



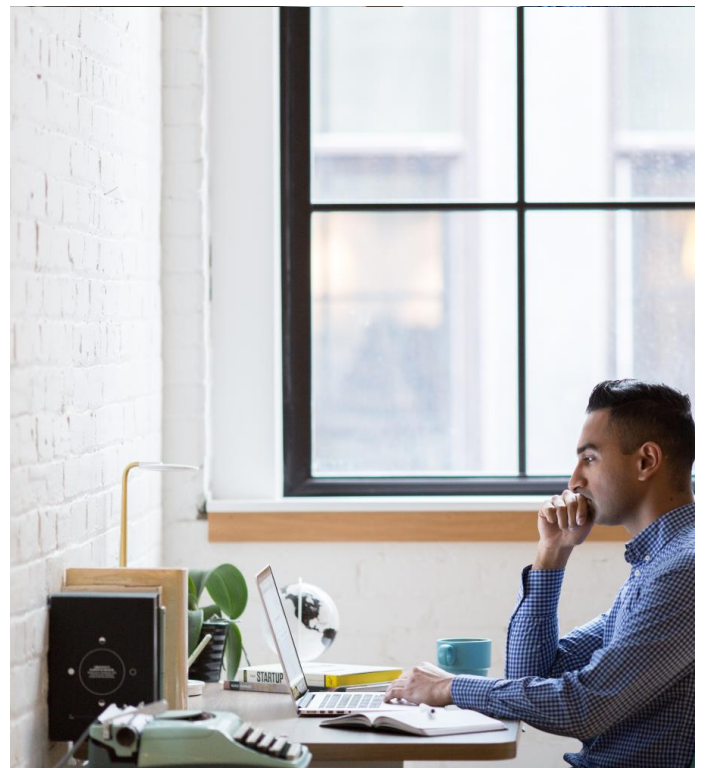
# Die Zukunft der Arbeit im Zeitalter der Pandemie

Rund um die Welt und in allen Branchen macht man sich unter dem Zwang erheblicher Unsicherheit derzeit Gedanken über die Zukunft der Arbeit im Zeitalter der Pandemie. Im Rahmen der Planungen für die nächsten Monate und das kommende Jahr müssen Unternehmen schwierige Entscheidungen auf der Grundlage der besten verfügbaren Daten und einer Vielzahl von Unbekannten treffen. Unklar bleibt, wie sich die Ansteckungszahlen weiter entwickeln, welche Änderungen es im Schulbetrieb geben wird und wie der wirtschaftliche Ausblick aussieht.

Die Wiedereröffnung und vielleicht sogar die Neudefinition des Arbeitsplatzes erfordert zunächst die Abarbeitung einer Reihe an Variablen. Welche physischen Veränderungen müssen an den Büros vorgenommen werden? Können mehr Mitarbeiter auf Dauer im Homeoffice arbeiten? Was ist nötig, um Mitarbeiter unabhängig von ihrem Arbeitsort zu unterstützen? Wie können Unternehmen besser für Produktivität sorgen? Was werden nach der COVID-19-Krise die größten Probleme sein? Und werden wir sie mit Technologie lösen können?

Xerox hat eine *Umfrage zur Zukunft der Arbeit* in Auftrag gegeben, um herauszufinden, wie Entscheidungsträger im IT-Bereich die gegenwärtigen Herausforderungen in einem äußerst unsicheren Umfeld angehen. Befragt wurden 600 IT-Führungskräfte, die Organisationen mit 500 oder mehr Mitarbeitern aus mehr als einem Dutzend Branchen vertreten – vom Dienstleistungsbereich über den Einzelhandel bis hin zu Gesundheitswesen, Finanzdienstleistungen sowie Reise- und Gastgewerbe. Die Antworten spiegeln die Meinung von Führungskräften aus den USA, Kanada, Großbritannien, Deutschland und Frankreich wider.

Im Folgenden werden wir die Umfrageergebnisse näher vorstellen und beleuchten, was sie für die Zukunft der Arbeit bedeuten.



## DEN WEG NACH VORN DEFINIEREN

### Schrittweise Rückkehr zur Normalität

Der Weg nach vorn ist nicht einheitlich und spiegelt die Vielfalt der Unternehmen und Branchen und die unterschiedlichen Berechnungen wider, die sie bei der Rückkehr von Mitarbeitern an ihren Arbeitsplatz anstellen müssen. Fast die Hälfte der Befragten (49 Prozent) wird einen schrittweisen oder gestaffelten Ansatz verfolgen, um Mitarbeiter an ihre Arbeitsplätze zurückzubringen, wobei der Zeitplan hierfür in erster Linie von Sicherheitsfragen bestimmt wird. Weitere 32 Prozent gaben an, dass sie eine Änderung ihrer Herangehensweise an die Arbeit in einer Büroumgebung in Erwägung ziehen und einem Teil ihrer Belegschaft probeweise erlauben werden, auf unbestimmte Zeit von zu Hause aus zu arbeiten.

