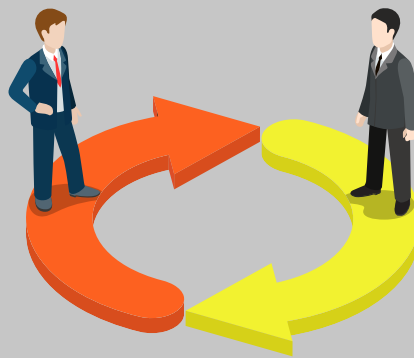




**BenchMarking
Center Europe**

Vorbereitet auf die Arbeit der Zukunft

Überblick der Forschungsergebnisse



BenchMarking Center Europe
INeKO Institut an der Universität zu Köln
Gottfried-Hagen-Str. 60 – 62
51105 Köln

Phone +49 221 860 53 16
Mail contact@bmc-eu.com
Web www.bmc-eu.com

IN|e|KO



APQC

Institute at the University of Cologne



Vorbereitet für die Arbeit der Zukunft

Im September 2016 nahmen 1.046 Personen an der Befragung von APQC teil „Die Vorstellung der Arbeit der Zukunft.“ Die Forschung soll den Unternehmen dabei helfen zu verstehen, wie die technologischen und kulturellen Verschiebungen sich auf ihre Prioritäten und Investitionen auswirken können.

Arbeitsplätze befinden sich in einem Übergangsstadium, das Auswirkungen darauf hat, wie Menschen auf der ganzen Welt arbeiten, interagieren und Wissen schaffen und teilen. Neue Technologien erweitern die Grenzen des Möglichen in Bezug auf verteilte Arbeit, virtuelle Zusammenarbeit, gezielte Informationsbereitstellung und künstliche Intelligenz. Gleichzeitig verändern breitere kulturelle Veränderungen die Arbeit, was die Menschen von ihrem Arbeitsplatz benötigen und wo ihre Talente liegen und gefördert werden. APQC hat untersucht, was kommt, wenn mehr als 1.000 Fachleute gefragt werden: Wie ist Ihre derzeitige Berufserfahrung? Was möchte sie voranbringen? Und was macht Sie produktiv und glücklich?

Die Forschung befasst sich mit vielen Facetten der modernen Arbeitserfahrung, von den physischen Räumen, in denen die Mitarbeiter leben, über die Werkzeuge und Techniken, mit denen sie kommunizieren, wie sie Informationen abrufen und konsumieren und wie fundamentale gesellschaftliche Veränderungen ihre Erwartungen und Wahrnehmungen beeinflussen. APQC ist der Überzeugung, dass die Forschungsergebnisse klare Anhaltspunkte dafür bieten, wo Organisationen investieren sollten und wie man Talente anzieht, engagiert und bindet. Die Ergebnisse werden hoffentlich Organisationen dabei helfen, nachdenkliche Entscheidungen darüber zu treffen, wie sie Arbeit definieren, erleichtern, regulieren und messen sowie welche Infrastrukturen sie nutzen, um Mitarbeiter mit Informationen und Fachwissen zu versorgen

Wichtige Ergebnisse

Im Rahmen dieser Studie identifizierte das Team 11 wichtige Erkenntnisse im Zusammenhang mit Bürodesign, Personalpolitik, Zusammenarbeit, Suche und Bereitstellung von Informationen. Die Ergebnisse weisen auf große Trends sowie spezifische Maßnahmen hin, die Führungskräfte, Unternehmenspolitiker, Wissensmanagement (KM) und IT-Funktionen zur Maximierung der Mitarbeiterproduktivität und -zufriedenheit umsetzen können.

Die Ergebnisse wurden nach den Themen kategorisiert:

Bürogestaltung

1. Die meisten Mitarbeiter stecken immer noch in traditionellen Büroeinrichtungen, die nicht für die moderne Arbeit geeignet sind.

Die Mehrheit der Befragten arbeitet in traditionellen Bürokonfigurationen wie geschlossenen Büros oder Kabinen. Manche arbeiten in moderneren „offenen“ Arbeitsbereichen, aber fast alle müssen den gleichen physischen Raum für eine Reihe von solitären und kollaborativen Aufgaben nutzen. Auf der Grundlage der Umfrageergebnisse scheinen diese Einstellungen die Produktivität zu mindern und zumindest für einige Arbeitnehmer zu Frustrationen zu führen.

