehr, wie sie war, und dieser Trend wird sich noch beschleunigen. Schneller, schneller, mobil überall, jederzeit, ‚ubiquitous‘, wie es so schön heißt. Aber das erhöht nicht notwendigerweise die Qualität der Arbeit.

Die Herausforderungen des IoT (Internet of things) sind nicht nur technischer Natur und ein Parcoursritt für jeden Sicherheitsverantwortlichen, auch in der Arbeitsweise wird eine Veränderung eintreten. Schließlich prasseln pausenlos irgendwelche, vorgeblich wichtige Meldungen und Daten (wohlgemerkt: Daten, nicht Informationen) auf die Menschen ein. Social networking wird immer mehr zum Zwang, dem sich die Benutzer kaum entziehen können. Was daran ‚sozial‘ sein soll, frage ich mich vergebens.

Arbeitsweisen der Zukunft müssen sich auch daran orientieren, bewußt offline zu sein und dem Menschen Ruhe zu ermöglichen.“

NWOW - New World of Work

Motivationsfaktoren des Arbeitgebers, Motivationsfaktoren der MitarbeiterInnen

WIE wird gearbeitet

Beschäftigungsverhältnisse, Spielregeln, Organisations- und Führungsstruktur

WANN wird gearbeitet

Zeitliche Flexibilität, Arbeitszeiten, Arbeitstage

MIT WEM wird gearbeitet

Zusammenarbeit

WO wird gearbeitet

Räumliche Flexibilität, Arbeitsorte, Mobiles Arbeiten, Arbeitsplatzgestaltung

WOMIT wird gearbeitet

Kommunikationstools, Endgeräte, Unified Communications, Social Collaboration, Nutzung von Technologien, Digitalisierung

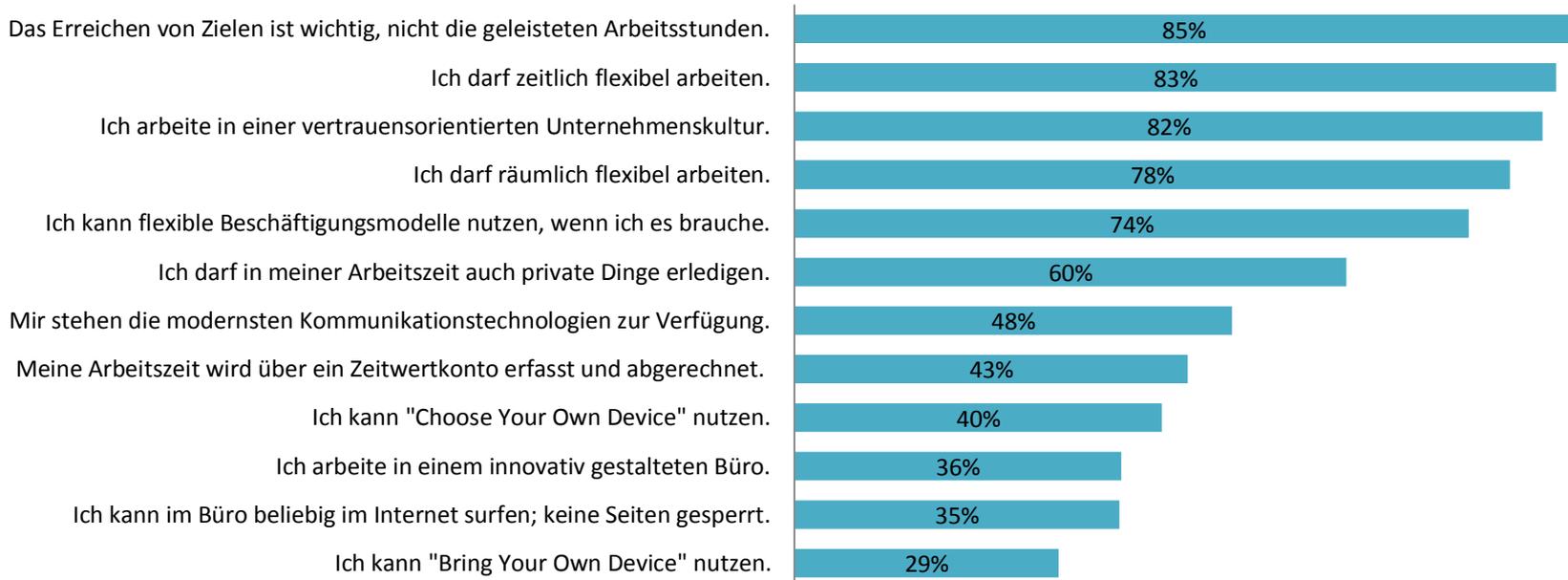
CX - Customer Experience

Kommunikationskanäle in der Kundenkommunikation, Kundenerwartungen

NEW WORLD OF WORK

Management by Objectives und zeitliche Flexibilität sind wichtiger als das Gehalt.

Non-monetäre Motivationsfaktoren

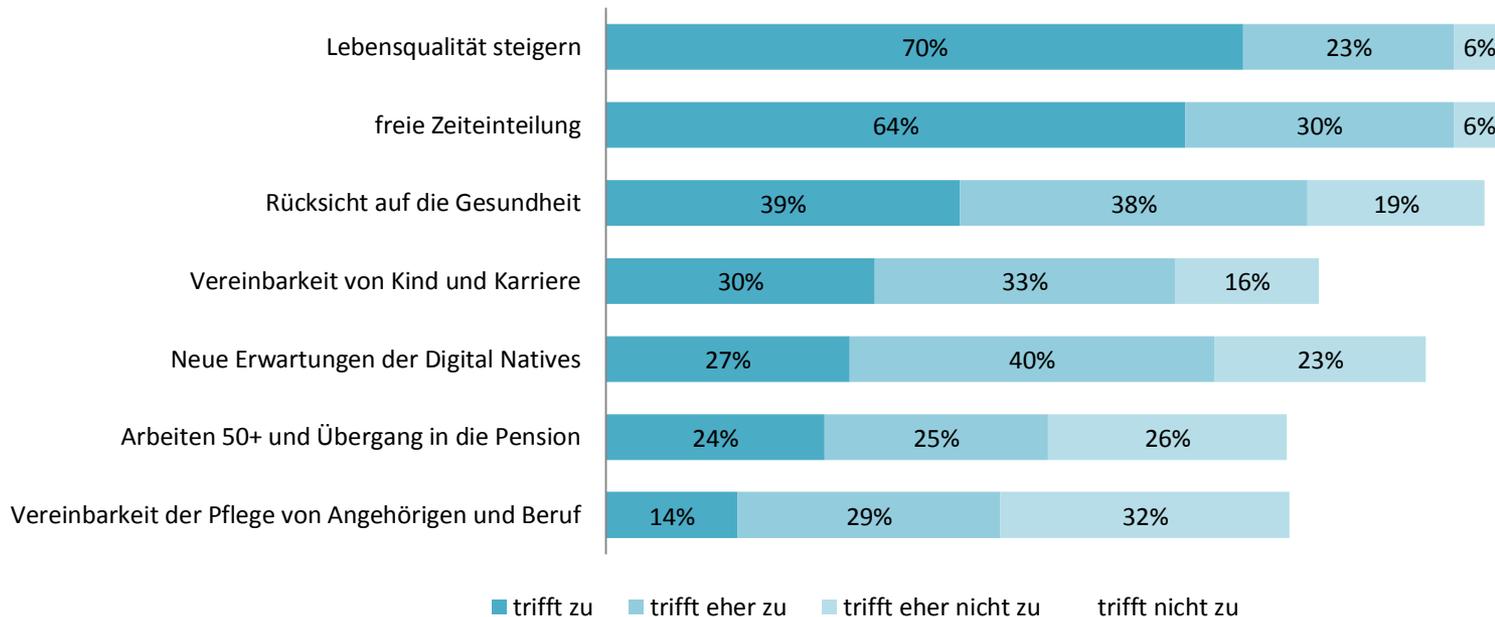


85% der Befragten geben an, dass es wichtiger ist über Ziele geführt zu werden als eine Gehaltserhöhung zu erhalten.

83% nennen zeitliche Flexibilität als wichtigeren Motivator im Vergleich zum Gehalt.