Kurz gesagt, es gibt keine einzige richtige Antwort.

Zu Beginn der Krise waren 72 Prozent der Befragten technologisch nicht vollständig auf den abrupten Übergang zum Arbeiten von zu Hause aus vorbereitet. Jetzt sind genau diese Unternehmen in der Lage, bewusster voranzugehen und auf der Grundlage der in den vergangenen Monaten gewonnenen Erkenntnisse zu planen. Unternehmen haben nun mehr Zuversicht, dass sie sich relativ nahtlos auf die weiteren Auswirkungen der COVID-19-Krise einstellen können.

Es wird geschätzt, dass 82 Prozent der Belegschaft in den Unternehmen der Befragten in durchschnittlich 12 bis 18 Monaten vollständig in das Büro zurückkehren werden. Branchen, die auf persönlichen Kontakt oder körperliche Arbeit angewiesen sind – wie z. B. das Gesundheitswesen, das Baugewerbe sowie die Logistik- und Transportbranche – sind optimistischer und erwarten eine schnellere Rückkehr zum normalen Betrieb. Finanzdienstleister, IT, Telekommunikation und andere Branchen dagegen gehen bei der Zukunftsplanung weitaus zaghafter vor.

## Einstellungen ändern sich

Von zu Hause aus zu arbeiten war bislang oft umstritten – manche Führungskräfte befürchteten, dass diejenigen, die sie nicht sehen, weniger produktiv sind als ihre Kollegen im Büro. Einstellungen und Trends haben sich im Laufe der Zeit immer wieder hin- und herbewegt, wobei in den letzten Jahren immer mehr Menschen ins Büro zurückgerufen wurden.

Die Pandemie verändert jedoch die Einstellung der Entscheidungsträger zum Homeoffice im Großen und Ganzen, da selbst diese Führungskräfte in den vergangenen Monaten von zu Hause aus arbeiten mussten. Am stärksten stieg das Vertrauen in Homeoffice-Mitarbeiter in den USA (86 %), gefolgt von Großbritannien (80 %), Deutschland (80 %), Kanada (77 %) und Frankreich (75 %). Bei den Führungskräften hat die Tatsache, dass sie selbst Erfahrungen mit dem Homeoffice gemacht haben – und dass sie ihre eigenen Teams von zu Hause aus in Aktion erleben konnten –, dieses Umdenken deutlich beeinflusst.

Bezeichnenderweise beabsichtigen mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen – 58 Prozent –, ihre Richtlinien für die Arbeit von zu Hause aus innerhalb des nächsten Jahres zu ändern und für alle Mitarbeiter, deren Tätigkeit dies erlaubt, die Möglichkeit einzuführen, auf unbestimmte Zeit von zu Hause aus zu arbeiten. Innerhalb dieser Gruppe gab fast ein Drittel an, dass sie sich bereits über die sofortige Umsetzung dieser Änderung Gedanken machen.

Die zunehmende Akzeptanz des Homeoffice seitens der Arbeitgeber lässt einen neuen hybriden Arbeitsplatz voraussehen, bei dem Mitarbeiter je nach Stellenbeschreibung ganz, teilweise oder gar nicht von zu Hause aus arbeiten. Für die Mitarbeiter könnte die Flexibilität zu einer besseren Ausgewogenheit zwischen Arbeit und Privatleben führen und damit letztlich vielleicht zu größerer Arbeitszufriedenheit. Für Arbeitgeber könnten sich Möglichkeiten für Einsparungen bei Investitionsausgaben, z. B. für Büroräume, ergeben und Mitarbeiter können aus einem weiteren Feld rekrutiert werden, weil der Standort keine so große Rolle mehr spielt.



Trotz allem ist jedoch eine weitläufige Umstellung auf reine Homeoffice-Arbeit noch lange nicht zu erwarten. 95 Prozent der Befragten verwiesen auf die Bedeutung der persönlichen Kommunikation für die persönliche Entwicklung und die Auswahl von Bewerbern. Vor COVID-19 und dem vermehrten Arbeiten von zu Hause aus gab ein Drittel der Befragten an, dass Datenschutz sowie Netzwerk- und Datensicherheit bei der Arbeit im Homeoffice wichtige Themen seien. Die technologische Infrastruktur war ein weiterer Problembereich. Diese Überlegungen gibt es auch heute noch, und sie erfordern aktive Investitionen und Abmilderung, auch wenn Unternehmen zu einem Hybrid-Arbeitslebensmodell übergehen.