2. Mitarbeiter brauchen mehr Flexibilität und Vielfalt in ihren Arbeitseinstellungen, besonders wenn es um einen ruhigen Raum geht.

Auf die Frage, womit Arbeitgeber physische Arbeitsplätze produktiver machen könnten, zitierten Mitarbeiter unterschiedliche Bedürfnisse. Das Bedürfnis Nr. 1 ist zusätzlicher Raum für individuelle Arbeit und stille Reflexion, aber die Befragten äußerten auch den Wunsch nach mehr ausgewiesenen Räumen für die Zusammenarbeit in kleinen Gruppen, Konversation und Vernetzung. APQC empfiehlt, eine Reihe von Optionen wie bspw. akustische Dämpfung, Hotelierung und rekonfigurierbare Arbeitsbereiche zu erkunden, um den verfügbaren Platz zu maximieren und den Mitarbeitern Optionen bei der Ausführung verschiedener Aufgaben die passenden Räumlichkeiten zu bieten.

Zugang zu Unternehmensinformationen

3. Organisationen haben immer noch Schwierigkeiten, Menschen mit vertrauenswürdigen Informationen zu verbinden.

Die Umfrageteilnehmer sehen Verbesserungsbedarf bei der Verwaltung von Enterprise Content Management, Suche und Abruf. Darüber hinaus vertraue ein Drittel nicht den Daten und Informationen. Arbeitgeber, die die besten Talente anwerben und erhalten wollen, sollten in die Verbesserung des Zugangs zu Informationen und Fachwissen investieren sowie die Herkunft von Informationen transparenter machen und das Vertrauen der Arbeitnehmer in die derzeit verfügbaren Ressourcen stärken.

4. Die Mitarbeiter wenden eine Reihe von Filterverfahren an, um die Masse an Informationen zu kuratieren, die ihnen zur Verfügung stehen.

Die Suche und browsing bleibt die gängigste Möglichkeit, um auf Unternehmensinformationen zuzugreifen. Die Befragten experimentieren jedoch mit einer Reihe von Warnungen, Empfehlungen und Filtern, um die neuesten und besten Informationen auf Null zu setzen.

Neuere Technologien, die maschinelles Lernen und fortschrittliche Analysemodelle für gezielte Informationen nutzen werden weniger häufig verwendet, aber APQC erwartet, dass die Einführung solcher Tools in den nächsten Jahren deutlich zunehmen wird. Unternehmen sollten auf diesem Gebiet auf dem neuesten Stand bleiben, da sich die sich schnell entwickelnde Technologie sowohl auf IT-Investitionen als auch auf Change-Management-Strategien auswirken kann.



5. *Arbeit wird zunehmend mobil und Mitarbeiter erwarten Zugriff von einer Reihe von Geräten.*

Mehr als drei Viertel der Befragten gaben an, dass sie Tablet-PCs für arbeitsbezogene Aufgaben nutzen, und 84 Prozent arbeiten unter anderem bequem am Smartphone. Organisationen müssen sich bemühen, ihre Richtlinien und IT-Infrastrukturen an diese neue Realität anzupassen und gleichzeitig Unternehmensdaten und geistiges Eigentum zu schützen.

Arbeitsplatzkommunikation und Zusammenarbeit

6. *Kolleginnen und Kollegen bevorzugen es immer noch, von Angesicht zu Angesicht bei der Innovation und Lösung von Problemen zu stehen.*

Die heutigen Mitarbeiter sind mit einer schwindelerregenden Reihe von Tools für die virtuelle Kommunikation und Zusammenarbeit konfrontiert. Auf die Frage, wie sie Innovationen bevorzugen und Probleme bei der Arbeit lösen, zeigen die befragten Personen jedoch fast immer auf persönliche Kanäle wie geplante Meetings und spontane Interaktionen. Es lohnt sich, Teams und Netzwerke (zumindest gelegentlich) zusammenzubringen, aber Organisationen müssen auch die strukturellen und kulturellen Barrieren angehen, die den Wissensaustausch, die Problemlösung und die Innovation in der virtuellen Sphäre hemmen.

