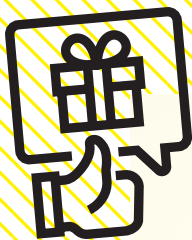


Arbeitswelten

AUSGABE VI | SCHWERPUNKT: WERTSCHÄTZUNG | 2021



User Journeys und die neue {Employee Experience}

Bereits vor der Pandemie beschrieb der Begriff Arbeit immer weniger einen Ort, an den Menschen gehen, sondern vielmehr das, was Menschen tun. Jetzt gibt die überwiegende Mehrheit der führenden Unternehmen in Grossbritannien, Europa und Nordamerika an, Homeoffice dauerhaft einzuführen oder dies zu planen.

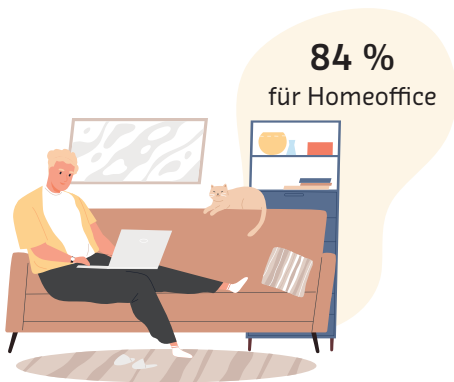
★ SODEXO WX UMFRAGE*

Speziell für wissensbasierte Unternehmen ist der Arbeitsplatz überall dort, wo sich Mitarbeitenden in ihr Unternehmensnetzwerk einloggen und so auf die benötigten Ressourcen zugreifen können. Dies kann zu Hause,

im Zug oder am Kundenstandort sein. Viele können genauso effizient arbeiten, als sässen sie an ihrem Schreibtisch in einem Büro. Einige sogar noch effizienter.

Für uns sind es vor allem die Menschen, die in diesen aussergewöhnlichen Zeiten am meisten zählen. Wir haben uns Gedanken über den Arbeitsplatz nach der Pandemie gemacht und überlegt, welche Massnahmen Unternehmen ergreifen können, um sich von Grund auf zu verändern.

Wir glauben, dass neu konzipierte User Journeys eine Möglichkeit sind, die Employee Experience positiv zu beeinflussen, insbesondere für all jene, die aus der Ferne arbeiten.




Vierundachtzig Prozent der Menschen sind der Auffassung, dass von ihnen nicht verlangt werden sollte, in ein Büro zurückzukehren, bevor COVID-19 keine Bedrohung mehr darstellt, wenn ihre Arbeit auch im Homeoffice erledigt werden kann.




{Employee Experience}

1 VORBEREITEN/IM HOMEOFFICE ARBEITEN

 „Was steht heute auf dem Programm?“ „Wo kann ich meine Arbeit am besten erledigen?“


Mitarbeitenden haben künftig wahrscheinlich mehrere Optionen, da die produktivste Art und Weise, ihre Aufgaben zu erfüllen, von Tag zu Tag variiert. Ihre Entscheidung wird von der jeweiligen Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen und von externen Faktoren wie Wetterbedingungen, der Verkehrslage und der Sicherheit der Verkehrsmittel abhängen. Sie werden soziale und technische Unterstützung durch ihre Arbeitgebenden benötigen, um mit ihren KollegInnen in Kontakt zu bleiben.

2 EXTERNE ARBEITSMÖGLICHKEITEN BEREITSTELLEN

 „Wenn ich nicht von zu Hause aus arbeiten kann, von wo dann?“ „Welche Infrastruktur ist lokal verfügbar?“


Nicht alle verfügen über den Platz oder die Voraussetzungen, um von zu Hause aus zu arbeiten. Lokale Lösungen können in Betracht gezogen werden, bevor man sich dazu entscheidet, den Weg ins Büro auf sich zu nehmen. Das Unternehmen sorgt dafür, dass derartige Räumlichkeiten alle Richtlinien in Bezug auf Sicherheit, Nachhaltigkeit und Datenschutz erfüllen.

3 DER WEG ZUR ARBEIT

 „Wie komme ich in die Arbeit?“ „Wie kann ich das Risiko auf dem Weg zur Arbeit reduzieren?“


Bedenken über die mögliche Verbreitung von Viren in öffentlichen Verkehrsmitteln können zu radikalen Veränderungen führen. Viele, die noch kein Auto besitzen, könnten nun eines kaufen, wodurch der Bedarf an Parkplätzen steigt. Wir werden wahrscheinlich auch mehr Fahrräder, Roller und andere Alternativen zu öffentlichen Verkehrsmitteln sehen.