## DEN WEG NACH VORN ERMÖGLICHEN

### Auf Innovation setzen

Doch wenn Mitarbeiter auf absehbare Zeit zwischen Wohnung und Büro verteilt bleiben, wie verändert das die Investitionen der Unternehmen in Technologie und andere Arbeitsmittel? **56 Prozent der Befragten erhöhen ihre Technologiebudgets in Erwartung neuer Anforderungen, die sich aus einem vollständigen Umstieg auf das Homeoffice oder hybride Arbeitsplatzmodelle ergeben.** 34 Prozent planen derzeit aktiv die Beschleunigung ihrer Digitalisierung – ein weiteres Signal dafür, dass die Pandemie Unternehmen zu schnellen Fortschritten bei lange diskutierten Zielen angespornt hat.

Dies ist eine direkte Reaktion auf die Erfahrungen der Unternehmen mit der abrupten Verlagerung ihrer Mitarbeiter ins Homeoffice. Nur 28 Prozent gaben an, dass sie bestens vorbereitet sind, aber Technologie die größte Hürde sei. Als größte Herausforderungen nannten die Führungskräfte die folgenden Punkte:

- Remote-IT-Support (35 %)
- Unzulängliche Workflow-Lösungen (27 %)
- Mangel an Tools für Kommunikation und Zusammenarbeit (22 %)
- Mangel an Cloud-Lösungen (10 %)

Es ist klar, dass die Pandemie zu mehr Anerkennung für den IT-Bereich und seine wichtige Rolle bei der Ermöglichung eines reibungslosen, konsistenten und produktiven Betriebs geführt hat. 42 Prozent der Befragten gaben an, dass IT-Ressourcen und Support für die gesamte Arbeitserfahrung und Produktivität der Mitarbeiter am wichtigsten sind. Bei großen Unternehmen mit mehr als 5.000 Mitarbeitern stieg diese Zahl auf 47 Prozent, was vielleicht darauf hindeutet, dass in größeren Unternehmen der Mangel an Remote-IT-Support besonders schwerwiegend war. Am höchsten war sie mit 49 Prozent jedoch bei den kleinsten Unternehmen (500 bis 999 Mitarbeiter), was möglicherweise auf mehr Ressourcenknappheit und weniger internes Fachwissen zurückzuführen ist.

### Fehlende Drucker schmerzen besonders

85 Prozent der Führungskräfte vermissten die Zugänglichkeit ihrer Bürodrucker sowie deren Benutzerfreundlichkeit. In den USA war dieser Wert mit 93 Prozent am höchsten, doch auch aus Deutschland und Frankreich kamen mit 92 bzw. 91 Prozent ähnlich hohe Werte.



Die Unternehmensgröße war auch ein Faktor dafür, wie sehr Bürodrucker von den Befragten vermisst wurden. Nur 66 Prozent der Unternehmen mit 5.000 oder mehr Mitarbeitern vermissten Bürodrucker. Im Gegensatz dazu schienen sich kleinere Unternehmen im Arbeitsalltag stark auf ihre Drucker zu verlassen. Die folgende Aufschlüsselung zeigt, welche Unternehmen ihre Drucker am meisten vermissten:

- 89 % der Unternehmen mit 500 bis 999 Mitarbeitern
- 91 % der Unternehmen mit 1.000 bis 2.999 Mitarbeitern
- 87 % der Unternehmen mit 3.000 bis 4.999 Mitarbeitern

Insgesamt gab die Mehrheit der Befragten (85 Prozent) an, ihre Multifunktionsdrucker (MFD) in erster Linie zum Drucken einzusetzen, nannte aber auch weitere wichtige Anwendungsfälle. 60 Prozent hielten die Funktionen zum Informationsaustausch für nützlich und 48 Prozent nannten den Speicher als Vorteil. Etwa jeder fünfte Befragte (18 %) gab an, dass er sich einen Multifunktionsdrucker zu Hause wünschte, um auf diese Vorteile zugreifen zu können. Diese Ergebnisse unterstreichen, wie wichtig Drucker für eine produktive Arbeitserfahrung sind – und zwar weit über ihre Grundfunktionen hinaus.

### Sonstige Bedenken

Abgesehen von der Technologie sahen die IT-Entscheidungsträger deutlich die potenziellen Nachteile des Homeoffice. Vor COVID-19 gehörten Produktivität, Zusammenarbeit, Unternehmenskultur und Mitarbeiterbindung neben technologischen Erwägungen (z. B. Netzwerksicherheit und Datenschutz) zu den wichtigsten Hindernissen für das Homeoffice. Es wurde deutlich, dass befürchtet wurde, die vermehrte Arbeit von zu Hause aus könnte sich negativ auf einen oder mehrere dieser wichtigen Punkte auswirken.