7. *Organisationen müssen die Effizienz und Qualität der virtuellen Zusammenarbeit verbessern.*

Trotz des ständigen Zustroms neuer Technologien findet die meiste Kommunikation am Arbeitsplatz immer noch über herkömmliche Kanäle wie persönliche Gespräche, Anrufe und E-Mails statt. Um die Effizienz und Qualität einer solchen Zusammenarbeit zu verbessern, sollten Unternehmen ihre Collaborations-Toolkits verbessern und Interaktionen durchführen, die privat in Besprechungen, Telefonanrufen und E-Mails stattfinden, um Foren wie Communities of Practice, soziale Netzwerke und Kooperationsräume zu öffnen.

8. *Die Mitarbeiter brauchen dringend bessere Instrumente, um sich mit Experten und Kollegen zu verbinden.*

Vertrauen unter den Kollegen aufzubauen, ist ein kritischer Erfolgsfaktor für eine effektive Zusammenarbeit aber die Umfragedaten deuten darauf hin, dass dies heute ein wichtiger Stolperstein für Unternehmen ist. 79 Prozent der Befragten, die nach möglichen Änderungen gefragt wurden, die sie produktiver machen würden, gaben einen verbesserten Zugang zu Werkzeugen an, um auf der Grundlage von Erfahrung oder Fachkenntnissen Kollegen zu finden und Kontakte zu knüpfen. Sogar Organisationen mit ausgereiften KM-Programmen neigen dazu, mit dem Standort von Fachwissen zu kämpfen, aber die Fortschritte im kognitiven Computing sind darauf ausgerichtet, diese Werkzeuge präziser, reaktionsschneller und weniger abhängig von Mitarbeitern zu machen, die manuell Daten eingeben.

Die Erfahrung der Arbeit

9. *Die Arbeit greift immer mehr in das Leben der Menschen ein - und es kann das Geschäft verletzen.*

Mehr als die Hälfte der Befragten geben an, mindestens 45 Stunden in der Woche zu arbeiten, und ein Drittel der Befragten arbeitet mehr als 50 Stunden pro Woche. Darüber hinaus sagte eine Mehrheit, dass sie ihre Arbeitstage regelmäßig erweitern, indem sie außerhalb der normalen Arbeitszeiten Nachrichten beobachten und auf sie reagieren.

Obwohl die Umfrage von APQC nur Meinungen misst, sind die Probleme des Burnout von Mitarbeitern gut dokumentiert und die meisten Studien zeigen, dass Überarbeitungen und laufende Termine nicht mit einer höheren Produktivität korrelieren. Organisationen sollten darauf abzielen, Kulturen zu unterstützen, die das Gleichgewicht fördern und nicht zu Stress und Erschöpfung der Mitarbeiter beitragen.

10. *Die Mitarbeiter sehen eine erhöhte Autonomie und Flexibilität als Möglichkeiten zur Verbesserung der Produktivität und der Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben.*

In den Augen der Mitarbeiter geht es um Gegenseitigkeit. Nachdem sie die Flexibilität und Bereitschaft gezeigt haben, auf ihre Arbeit außerhalb des Büros zu reagieren, möchten sie, dass ihre Organisationen flexibler im Gegenzug sind, wann, wo und wie die Arbeit erledigt wird. Mehr als 60 Prozent der Befragten gaben an, dass sie mehr Kontrolle über ihre eigenen Zeitpläne und Aktivitäten haben müssen, einschließlich einer größeren Flexibilität, um von zu Hause aus arbeiten zu können, wenn dies sinnvoll ist.

11. *Viele bezweifeln die Fähigkeit ihrer Organisationen, die Leistung der Mitarbeiter zu bewerten.*

Leistungsüberprüfungen werden oft von Arbeitern und Managern gleichermaßen gefürchtet. Der Arbeitsplatz der Zukunft wird nicht anders sein, ohne dass Arbeitgeber ihre Leistungsmaßstäbe aktualisieren, um das moderne Arbeitserlebnis zu reflektieren. Um den Mitarbeitern mehr Autonomie und Flexibilität bieten zu können, müssen die Manager aussagekräftige Möglichkeiten haben, die Qualität und den Einfluss der Arbeitsergebnisse zu beurteilen, anstatt die Zeit zu verfolgen, die die Mitarbeiter an ihren Schreibtischen verbringen, als Zeichen für Hingabe und Wirksamkeit.