4 IM BÜRO ARBEITEN

 „Was erwartet mich, wenn ich ins Büro komme?“ „Wie verinnerliche ich neue Abläufe und wie stelle ich sicher, dass ich mich angemessen verhalte?“


Visuelle Hinweise helfen Mitarbeitenden, den angemessenen Abstand einzuhalten. Beschilderungen können neue Verhaltensprotokolle und Sicherheitsverfahren eindrücklich vermitteln und in engen Gängen können Pfeile auf dem Boden den Personenfluss in eine Richtung lenken. Mitarbeitenden werden eine Technologie benötigen, die ihre Sicherheit gewährleistet und ihren täglichen Arbeitsablauf optimiert.

5 BESUCHERINNEN EMPFANGEN

 „Wie kann ich Besuchende empfangen und dafür sorgen, dass sie sich im Büro sicher fühlen?“ „Wie kann ich mit Besuchende interagieren, ohne die Sicherheit meiner KollegInnen zu gefährden?“


Besuchermanagementsysteme und Beschilderungen in den Empfangsbereichen informieren Besuchende umfassend über die Kontrollpunkte für Gesundheitsscreenings, Isolationsbereiche und die Regeln zur räumlichen Distanzierung. Sie können auch über die Hygiene- und Desinfektionsrichtlinien aufklären.

6 MEETINGS ABHALTEN

 „Ist ein persönliches Meeting notwendig oder kann es auch virtuell erfolgen?“ „Ist der von mir reservierte Besprechungsraum gross genug?“


Unternehmen müssen Meetings vor Ort begrenzen. Die Anzahl der Teilnehmenden wird beschränkt, um die räumliche Distanz zu wahren, während Mitarbeitenden aufgefordert werden, Videokonferenzen und andere virtuelle Meetingtechnologien zu nutzen.

7 ESSEN UND TRINKEN

 „Welche Verpflegungsmöglichkeiten stehen mir heute zur Verfügung?“ „Wo kann ich essen, wenn die Kantine überfüllt ist?“

Mitarbeitenden sollten Zugang zu gesunden Speisen und Getränken haben, die das Immunsystem stärken. Unternehmen müssen sich auf Verhaltensänderungen von Mitarbeitenden einstellen und das Angebot an die neuen Verpflegungsanforderungen anpassen, wenn immer mehr Mitarbeitenden an ihren Arbeitsplatz zurückkehren.

8 ENERGIE TANKEN

 „Wie bleibe ich gesund, wenn ich im Homeoffice oder im Büro arbeite?“ „Wie bleibe ich angesichts all dieser Veränderungen und neuen Abläufe entspannt und konzentriert?“

Unternehmen sollten ihre Mitarbeitenden dabei unterstützen, auf ihre Gesundheit zu achten – indem sie beispielsweise die Voraussetzungen dafür schaffen, dass sich die Mitarbeitenden durch Bewegung und Meditation geistig und körperlich fit halten, wo immer sie auch arbeiten, oder indem sie ihnen geeignete Wohlfühlprogramme zur Entspannung und Stressbewältigung anbieten.



Wertschätzung am Arbeitsplatz erlebbar machen



Wertschätzung ist ein Grundbedürfnis, zumindest darin sind sich alle ExpertInnen einig. Wie aber ist es aktuell in unserer modernen Arbeitswelt damit bestellt? Das Online-Portal Monster fragte global bei deren registrierten NutzerInnen nach, ob man sich am Arbeitsplatz wertgeschätzt fühle. 21 Prozent der Befragten gaben an oft wertgeschätzt zu werden, 40 Prozent manchmal und 39 Prozent nie. Prof. Dr. Norbert K. Semmer und Dr. Nicolas Jacobshagen forschen an der Universität Bern zu dem Thema und konnten bestätigen, dass Wertschätzung durch Vorgesetzte und KollegInnen mit höherer Arbeitszufriedenheit und weniger negativen Gefühlen einhergeht. Lange Arbeitszeiten führen zu geringerer Zufriedenheit, allerdings nur bei geringer und nicht bei hoher Wertschätzung.

Die Wertschätzung MitarbeiterInnen

gegenüber auszudrücken muss nicht immer mit monetären Zuwendungen verbunden sein. Im Arbeitsalltag lässt sich Wertschätzung auf vielfache Art zeigen und umsetzen. Jemanden für seine Arbeit und sein Engagement Anerkennung und Dank auszusprechen ist eine ganz zentrale Möglichkeit, um Wertschätzung auszudrücken. Das kann in Form eines Gespräches zwischen Führungskraft und Teammitglied erfolgen, aber auch zwischen KollegInnen oder von MitarbeiterIn an Vorgesetzten gerichtet sein. Wertschätzung kann sich auch darin äussern, eine interessante und herausfordernde Arbeit übertragen zu bekommen, weil der Vorgesetzte Vertrauen in die Fähigkeiten der Person hat. Eine Belohnung - wie ein Bonus, ein Geschenk-Gutschein oder eine kleine Überraschung wie eine Blume oder Schokolade - sind ebenfalls ein Zeichen der Wertschätzung.

