

Die IT im Wandel der Arbeitswelt

Im Spagat zwischen Troubleshooting und Wohlbefinden

Hybrid und Remote Working verschieben die Rollen und Verantwortlichkeiten in der Unternehmens-IT. So zeigt die aktuelle Studie „Die IT im Wandel der Arbeitswelt“ von Nextthink: Der Blick rückt in Richtung Mitarbeiter – nicht nur aus funktionalen Gründen, sondern auch im Hinblick auf die Personalstrategie. Digital Employee Experience (DEX) wird zum kritischen Thema – in allen untersuchten Ländern Deutschland, Frankreich, England und den USA.

Die Unternehmens-IT richtet ihren Fokus stärker auf Mitarbeiter – dies bestätigen 94 % der im Auftrag von Nextthink insgesamt 1.000 befragten IT-Experten. Rund ein Viertel ihrer Arbeitszeit konzentrieren sie sich aktuell auf DEX-bezogene Anforderungen. Ein Drittel der Arbeitszeit ist strategischer Natur, wozu auch die Zusammenarbeit mit HR gehört, 40 % entfallen auf den allgemeinen IT-Betrieb.

Lösungen statt Summe von Einzelteilen

Aus den Ergebnissen der vom unabhängigen Marktforschungsinstitut Vanson Bourne erhobenen Nextthink-Studie wird deutlich: Wichtig ist die Schaffung von Lösungen, um die Zusammenarbeit und Produktivität von Mitarbeitern zu unterstützen – d.h. auf das IT-Erlebnis bzw. die Digital Employee Experience insgesamt kommt es an. Lediglich IT-Ausrüstung bereitzustellen, genügt nicht mehr. Eine Entwicklung, die sich bereits vor der Pandemie gezeigt hat. Faktisch alle Studienteilnehmer sind der Ansicht, dass die IT eine kritische bzw. wichtige Rolle dabei spielt, den „Flow“ am Arbeitsplatz, d.h. einen produktiven, störungsfreien Arbeitsfluss sicherzustellen.

Arbeitsplatz wird zur Technikfrage

Auch die Verantwortungsbereiche verschieben sich deutlich, IT und HR greifen stärker ineinander. Laut den befragten IT-Experten aus Deutschland lag vor der Pandemie vornehmlich bei HR (40 %) die Verantwortung für Arbeitsplätze, oder HR und IT in Kombination (39 %). Mittlerweile hat die IT in diesem Bereich erheblich an Bedeutung gewonnen. Heute sehen nur noch 12 %

HR hier in der alleinigen Verantwortung. In vier Jahren, also in 2027, sinkt dieser Wert auf 4 %. 43 % gehen davon aus, dass die Unternehmens-IT dann die führende Rolle bei der Gestaltung und Bereitstellung von Arbeitsplätzen übernehmen wird, 53 % erwarten ein gemeinsames Agieren von IT und HR. Denn, so die Überzeugung von 94 % der Befragten aus Deutschland, eine ortsunabhängige Arbeitsumgebung ist effizienter, wenn sie im Kern von der IT gestaltet wurde.

IT als Schlüssel zur Mitarbeiterbindung

Selbst bislang ausschließlich HR zugeordnete Anforderungen wie das Wohlbefinden und die Zufriedenheit von Mitarbeitern sind heute Themen, die verstärkt bei der IT angesiedelt werden: 20 % sehen dafür die IT in der führenden Rolle, 38 % IT und HR gemeinsam. Zudem hat die IT – so die Ansicht von 92 % der Befragten aus Deutschland – eine Schlüsselposition, um qualifizierte Mitarbeiter zu binden und dem kritischen Thema der „Great Resignation“ bzw. der „großen Kündigungswelle“ entgegenzuwirken. 98 % sagen, dass eine komfortable Remote-Arbeitsumgebung die Mitarbeiterbindung verbessert. Im Ländervergleich ist in UK mit 89 % die Zustimmung dafür am niedrigsten.