NWOW steigert die Lebensqualität und lässt mehr Freiraum für individuelle Bedürfnisse

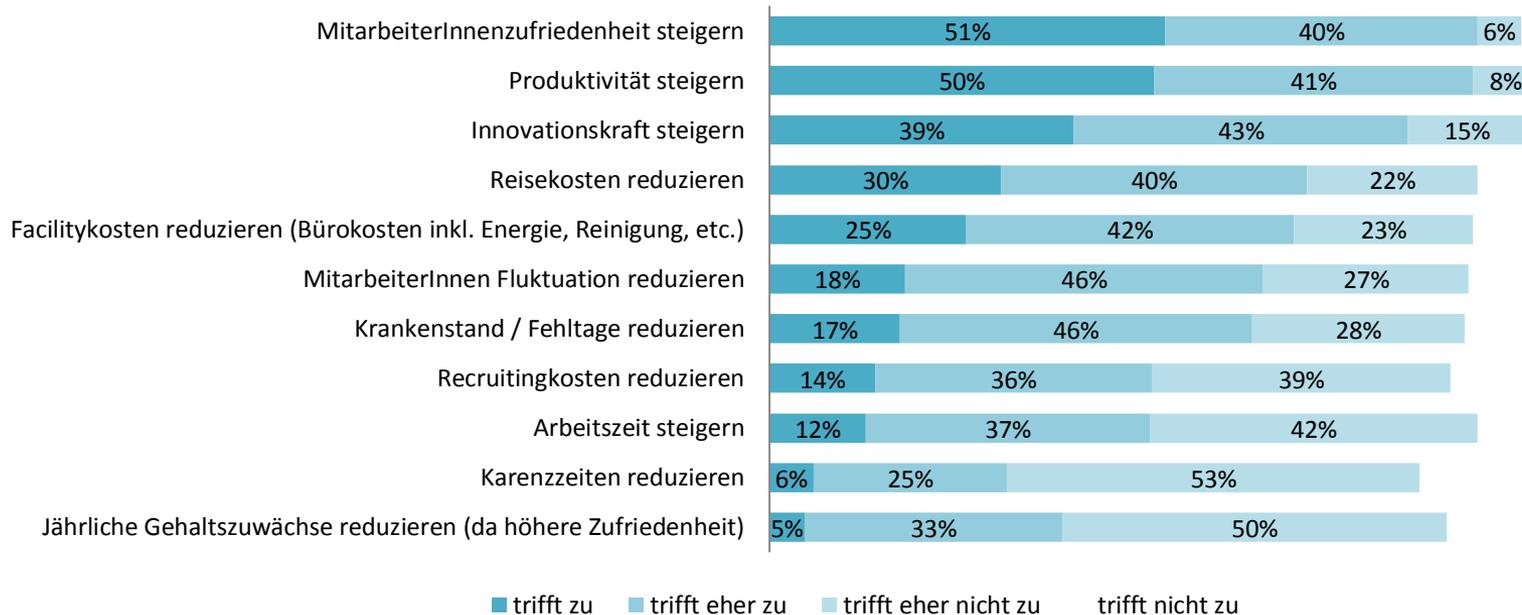
Auswirkungen von NWOW für ArbeitnehmerInnen



Laut 70% der Befragten steigt die Lebensqualität durch NWOW.
64% sagen, dass NWOW zu einer individuellen, freien Zeiteinteilung führt.

Neben der Zufriedenheit von MitarbeiterInnen steigt durch NWOW auch die Produktivität.

Auswirkungen von NWOW für Unternehmen



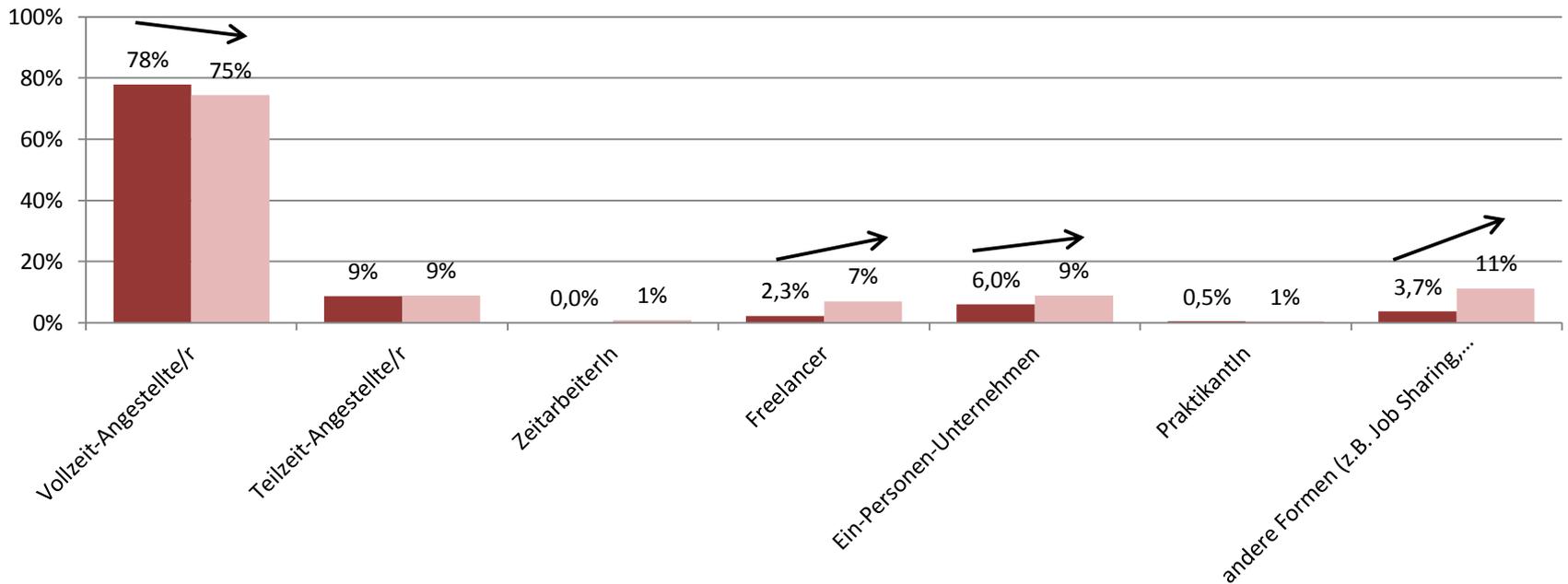
Laut den Befragten steigt durch NWOW die MitarbeiterInnenzufriedenheit (51%), die Produktivität (50%) und die Innovationskraft (39%).

Außerdem sinken die Reisekosten (30%) und die Facilitykosten (25%).

WIE WIRD GEARBEITET

MitarbeiterInnen wünschen sich mehr Flexibilität.

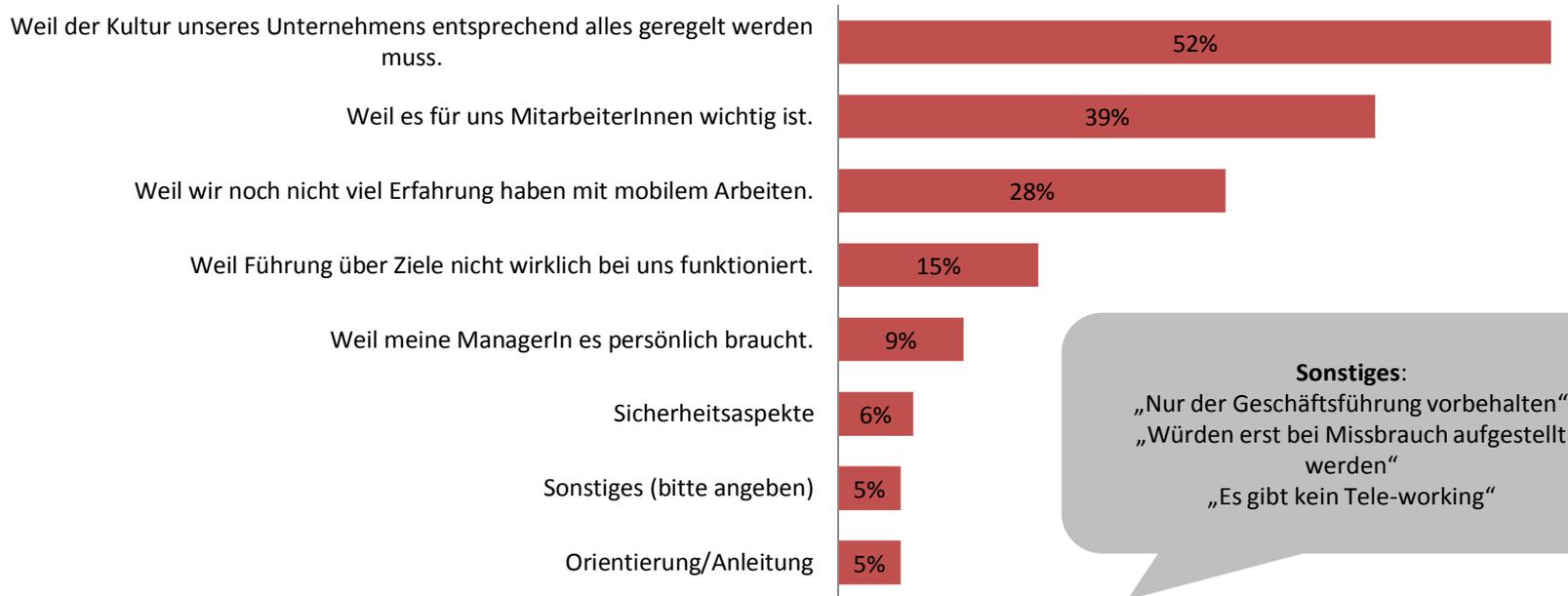
Beschäftigungsverhältnisse



Die Befragten wünschen sich für ihr nächstes Arbeitsverhältnis flexiblere Formen des Arbeitsverhältnisses. So sind zwar nur 3,7% der Befragten in „anderen Formen“ tätig, diese Formen werden aber von 11% der Befragten als nächstes Anstellungsverhältnis gewünscht. Ähnliches gilt für die Bereiche Freelancer und EPU.

Spielregeln sind verbreitet und werden akzeptiert.

Gründe für Spielregeln



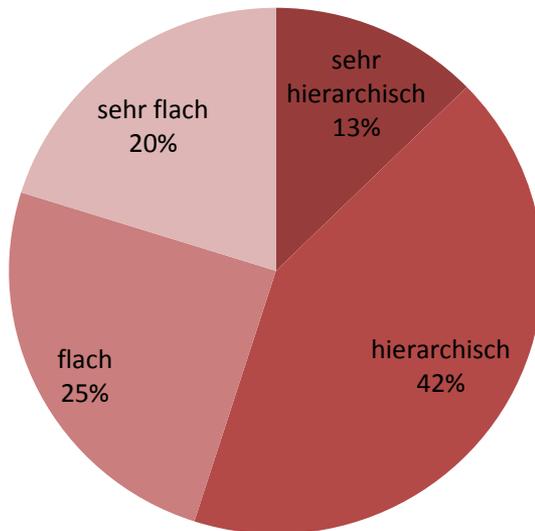
In 50% der Unternehmen gibt es bereits Spielregeln für mobiles Arbeiten.