Oft sind es kleine Gesten im Alltag, die aber grosse Wirkung haben. Jemandem zum Geburtstag oder einem anderen besonderen Tag zu gratulieren oder eine besonders nette und individuelle E-Mail-Grussform zeigen: Ich nehme mir Zeit für dich, du bist mir wichtig. Auch die Umgangsformen miteinander sind Ausdruck von Wertschätzung, lässt man den anderen zum Beispiel ausreden. Hört man richtig zu oder schreibt man nebenbei eine Nachricht auf dem Mobiltelefon. Spricht man bei Meetings oder Präsentationen klar aus, von welchem Mitarbeiter oder welchen Kollegen eine Idee stammt oder wer den grössten Teil der Arbeit in einem Projekt geleistet hat.

Abgesehen von der sehr wichtigen, zwischenmenschlichen Interaktion am Arbeitsplatz, können ArbeitgeberInnen auch durch andere Massnahmen ihren MitarbeiterInnen gegenüber zeigen, wie sie diese wertschätzen.

Für jeden Arbeitnehmer stellt die Vereinbarkeit zwischen Arbeit und Privatleben in gewisser Form eine Herausforderung dar, abhängig von der aktuellen Lebenssituation und in unterschiedlicher Ausprägung. Alleinerziehende Eltern mit kleinen Kindern oder pflegende Angehörige stehen da ganz oben auf der Herausforderungs-Skala. Aber auch alle anderen haben das Bedürfnis, ihr privates, soziales Netzwerk zu pflegen und persönlichen Interessen wie Hobbies, Weiterbildung oder ehrenamtlichen Tätigkeiten nachzukommen. Als ArbeitgeberIn dafür grundsätzlich Verständnis zu haben und dies auch zu bekunden gehört zu den Basics. Die Schaffung von Angeboten, die MitarbeiterInnen dabei unterstützen, sind wohl einer der kräftigsten Ausdrucksformen für Wertschätzung und haben sich zu ganz essenziellen Differenzierungsfaktoren



hinsichtlich der Attraktivität von Arbeitgebern entwickelt. Und hier gibt es eine sehr grosse Bandbreite. Beispiele sind flexible Arbeitszeiten, die Möglichkeit aus dem Homeoffice heraus zu arbeiten, eine Kinderbetreuung am Arbeitsplatz oder auch das Mitarbeiter-Restaurant am Arbeitsplatz. Dabei muss ganz individuell betrachtet werden, welche Massnahmen tatsächlich am hilfreichsten und unterstützendsten für die MitarbeiterInnen sind. Das wiederum hängt von unterschiedlichen Faktoren wie beispielsweise der Branche und geografischen Lage des Unternehmens, den primären Arbeitsprozessen vor Ort oder von der Generationenmischung ab.

Wertschätzung hat neben Respekt, Wohlwollen, Aufmerksamkeit und Freundlichkeit sehr viel mit Interesse an dem Gegenüber zu tun. Das gilt auch in der Beziehung

zwischen ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen. Interesse zu haben bedeutet, sich mit dem Gegenüber intensiv auseinanderzusetzen, um Bedürfnisse, Wünsche oder auch Ängste zu verstehen und dann entsprechende unterstützende Massnahmen durchzuführen. Leider kommt das in vielen Unternehmen immer noch zu kurz. Statt einer gründlichen, vorangehenden Analyse der Nutzergruppen und deren individuellen Bedürfnisse wird oft schnell aktionistisch gehandelt. Damit beginnt dann ein nicht sehr optimaler Kreislauf: Das Angebot trifft bei den MitarbeiterInnen auf keine Nachfrage. Das wiederum führt zu Missinterpretationen bei den ArbeitgeberInnen mit dem Resultat, keine weiteren Massnahmen mehr zu entwickeln bzw. anzubieten.