So gaben 95 Prozent der Befragten auch an, dass die persönliche Kommunikation von Angesicht zu Angesicht für ein ganz zentrales Element des Arbeitslebens recht oder sehr wichtig sei – die persönliche Entwicklung und die Mitarbeiterbeurteilung. Insgesamt verstärken diese Überlegungen einen früheren Punkt: Unternehmen haben triftige Gründe, sich für ein Hybridmodell von Homeoffice und Büroarbeit zu entscheiden – sei es auch nur, um die Vorteile beider Modelle auszunutzen.



40 %

der Befragten gaben an, dass mehr Geld  
in eine Kombination aus Büro- und  
Homeoffice-Technologie fließen wird.

Source: Xerox's 2020 Future of Work Survey.

xerox™

## AUSWIRKUNG AUF BUDGETS UND KAUFVERHALTEN

### Bedarf ließ nicht nach

Es liegt in der Natur der Sache, dass die Pandemie sofortige Reaktionen von Unternehmen auslöste, die eine schnelle, durchdachte Planung und entschlossene Maßnahmen zur Anpassung an diese veränderte Welt erforderten. 56 Prozent aller befragten Unternehmen werden als direkte Folge der Pandemie mehr Budget für Technologieressourcen bereitstellen. Deutschland führte die Rangliste mit 66 Prozent an, dem höchsten Prozentsatz der Unternehmen, die mehr Geld in Technologie stecken werden. Die USA lagen mit 65 Prozent knapp dahinter, gefolgt von Frankreich (56 Prozent), Kanada (48 Prozent) und Großbritannien (33 Prozent).

### Eine neue Realität

Unternehmen haben klar erkannt, dass in einer von COVID betroffenen Welt bestimmte technologische Investitionen erforderlich sind: solche, die das abgelegene Arbeitsumfeld stabiler und nachhaltiger machen. Bei der Untersuchung von Organisationen, in denen mehr Budget für Technologie bereitgestellt werden soll, legen 55 Prozent der Unternehmen speziell Wert auf Ressourcen für Remote-Technologie. Im Gegensatz dazu werden 40 Prozent das Budget für eine Mischung aus Homeoffice- und Büro-Ressourcen aufwenden. Insgesamt ist es am unwahrscheinlichsten, dass das Budget ausschließlich für bürointerne Ressourcen ausgegeben wird.

Was die spezifischen Technologien betrifft, so werden 65 Prozent Software aus der Cloud den Vorrang einräumen, wobei IT-Remote-Support mit 63 Prozent an zweiter Stelle steht. Softwarelösungen für Zusammenarbeit und Produktivität lagen mit 52 Prozent auf dem dritten Platz. Das alles sind offensichtliche und wesentliche Ressourcen, die ein Arbeiten von zu Hause erst möglich machen.

Mehr dazu auf [xerox.com](https://www.xerox.com)

## NÄCHSTE PHASE DER UNTERSUCHUNG

Die erste Phase der Xerox Untersuchung zur Zukunft der Arbeit zielte darauf ab, die Auswirkungen der Pandemie auf globale Unternehmen und deren Sicht auf Technologie nachzuvollziehen. Wir wollten verstehen, wie die befragten Führungskräfte ihre Ressourcen und Technologien auf der Grundlage der aus dem Übergang zum Homeoffice gewonnenen Erkenntnisse anpassen. Es ist nützlich zu sehen, wie diese Ressourcen nun eingesetzt werden, um den Erfolg der Mitarbeiter zu untermauern und zu fördern – ganz gleich, ob sie nun im Büro oder zu Hause arbeiten.

Die Forschungserkenntnisse der nächsten Phase werden sich näher mit Personalfragen und den damit verbundenen Elementen befassen. Ob es nun um die Details einer schrittweisen Rückkehr ins Büro und die mit der Anmietung von Räumen verbundenen Auswirkungen geht oder um die Zukunft der Arbeit von zu Hause aus und wie diese Kultur des Homeoffice weiterentwickelt und gepflegt wird – die neue Arbeitsweise wird Mitarbeitern, Führungskräften und Unternehmen mehr abverlangen, wenn sie erfolgreich sein soll.

### Methodik

Die Umfrage unter 600 Befragten in den USA, Kanada, Großbritannien, Deutschland und Frankreich wurde im Mai 2020 vom unabhängigen Forschungsunternehmen Vanson Bourne durchgeführt. Zu den Befragten zählten IT-Entscheidungssträger (einschließlich hochrangiger C-Level-Fachkräfte), die alle aus Unternehmen mit mindestens 500 Mitarbeitern aus verschiedenen Branchen stammten – vom Dienstleistungsbereich über den Einzelhandel bis hin zu Gesundheitswesen, Finanzdienstleistungen sowie Reise- und Gastgewerbe.