52% geben an, dass diese Regelungen bestehen, weil die Kultur des Unternehmens danach verlangt.

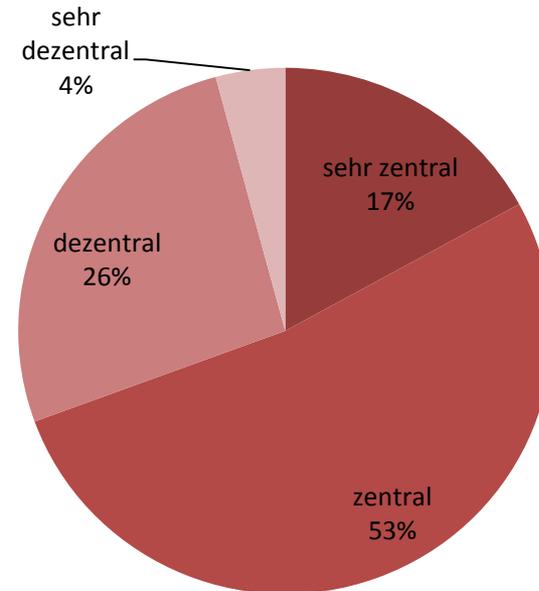
Immerhin 39% geben an, dass Spielregeln wichtig sind und 28% verstehen sie als Hilfestellung zum mobilen Arbeiten.

Potenziale sind bei der Führungs- wie bei der Organisationsstruktur vorhanden.

Führungsstruktur



Organisationsstruktur



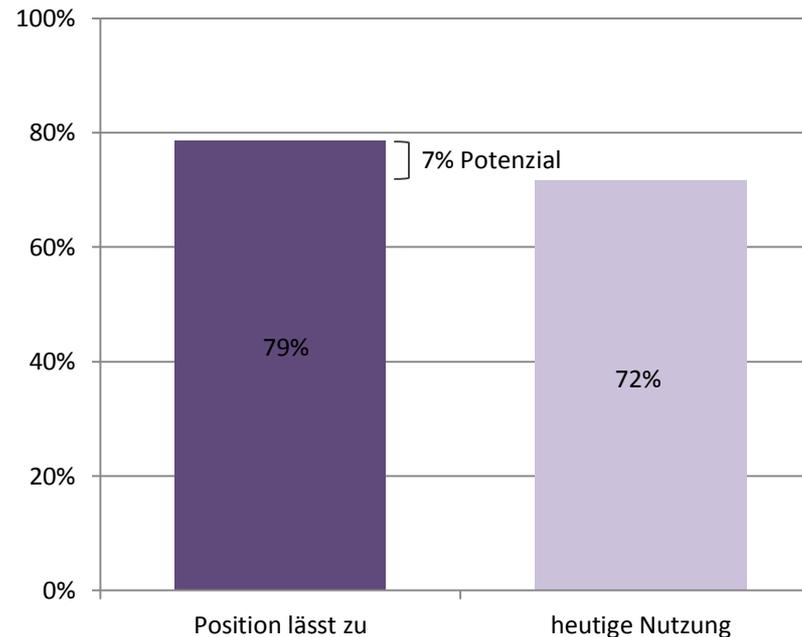
55% der Befragten geben an, dass sie sehr hierarchisch oder hierarchisch geführt werden.

70% arbeiten in einer sehr zentralen oder zentralen Organisationsstruktur.

WANN WIRD GEARBEITET

Bei der zeitlichen Flexibilität werden die Potentiale nicht voll ausgeschöpft.

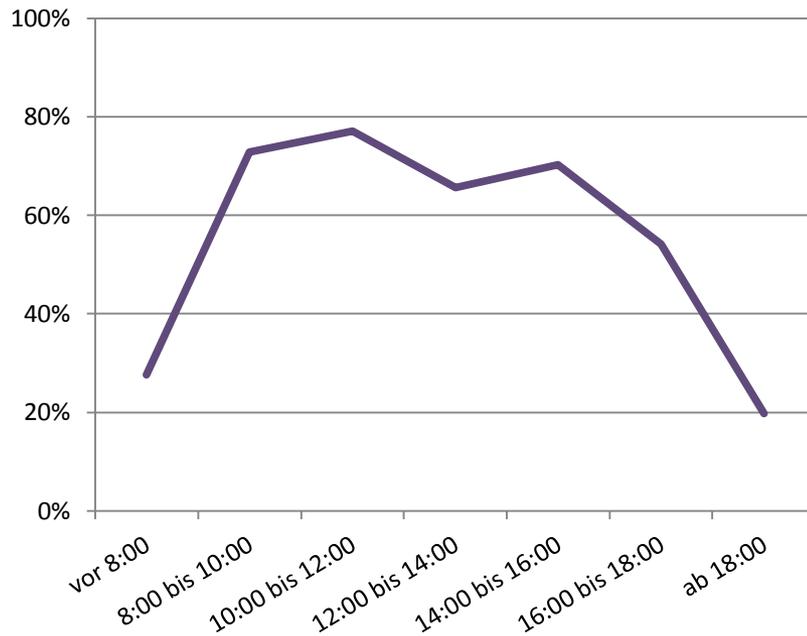
Zeitliche Flexibilität



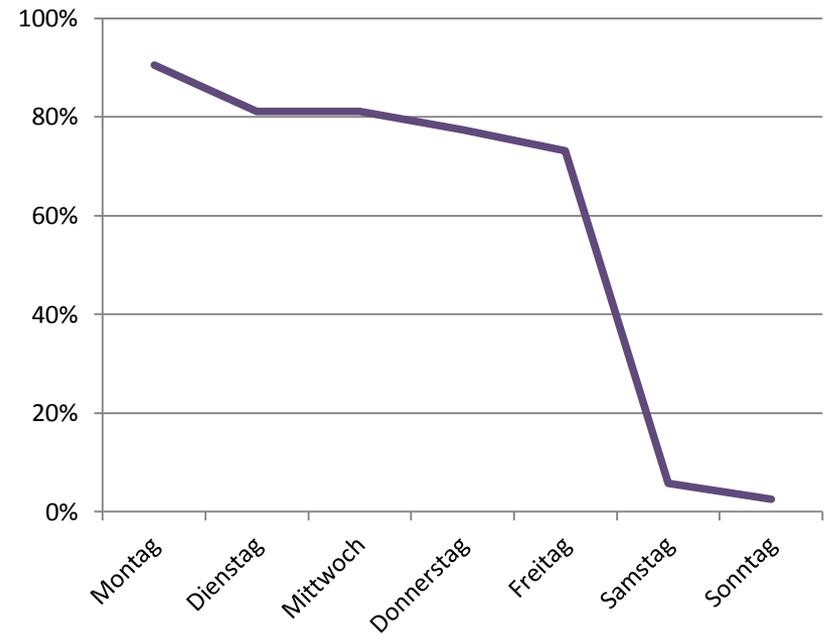
7% der Befragten sind zwar in einer Position die zeitlich flexibles Arbeiten zulässt, nutzen dies aber nicht.

Arbeitszeiten werden noch eher klassisch ausgelegt.

Typische Arbeitszeiten



Typische Arbeitstage

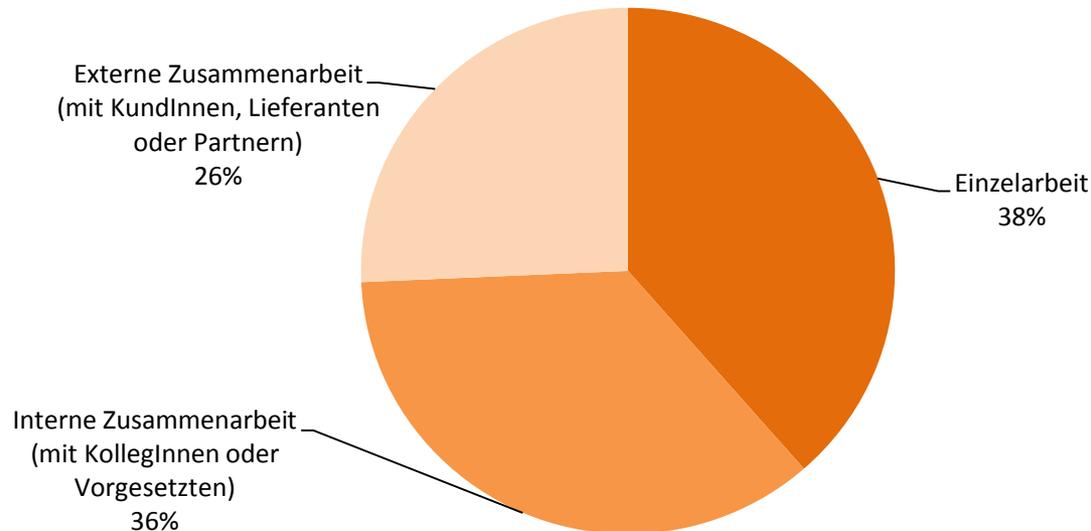


Der klassische Arbeitstag beginnt für 60% der Befragten zwischen 8 und 10 Uhr. Montag ist der „typischste“ Arbeitstag für 86% der Befragten, wobei allgemein die klassische 5-Tage Woche vorherrscht.