10 Tipps für ArbeitgeberInnen um Wertschätzung erlebbar zu machen

- 1 Nutzergruppen-Analysen: Verstehen, was den MitarbeiterInnen hinsichtlich Sozialleistungen wirklich wichtig ist
- 2 Sozialleistungen einführen bzw. anbieten, die MitarbeiterInnen tatsächlich unterstützen
- 3 Über Sozialleistungen mit den MitarbeiterInnen aktiv kommunizieren
- 4 Regeln zum wertschätzenden Umgang miteinander in einer Charta festlegen
- 5 Wertschätzenden Umgang miteinander trainieren
- 6 Anerkennung der Leistung von MitarbeiterInnen als Teil der Führungskultur aufnehmen
- 7 Positive und wertschätzende Feedback-Kultur einführen
- 8 Wertschätzung durch Führungskräfte vorleben
- 9 Bei Führungskräfte-Besprechungen regelmässig über Wertschätzung sprechen
- 10 Wertschätzung der MitarbeiterInnen als Teil der Leistungsbeurteilung für Führungskräfte aufnehmen



“New Work” in einer neuen Normalität

Die erste Welle ist gerade überstanden. Der Alltag kehrt nach und nach zurück - mit Veränderungen. Aus den gemachten Erfahrungen und dem Blick über die Grenzen, lassen sich erste mögliche Szenarien ableiten, wie die „Neue Normalität“ aussehen könnte.

Die neue Art der Sauberkeit

Ein staubfreies Büro, Schreibtische ohne Kaffeeflecken und wohlduftende Toiletten, das war lange Zeit das allgemeine Verständnis von Sauberkeit am Arbeitsplatz. Seit dem Lockdown begleitet uns das Thema Hygiene in einer anderen Qualität und Tiefe. Neben regelmässigen präventiven und reaktiven Desinfektionsmassnahmen in Arbeitsbereichen, spielt besonders die persönliche Hygiene eine wichtige Rolle im Arbeitsalltag. An den Anblick von Handdesinfektionsmittelspendern in den Eingangsbereichen und DIY-Desinfektionsboxen auf den Schreibtischen werden wir uns gewöhnen müssen.

Das neue Sicherheits- und Gesundheitsbewusstsein

Die grossflächige Verbreitung des COVID-19-Virus kam für die meisten von uns völlig überraschend. Es führte zu einer Veränderung des Sicherheits- und Gesundheitsbewusstseins. Die persönliche, individuelle Gesundheit bekommt einen neuen

Stellenwert. Themen wie gesunde und richtige Ernährung, persönliche Präventivmassnahmen zum Schutz der eigenen Gesundheit oder auch die mentale Belastung in Krisenzeiten werden aktuell. Das wiederum führt zu einer gesteigerten Sensibilität hinsichtlich der Präventivmassnahmen durch die oder den ArbeitgeberIn. Viele ArbeitnehmerInnen sehen es jetzt als Pflicht der Arbeitgeberin, des Arbeitgebers, für eine sicherere Arbeitsumgebung zu sorgen. Um diesem Anspruch nachzukommen empfiehlt es sich, unterschiedliche Sicherheitsvorkehrungen proaktiv und plakativ zu treffen und zu kommunizieren. Abgesehen von der Sicherstellung der Hygiene im Arbeitsumfeld, fallen darunter auch Sicherheitsmassnahmen Aussenstehenden gegenüber. Dem Sicherheitspersonal kommt dementsprechend eine viel grössere Verantwortung zu – dieses wird zu einer Schlüsselposition.

Die neue Definition von Nähe

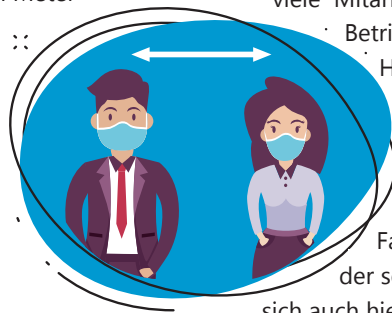
Ausreichender Abstand hat sich in allen Regionen der Welt als einer der wichtigsten Faktoren zur Eindämmung der Ausbreitung von COVID-19 erwiesen. Folgendes haben ForscherInnen in Bezug auf Nähe herausgefunden: Bis sechzig Zentimeter oder einer halben Armlänge

“Wie wird sie aussehen, die „Neue Normalität“?”

Abstand war die intime Zone, nur dem Partner, der Familie oder den engsten Freunden vorbehalten. Sechzig Zentimeter bis zu einem Meter galt als persönliche Zone, die klassische Distanzzone zu Bekannten und Kollegen. Ab einem Meter zwanzig sprach man von der sozialen Zone, der klassische Abstand zu Fremden. Das wird sich ändern. Erfahrungen zeigen deutlich, dass die strikte Einhaltung von Mindestabständen Leben retten kann. Mindestens ein Meter Abstand ist ein Muss, besser noch ein Meter fünfzig.