Das heißt, HR und IT werden Wege finden müssen, um eng zu kooperieren – auch in der Kommunikation mit Mitarbeitern. Diese Zusammenarbeit entwickelt sich schon seit geraumer Zeit auf mehreren Ebenen, neue Aufgabenfelder kamen in den vergangenen fünf Jahren auf die IT zu: So sagten 27 % aus Deutschland, dass sie als IT-Experten HR-bezogene Projekte durchgeführt haben, 44 % unterstützen Kommunikationsplattformen für Mitarbeiter.

Bei diesem Thema zeigen sich in den untersuchten Ländern durchaus Unterschiede: In Frankreich gaben mit 33 % deutlich mehr IT-Experten an, dass sie HR-bezogene Projekte durchgeführt haben, USA und UK liegen mit 18 % deutlich darunter.

Sicher und störungsfrei ist die Devise

Klar scheint auch der IT zu sein: Reine Büroarbeitsplätze sind weitgehend Vergangenheit. 48 Prozent gaben an, dass in fünf Jahren Arbeitsplätze vorwiegend virtuell sein werden für ortsunabhängiges Arbeiten. Nur acht Prozent sehen in Zukunft noch Arbeitsplätze rein vor Ort im Unternehmen.

Zwar spielt das Thema Sicherheit bei Remote Working mit 26 % erwartungsgemäß noch die wichtigste Rolle (Frankreich 29 %, UK 23 %), doch fast gleichauf ist mit 22 % die Herausforderung, die nötigen Tools für ortsunabhängiges Arbeiten zu entwickeln (USA und UK 17 %, Frankreich 19 %). Jeder fünfte IT-Experte sieht sich insbesondere gefordert, Mitarbeitern eine störungsfreie Arbeitsumgebung zu gewährleisten. Denn, so mit 83 % Zustimmung die einhellige Meinung, werden IT-Störungen bei Remote Working als schwerwiegender empfunden als im Büro.

IT fordert mehr Unterstützung

Dass laut der befragten Studienteilnehmer das Management von Remote und Hybrid Working heute und in Zukunft eine immer wichtigere Rolle bei der Unternehmens-IT spielen wird, überrascht nicht. IT-Experten werden für Unternehmen, die flexible Arbeitsumgebungen

Abb. 1: Viele IT-Experten leisten für die Arbeitswelt ihrer Kolleginnen und Kollegen einen Spagat zwischen Troubleshooting und Wohlbefinden.

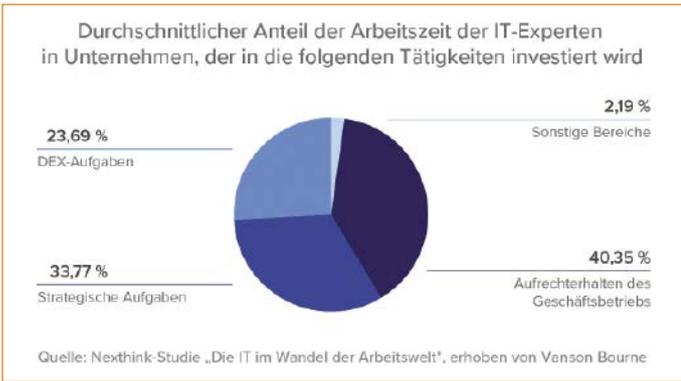


Abb. 2: Aufteilung der Arbeitszeit von IT-Experten.

bieten, immer wichtiger. Doch – und dies überrascht allerdings – ist diese Erkenntnis noch nicht bei allen Unternehmen angekommen. Auf die Frage, was ihnen als IT-Experten bei ihren Herausforderungen für flexible Arbeitsplatzumgebungen helfen würde, nannten mit 57 % die meisten diesen Aspekt: Mehr Anerkennung und Bewusstsein für ihre Rolle und Verantwortlichkeiten. Dies gilt für alle untersuchten Länder. An zweiter Stelle (51 %) rangiert der Wunsch, dass in zusätzliche Tools und Software investiert

wird, dicht gefolgt von besserer Unterstützung durch Führungskräfte (49 %), mehr Zeit für diese Aufgaben (48 %) und Schulungen (45 %).