MIT WEM WIRD GEARBEITET

Einzelarbeit nimmt den größten Anteil der Arbeitszeit in Beschlag.

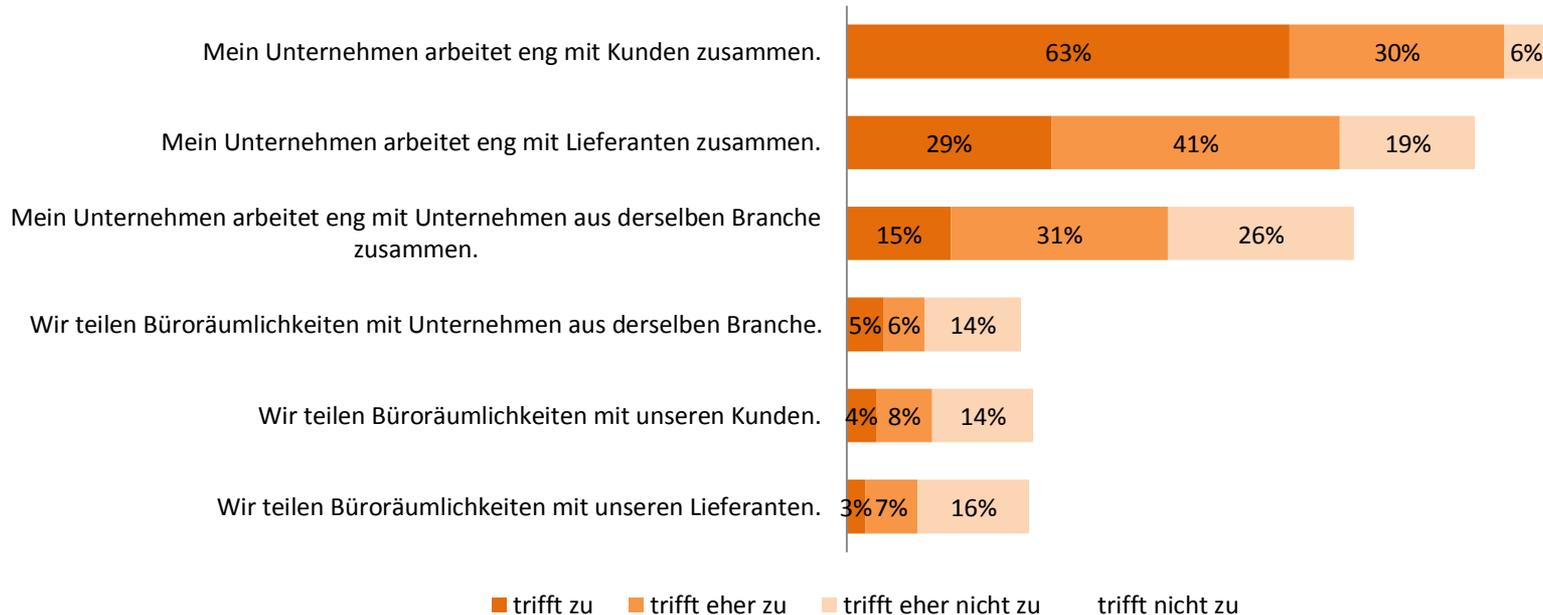
Die Arbeitszeit wird unterschiedlich verbracht



Im Durchschnitt wird 38% der Arbeitszeit mit Einzelarbeit verbracht, knapp gefolgt von interner Zusammenarbeit mit 36%. Externe Zusammenarbeit macht 26% der Arbeitszeit aus.

Zusammenarbeit wird hauptsächlich mit Kunden groß geschrieben.

Zusammenarbeit



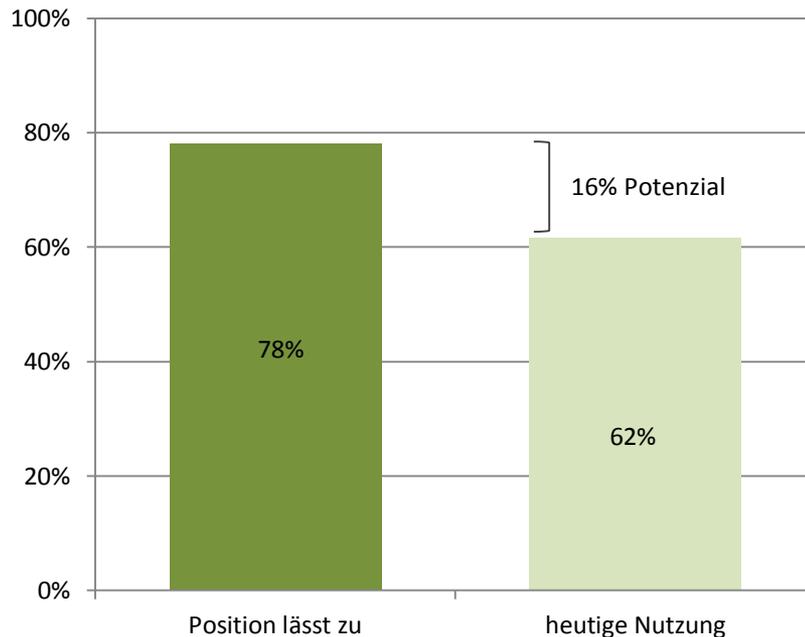
„Office Sharing“ ist noch eher selten anzutreffen, nur zwischen 10% und 12% der Befragten geben an Büroräumlichkeiten zu teilen.

Enge Zusammenarbeit wird vor allem mit Kunden (93%), nicht ganz so stark mit Lieferanten (70%) und eher wenig Branchenintern (46%) betrieben.

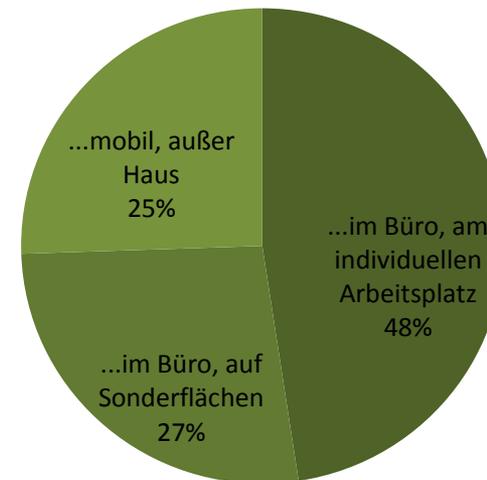
WO WIRD GEARBEITET

Räumliche Flexibilität wird nicht voll ausgeschöpft.

Räumliche Flexibilität



Die Arbeitszeit wird an unterschiedlichen Orten verbracht

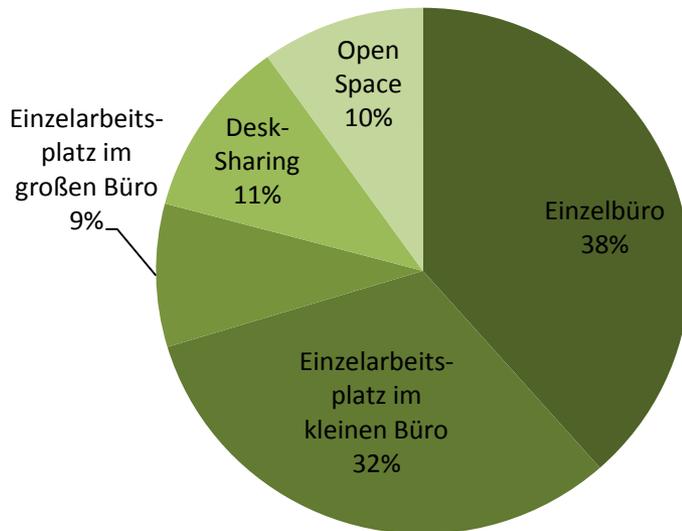


16% der Befragten sind zwar in einer Position die räumlich flexibles Arbeiten zulässt, nutzen dies aber nicht.

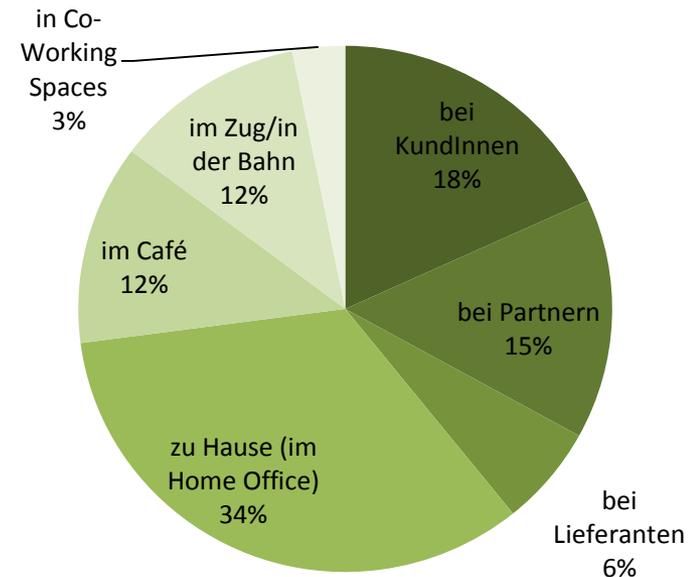
Der Großteil der Arbeitszeit wird mit 48% im Büro am individuellen Arbeitsplatz verbracht. Mobil wird nur 25% der Zeit gearbeitet.

Die Arbeitsplatzgestaltung ist im Büro klassisch, mobil sehr flexibel.