Das neue Arbeitsumfeld

In der Pre-Lockdown-Ära war für viele Führungskräfte Anwesenheit gleichbedeutend mit Leistung. Die staatlich verordnete Verlagerung von Büroräumen ins Homeoffice hat gezeigt, dass dies so (nicht immer) stimmt. Interpool Immobilien hat ein interessantes Schnellscreening bei 3.000 Wiener Unternehmen gemacht. Die Unternehmen waren auf das dezentrale Arbeiten sehr gut vorbereitet. Der überwiegende Teil der MitarbeiterInnen wurde bereits vor der Krise für das Arbeiten von zuhause gut ausgestattet. In sechs von zehn Unternehmen musste lediglich bei 20 Prozent der Belegschaft technologisch nachgerüstet werden.



Auf die Leistung der MitarbeiterInnen im Homeoffice befragt, bewerten knapp 70 Prozent die Leistungen ihrer MitarbeiterInnen als positiv. Etwas mehr als 40 Prozent der Unternehmen denken über eine Änderung der Nutzung ihrer derzeitigen Bürofläche nach.

Die neue Mitarbeiterverpflegung

Einkaufen, zubereiten, aufräumen - täglich selbst Essen kochen an sich bedeutet einen enormen Zeitaufwand. Verständlich, dass viele MitarbeiterInnen ihr Betriebsrestaurant im Homeoffice vermissen. Mit dem langsamen Ende des Lockdowns wird auch die Gemeinschaftsgastronomie wieder Fahrt aufnehmen. Neben der sozialen Distanz wird sich auch hier einiges ändern. Denn hier gilt es Kreuzkontamination durch zu viele Hände zu verhindern. Zahlreiche Produkte wird es nur mehr in Einzelverpackungen geben. Das geliebte Salatbuffet wird eine Zeitlang durch fertig angerichtete Einzelportionen ersetzt werden. Um die MitarbeiterInnen im Homeoffice nicht zu benachteiligen, wird der Trend verstärkt auch in die Nutzung von Verpflegungsgutscheinen vom Arbeitgeber gehen, die in einem Restaurant in der Nähe des Wohnortes eingelöst werden können, um auch im Homeoffice nicht auf die Serviceleistung

einer täglichen Mitarbeiterverpflegung zu verzichten.

Der neue Blick auf Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeit war auch bisher in vielen Unternehmen ein sehr präsent Thema. Besonders auf die Vermeidung von Müll sowie das Recyclen bzw. Wiederverwenden wurde Wert gelegt. Hier kommt es jetzt mitunter zu einem Konflikt in punkto Hygiene. Denn einer der obersten Regeln in Gastronomie- und Gesundheitseinrichtungen ist es, so viel wie möglich auf Einmalverwendung zu setzen, um ein Ansteckungsrisiko zu vermindern. Die Alternative dazu ist die sofortige Sterilisation bzw. Desinfektion nach Gebrauch, was sich im Arbeitsalltag aber nur zum Teil umsetzen lassen wird.

Um einen sicheren Kompromiss zwischen Hygiene und Nachhaltigkeit zu finden, bedarf es einer neuen Herangehensweise. Grundsätzlich gilt die Prämisse Kreuzkontaminationen zu vermeiden, d.h. eine Übertragung von Viren durch direkte oder indirekte Berührung zu vermeiden. Während jedem klar ist, was mit einer direkten Berührung, z.B. die Hand geben, gemeint ist, sieht es bei der indirekten Berührung schon anders aus. Darunter versteht man die Nutzung von den selben Werkzeugen, Gerätschaften oder sonstigen Hilfsmitteln, die in die Hand genommen werden können bzw. in Kontakt mit infektiösen Ausscheidungen kommen könnten.

Während früher die Präferenz immer in Richtung Reduktion von Verpackungsmaterial ging, wird die Einzelverpackung in Zukunft an Bedeutung zunehmen. Dies gilt besonders im Bereich der Gemeinschaftsverpflegung. Die gute Nachricht ist, dass es inzwischen zahlreiche nachhaltige Verpackungsmaterialien gibt.



Impressum

ARBEITSWELTEN

Sodexo (Suisse) SA

Hohlstrasse 614

8048 Zürich

ch.sodexo.com

ARBEITSWELTEN | Magazin zur Workplace Experience - Qualität am Arbeitsplatz, August 2020

REDAKTION & TEXT | Boris Brabatsch, Business, Innovation & Relationship Development

Director & Mag. Elisabeth Dock, Head of Brands and Communications

KONZEPT & LAYOUT | Tanja Albrechtsberger, MA, Bid & Client Communications Managerin

BILDNACHWEIS | shutterstock.com

© 2021 Sodexo