Fazit

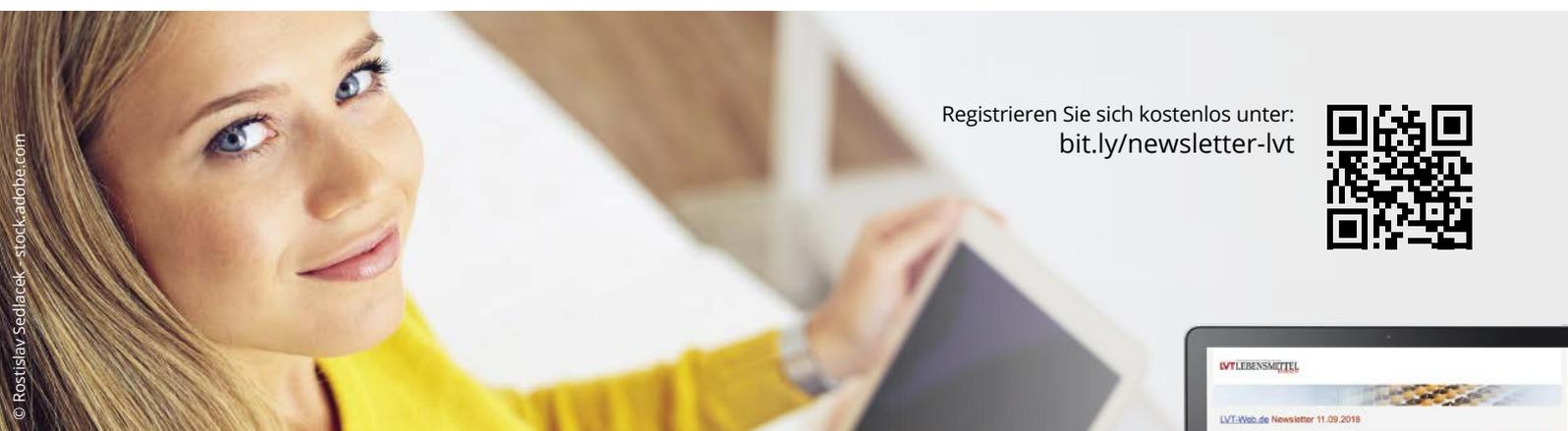
IT-Experten in Unternehmen sind sich ihrer deutlich erweiterten Rolle für strategische HR-Anforderungen bewusst. Sie sehen sich als proaktive Gestalter der Zukunft der Arbeit und damit einen ihrer zentralen Verantwortungsbereiche darin, mit



Abb. 3: „Wer ist für den Arbeitsplatz in Ihrer Organisation zuständig?“

einem optimalen IT-Erlebnis der digitalen Arbeitsumgebung die Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung zu unterstützen und weiterzuentwickeln. Dafür benötigen sie aber auch neben zusätzlichen technischen Tools und zeitlichen Freiräumen die Rückendeckung aus dem Management – die vielfach noch zu fehlen scheint.

Kontakt:
Nexthink SA
 Prilly
 Switzerland
 Giuliana Ceresa
 press@nexthink.com
 www.nexthink.com/de



Registrieren Sie sich kostenlos unter:
bit.ly/newsletter-lvt



Bleiben Sie informiert mit dem...

LVT LEBENSMITTEL Industrie Newsletter

Erhalten Sie alle relevanten Informationen aus der Lebensmittel-, Getränke-, Verpackungs- und Zulieferindustrie. Lesen Sie aktuelle Branchennews, Applikationen, sowie Fakten über neue Produkte und Branchenevents.



www.LVT-WEB.de
 Das Onlineportal für die Lebensmittelindustrie

Ansprechpartner:

Stefan Schwartze
 Tel.: +49 (0) 6201 606 491
 stefan.schwartze@wiley.com

Marion Schulz
 Tel.: +49 (0) 6201 606 565
 marion.schulz@wiley.com

Thorsten Kritzer
 Tel.: +49 (0) 6201 606 730
 thorsten.kritzer@wiley.com



© Rostislav Sedlacek - stock.adobe.com

© Okea - Fotolia.com