Derzeitiger Arbeitsplatz im Büro



Mobile Arbeitsplätze

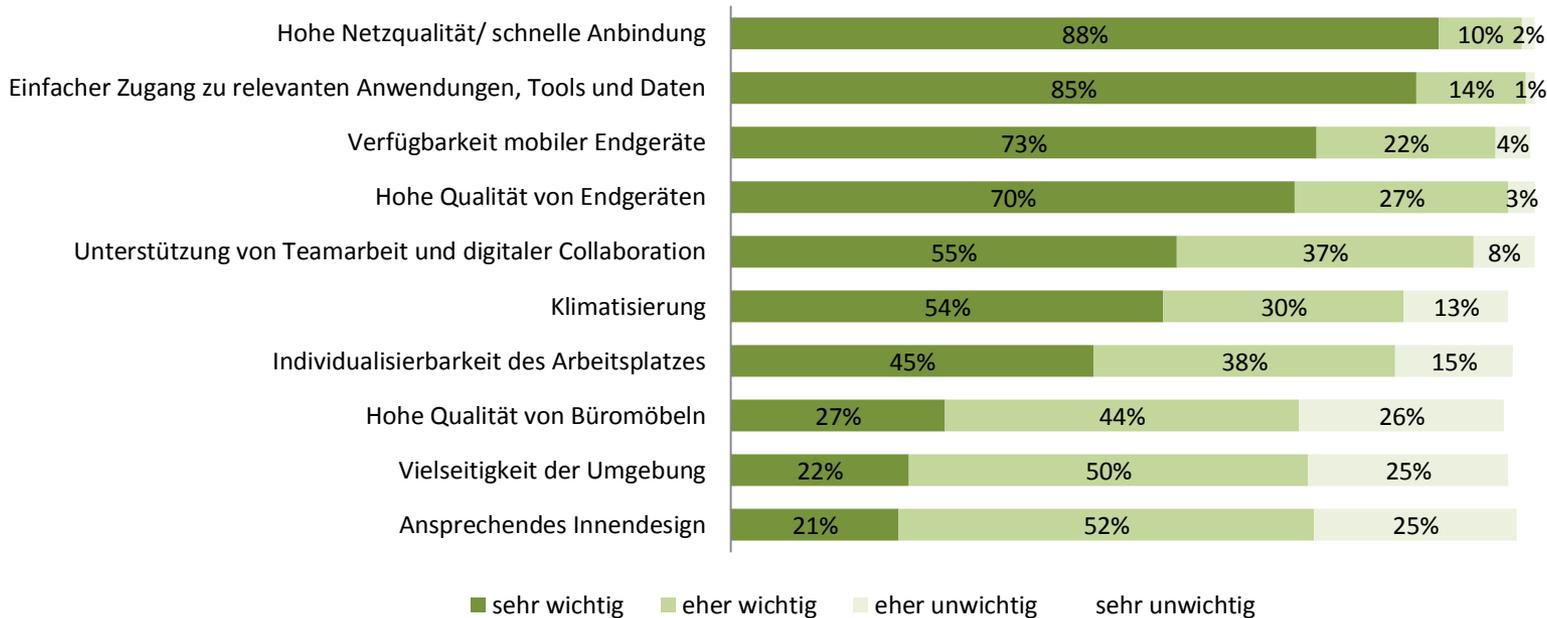


38% der Befragten verfügen am Arbeitsplatz über ein Einzelbüro, 32% haben einen Einzelarbeitsplatz in einem kleinen Büro. Innovative Formen der Arbeitsplatzgestaltung werden von 21% der Befragten genutzt.

Mobiles Arbeiten wird meist von Zuhause aus (34%) genutzt, ansonsten flexibel.

Die Anforderungen an den Arbeitsplatz sind praktischer Natur.

Relevante Aspekte in der Gestaltung des Arbeitsplatzes

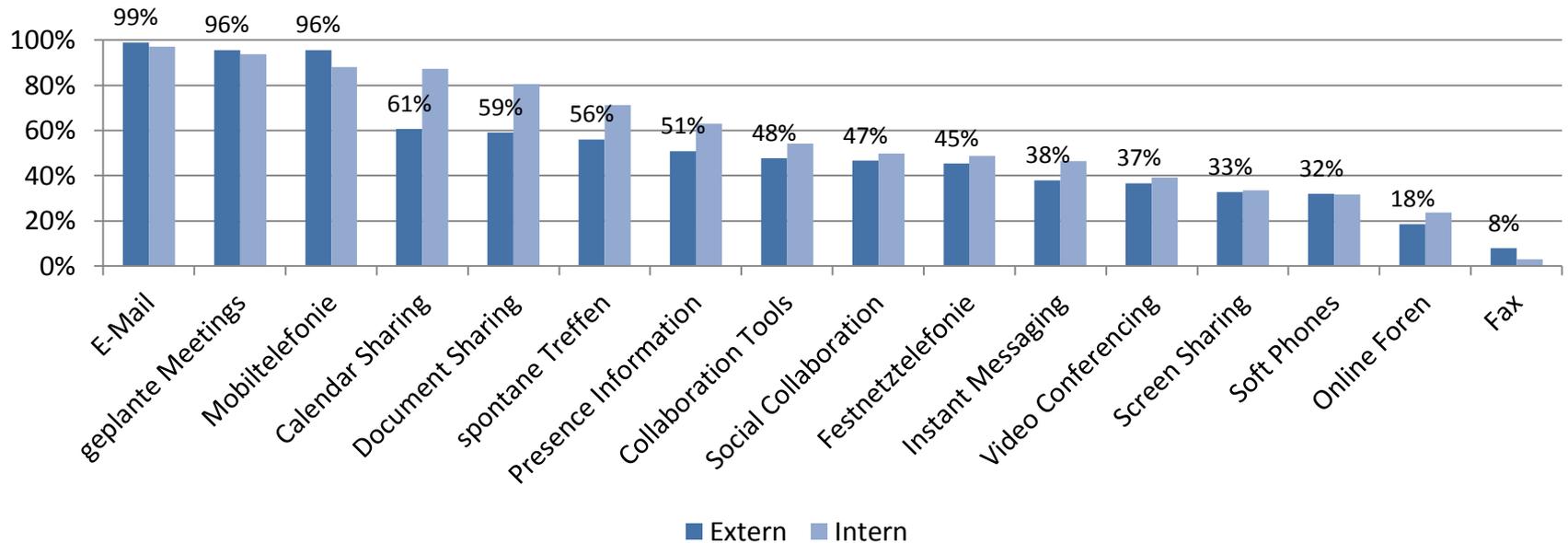


Für 88% der Befragten ist eine hohe Netzqualität bzw. schnelle Anbindung sehr wichtig, gefolgt von einer hohen Usability mit 85%. Weiters werden hohe Anforderungen an die Verfügbarkeit und Qualität der Endgeräte gestellt. Ansprüche an die Umgebung spielen eine eher untergeordnete Rolle.

WOMIT WIRD GEARBEITET

E-Mails, Meetings und Mobiltelefonie bleiben die Hauptinstrumente der Kommunikation.

Kommunikationskanäle in der internen und externen Kommunikation

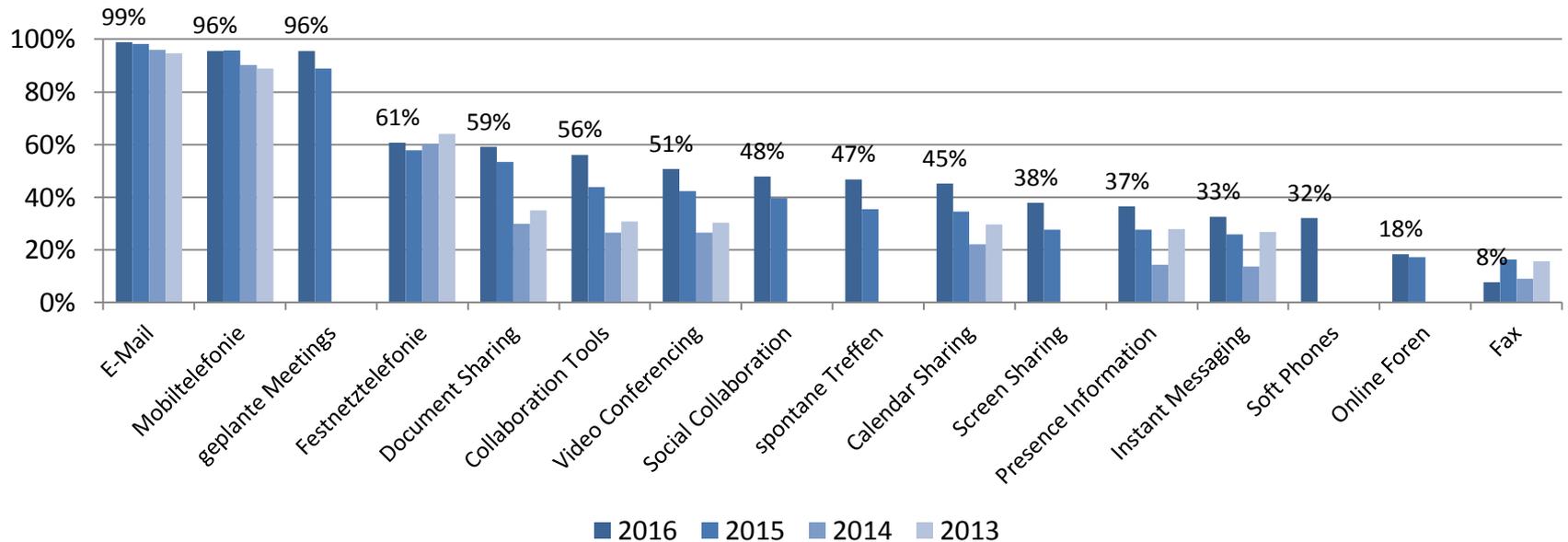


E-Mails, geplante Meetings und Mobiltelefonie sind mit Werten über 90% die wichtigsten Kommunikationskanäle; vor allem extern aber auch intern.