BenchMarking Center Europe

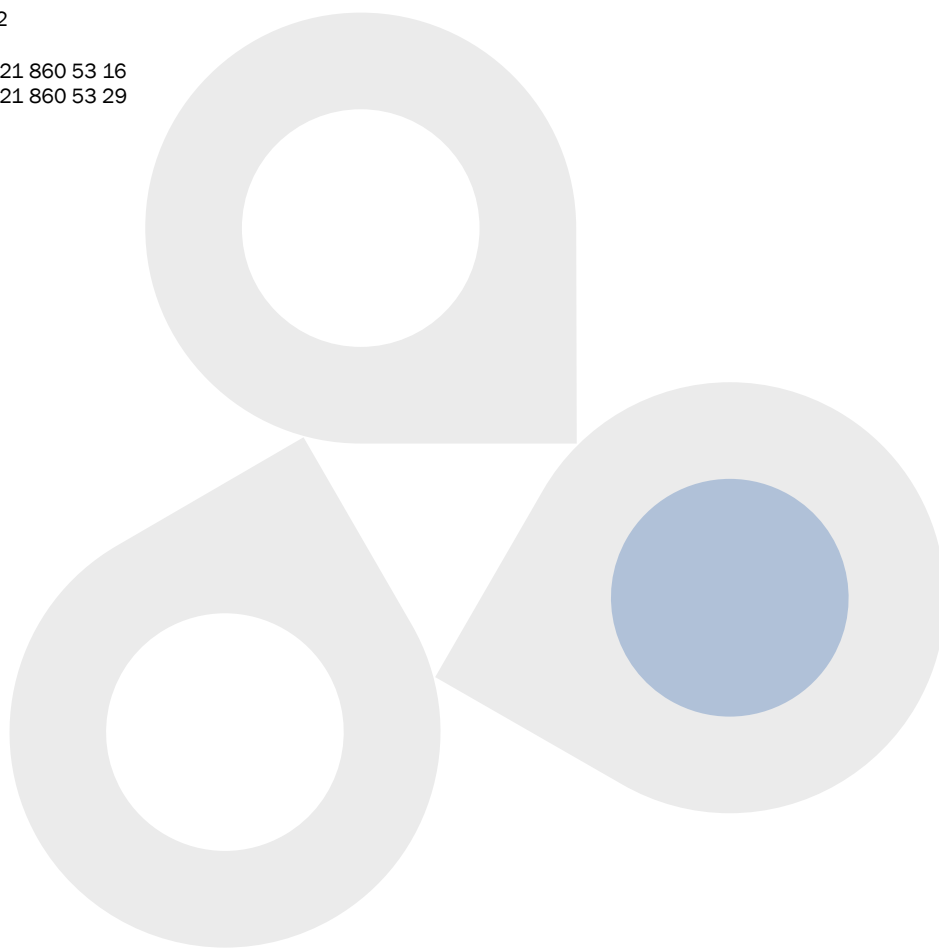
Der Artikel basiert auf dem Artikel von APQC
„DRIVING PROCESS IMPROVEMENTS: At the Intersection of Benchmarking
and Process“ 2017

Gern informieren wir Sie über die Details der Zusammenarbeit und die
Vorteile, die daraus für Ihr Unternehmen resultieren.

www.bmc-eu.com

Prof. Dr. Matthias Schmieder
BenchMarking Center Europe
Center für kommunale Energiewirtschaft
INeKO Institut an der Universität zu Köln

Gottfried-Hagen-Str. 60 – 62
51105 Köln
Phone +49 221 860 53 16
Fax +49 221 860 53 29
contact@bmc-eu.com
www.bmc-eu.com



BenchMarking Center Europe
INeKO Institut an der Universität zu Köln
Mail: contact@bmc-eu.com
Web: www.bmc-eu.com

IN|e|KO



Institute at the University of Cologne

APQC