In der Internen Kommunikation spielen auch Calendar- und Document Sharing eine wichtige Rolle.

„Sharing-Tools“ legen bei der externen Kommunikation an Bedeutung zu.

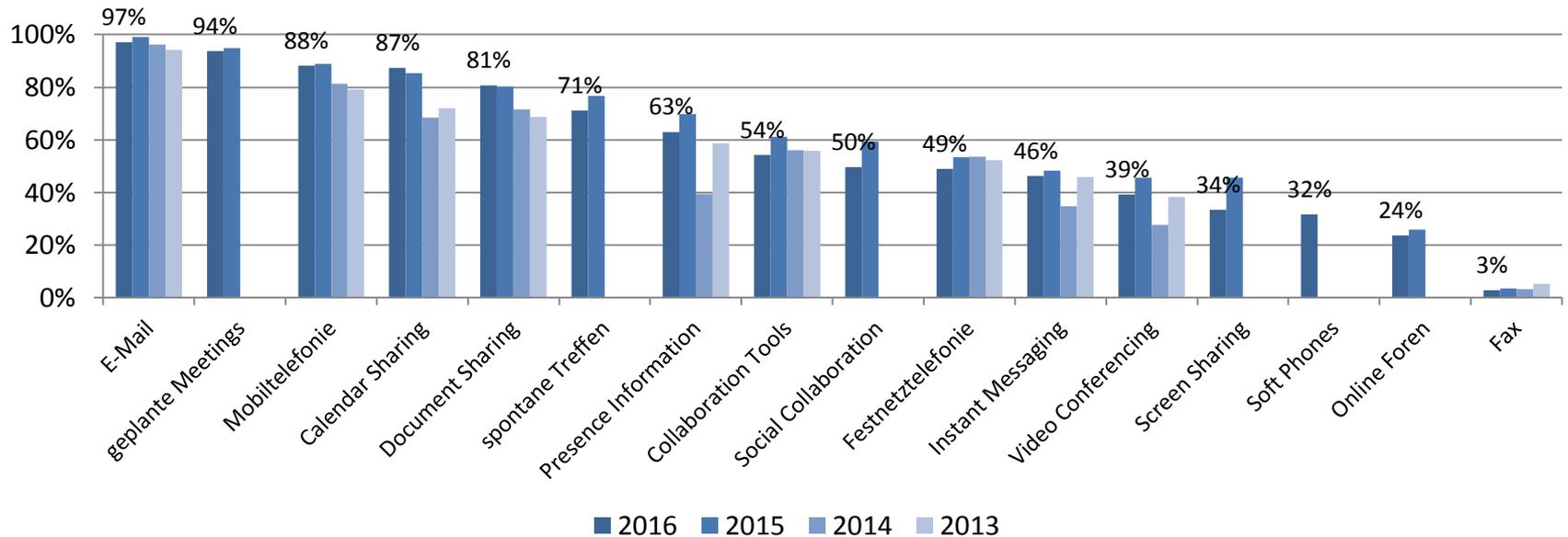
Entwicklung der Kommunikationskanäle in der Kommunikation mit Externen



Während die „Top“ - Kommunikationskanäle in den letzten 3 Jahren auf hohem Niveau (>90%) zulegen konnten, ist der größte Wachstum bei den „Sharing“ - Tools wie z.B. Calendar Sharing, Collaboration Tools und Document Sharing zu verzeichnen. Es handelt sich um Zuwächse bis zu 10%.

Kaum Veränderungen bei den Kanälen der internen Kommunikation.

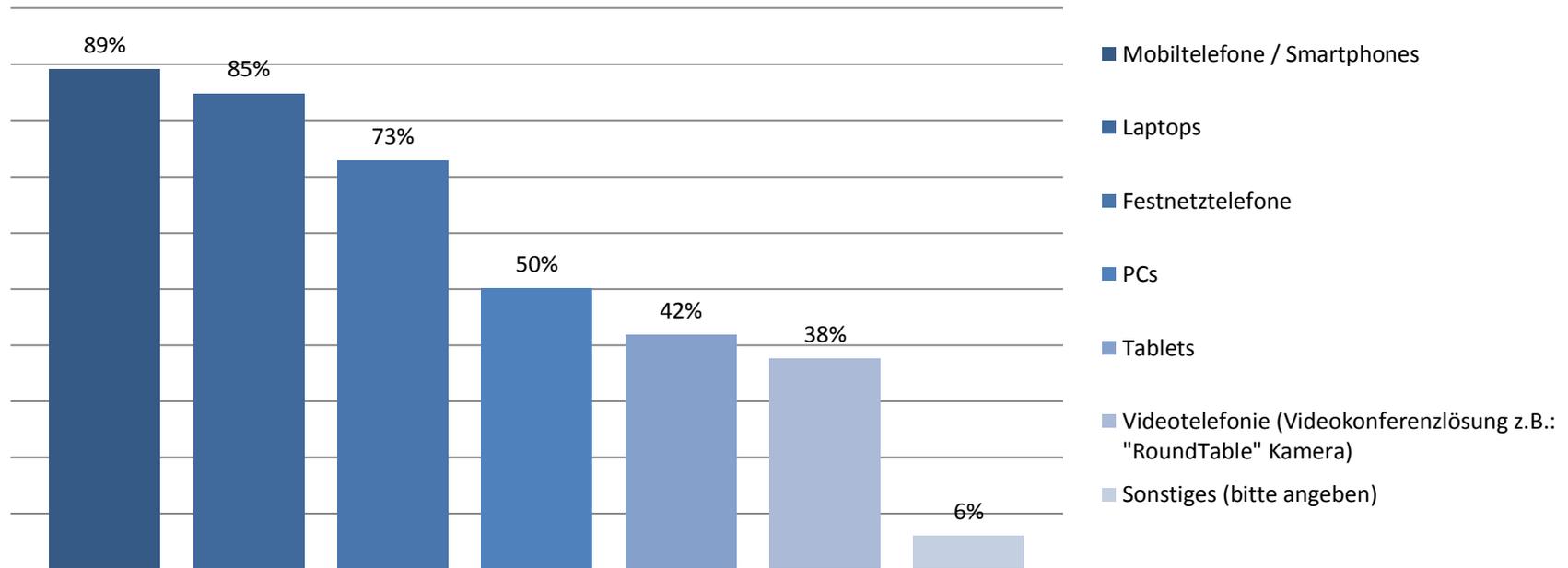
Entwicklung der Kommunikationskanäle in der Kommunikation mit Internen



In der internen Kommunikation ändert sich das Kommunikationsverhalten weniger stark als bei der externen Kommunikation. Die Schwankungsbreiten betragen hier meist unter 10%.

Mobiltelefone überholen Laptops und PCs.

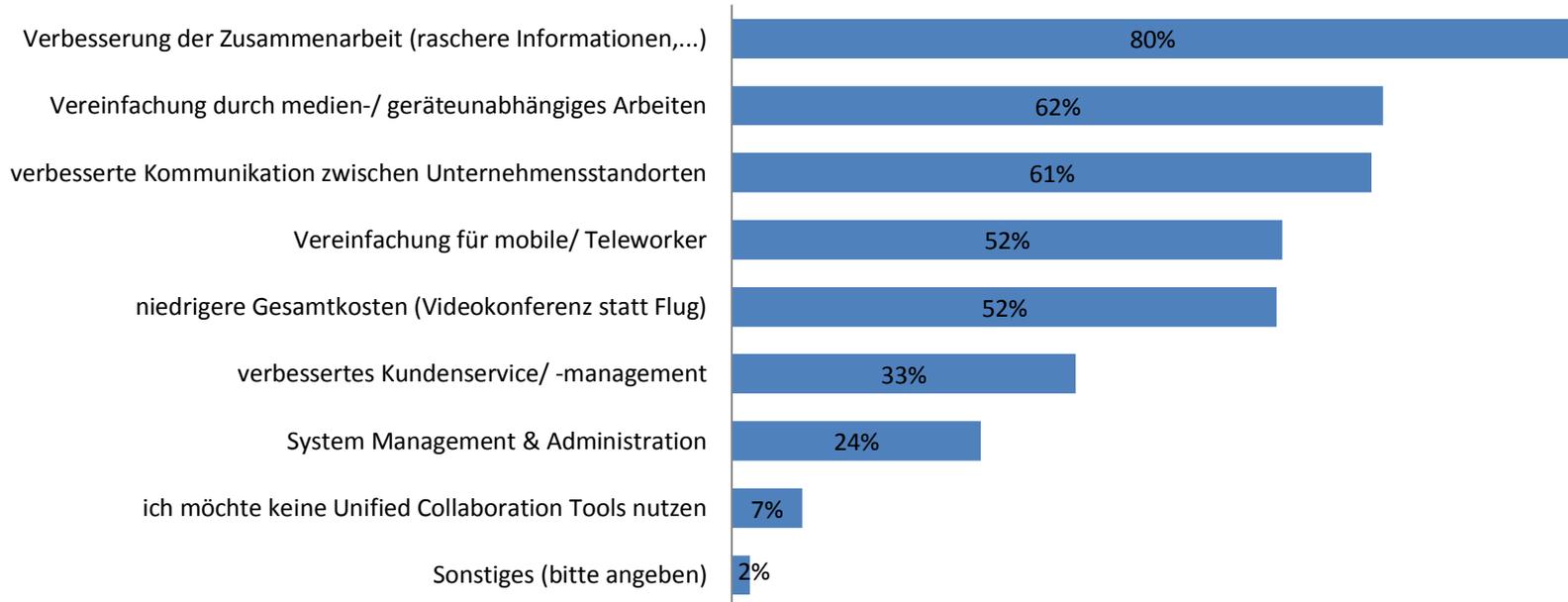
Endgeräte am Arbeitsplatz



89% der Befragten verfügen am Arbeitsplatz über ein Mobiltelefon/Smartphone. Laptops finden sich an 85% der Arbeitsplätze; der klassische PC nur mehr an 50%.

„Unified Communications“ verbessert und vereinfacht die Zusammenarbeit.

Gründe für den Einsatz von Unified Communications Tools

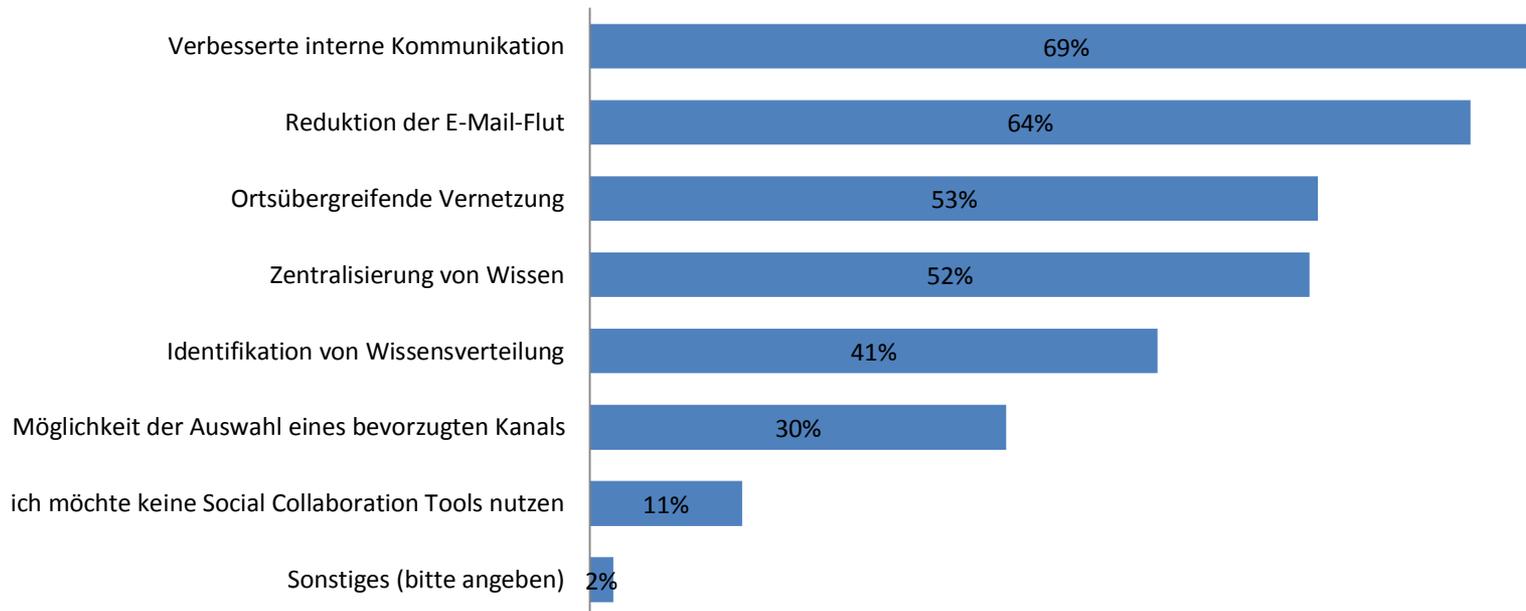


80% der Befragten geben an, dass sie Unified Communications Tools einsetzen, um die Zusammenarbeit zu verbessern.

Außerdem sehen 62% eine Vereinfachung des Arbeitens durch die flexible Nutzung von Geräten und Medien.

Social Collaboration Tools reduzieren die E-Mail Flut und verbessern die Kommunikation.

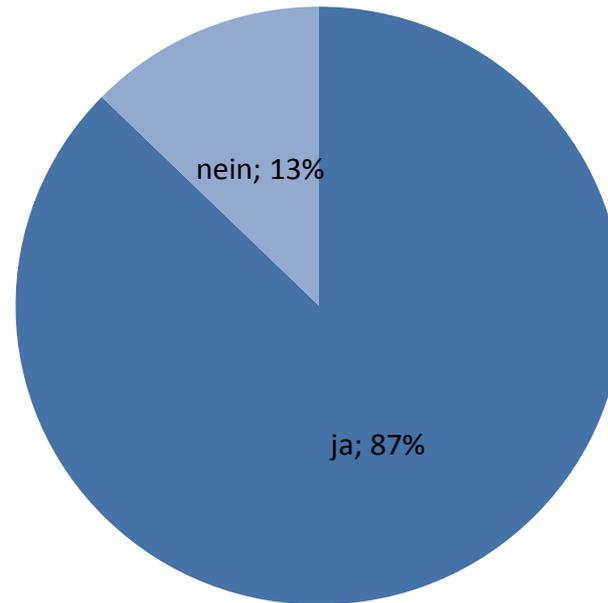
Gründe für den Einsatz von Social Collaboration Tools



Die Befragten setzen auf Social Collaboration Tools, weil sich die interne Kommunikation verbessert (69%), die E-Mail Flut sinkt (64%) und die ortsübergreifende Vernetzung vereinfacht wird (53%).

Ein Generationenunterschied bezüglich Technologienutzung wird stark wahrgenommen.

Generationenunterschied bei Nutzung von Technologien

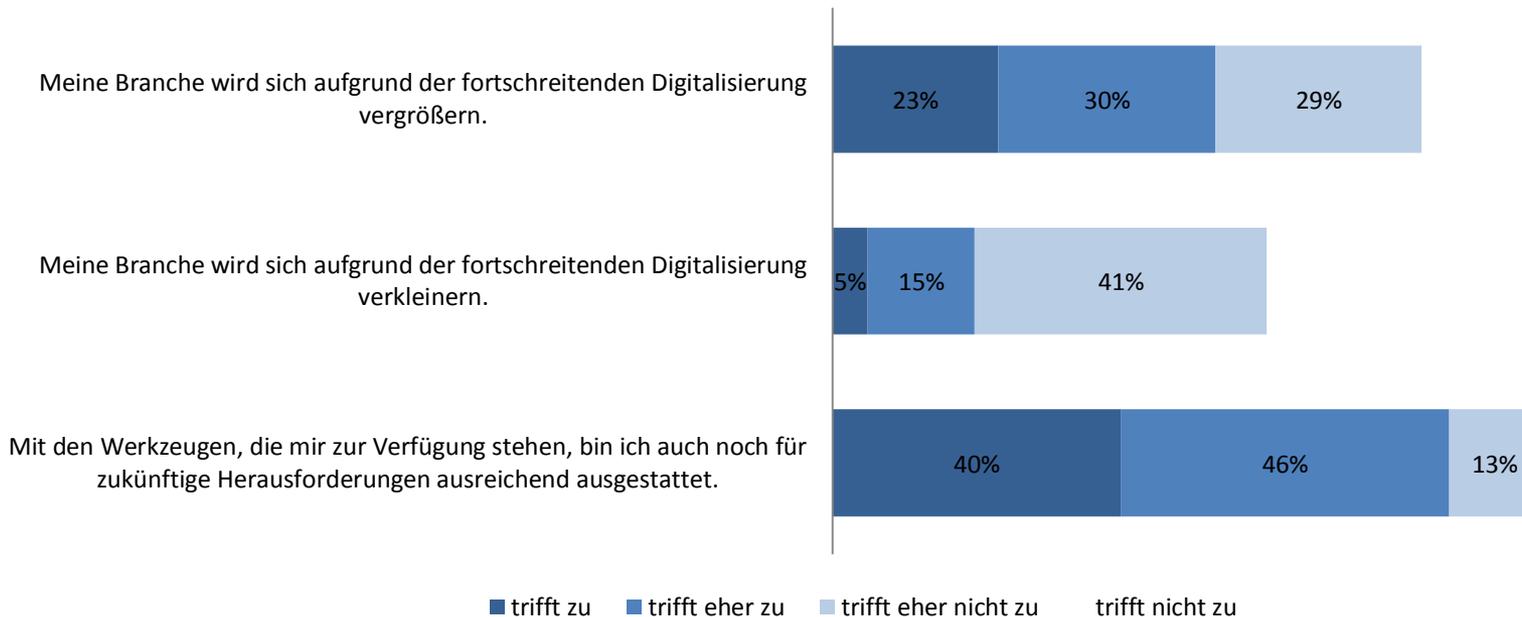


87% der Befragten nehmen einen Unterschied in der Nutzung von Technologien zwischen den Generationen wahr.

Alle Altersgruppen sind sich einig, dass die technische Affinität mit zunehmendem Alter abnimmt.

Befragte blicken positiv in die Zukunft.

Auswirkungen der Digitalisierung



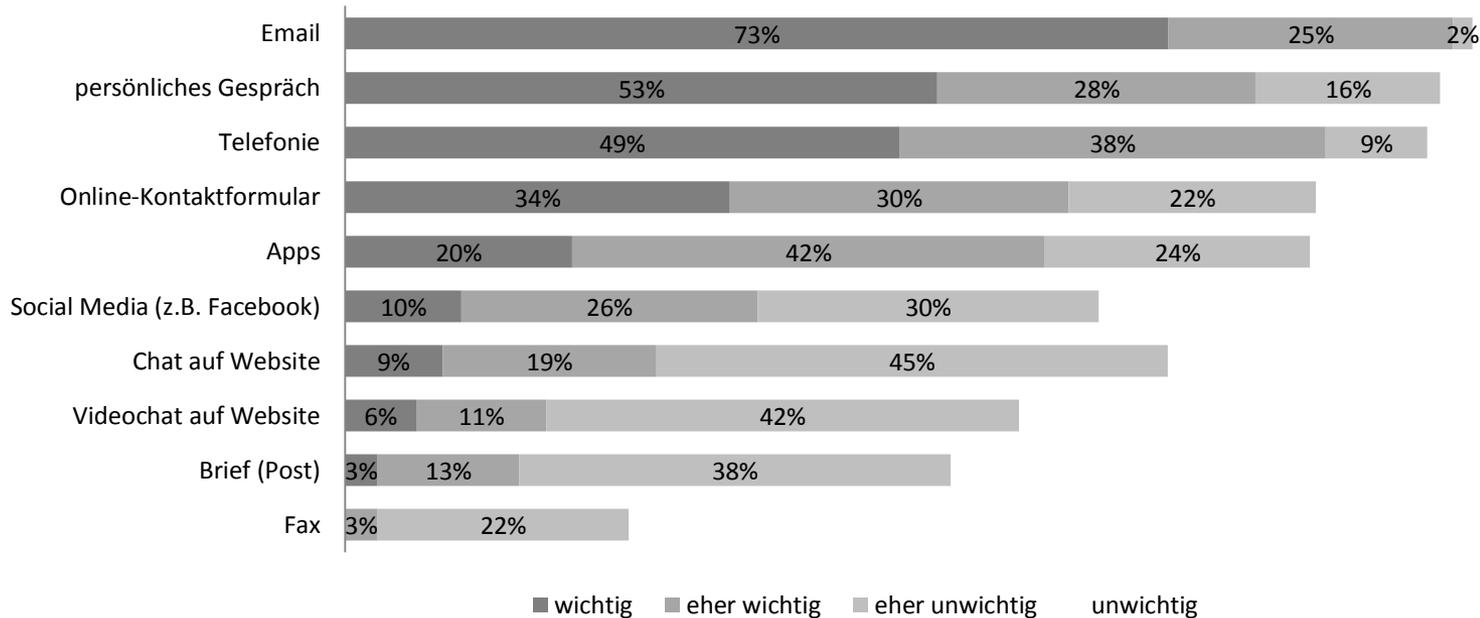
53% der Befragten gehen von einem Wachstum aufgrund der Digitalisierung aus, nur 20% glauben an ein Schrumpfen ihrer Branche.

86% geben an mit den heutigen Werkzeugen auch für die Zukunft ausreichend gerüstet zu sein.

CUSTOMER EXPERIENCE

Emails ist der bei weitem beliebteste Kommunikationskanal.

Kunden-Kommunikations-Kanäle

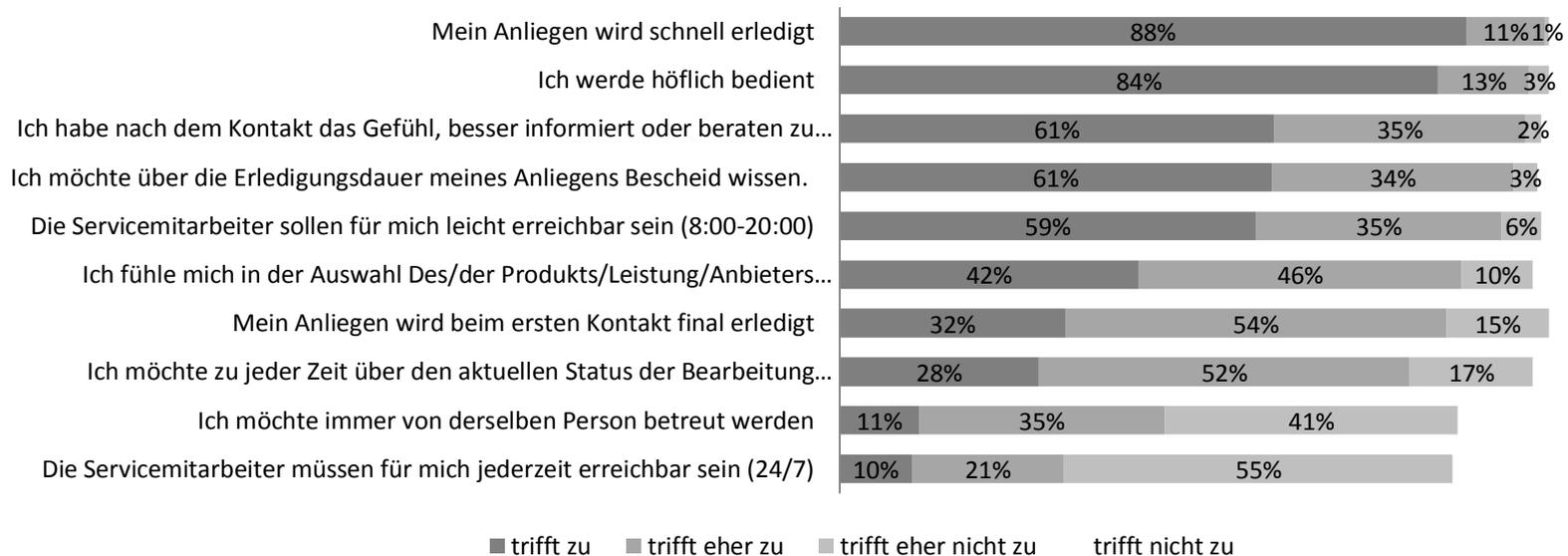


Email ist das wichtigste (73%) Kommunikationsmedium in der Kundenbetreuung. Zudem ist die telefonische Betreuung für 49% wichtig.

Außerdem ist das persönliche Gespräch weiterhin die zweitwichtigste (53%) Kommunikationsmöglichkeit.

Eine rasche Problemlösung und Höflichkeit sind das A und O für Kundenzufriedenheit.

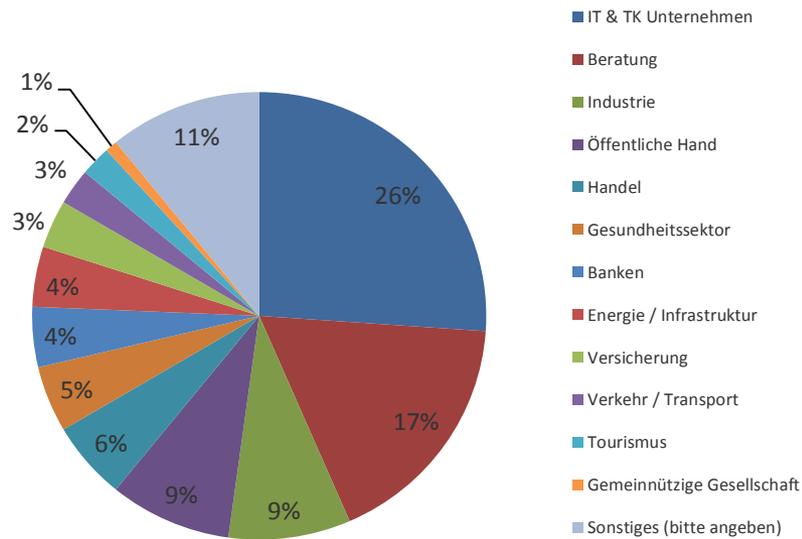
Erwartungen als Kunde an die Kommunikation mit einem Dienstleister



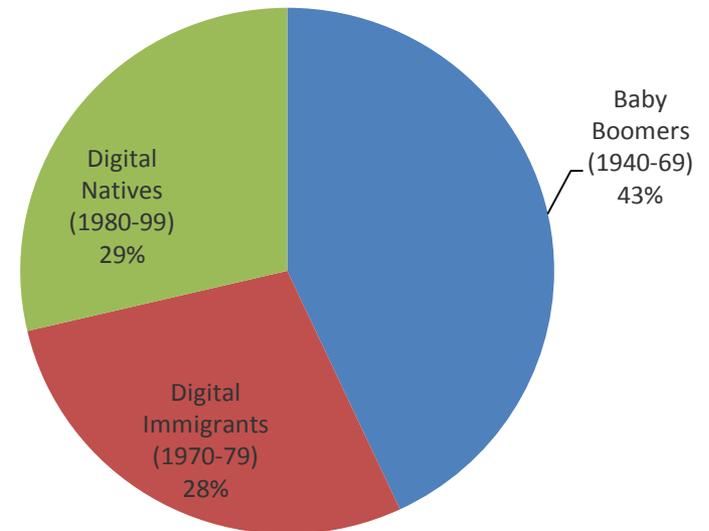
Für Kunden ist es besonders wichtig, dass ihr Anliegen schnell erledigt wird und sie höflich bedient werden.

DEMOGRAFISCHE DATEN

Branchenübersicht



Altersgruppen



Es haben 230 Personen an der Studie teilgenommen.

67% der TeilnehmerInnen waren männlich.

26% sind in IT & TK Unternehmen und 17% in der Beratung tätig.

Der größte Teil der Befragten (30%) sind in Konzernen mit über 2.500 MitarbeiterInnen tätig. 21% sind in kleinen Unternehmen (unter 25 MitarbeiterInnen) tätig.