

MANAGEMENT SUMMARY:

DIGITALE KOMMUNIKATION UND ZUSAMMENARBEIT IN UNTERNEHMEN 2020

Eine bevölkerungsrepräsentative Umfrage von Kantar im Auftrag von HIRSCHTEC

Für die Studie hat das Marktforschungsinstitut Kantar im Auftrag von HIRSCHTEC 1.003 Berufstätige in Deutschland befragt. Die zentralen Ergebnisse und Handlungsempfehlungen im Überblick:

Chats stehen bei unter 40-jährigen Berufstätigen hoch im Kurs: Fast die Hälfte nutzt sie

Das Telefon scheint als Kommunikationsinstrument im Arbeitsalltag zunehmend an Bedeutung zu verlieren. Gaben in einer Kantar-Umfrage 2017 noch 63 Prozent der Berufstätigen an, dass sie es sehr häufig bzw. häufig für den direkten Austausch mit KollegInnen nutzen, sind es heute nur noch 51 Prozent - gefolgt von E-Mail (50 Prozent) und Chat (32 Prozent). Auffällig: Fast die Hälfte (44 Prozent) der Berufstätigen unter 40 Jahren nutzt inzwischen Chat-Dienste für den direkten internen Austausch. Damit greifen sie signifikant häufiger als Berufstätige der höheren Altersklassen, von denen nur rund ein Viertel sehr häufig bzw. häufig via Chat kommuniziert, auf dieses digitale Tool zurück.

Wer Abitur bzw. einen Universitätsabschluss hat, kommuniziert öfter digital

Befragte mit Abitur bzw. Universitätsabschluss nutzen fast zweieinhalbmal so oft Chat-Dienste (46 Prozent) wie die mit Volks- bzw. Hauptschulabschluss (18 Prozent). Die E-Mail wird von ihnen sogar dreimal (75 Prozent) so häufig verwendet wie von Volks-/Hauptschulabsolventen (24 Prozent).

Eindeutiges „Ja“: Jüngere und besser gebildete Berufstätige sind überzeugt von langfristiger Produktivitätssteigerung durch digitale Tools

Fast zwei Drittel (62 Prozent) der unter 40-jährigen Berufstätigen bejahen, dass digitale Tools (z. B. Intranet, virtuelle Arbeitsräume, Dateiaustausch) sie auch langfristig produktiver arbeiten lassen. Bei den älteren ist es nicht einmal die Hälfte. Auch zeigt sich: Je höher das Bildungsniveau, desto eher sind die Befragten überzeugt vom nachhaltigen Nutzen (Abi/Uni-Abschluss: 62 Prozent, mittlerer Bildungsabschluss: 55 Prozent, Volks-/Hauptschulabschluss: 36 Prozent).

Berufstätige wünschen sich am stärksten flexible Arbeitszeit- und ortsmodelle

Bei aller Digitalisierung haben Berufstätige aber auch Wünsche zur Prävention von digitalem Stress durch ihren Arbeitgeber. Mehr als die Hälfte von ihnen wünscht sich sehr stark bzw. stark flexible Arbeitszeit- und -ortsmodelle, über ein Drittel offizielle Regelungen zur digitalen Erreichbarkeit und fast ein Drittel klare Vorgaben dazu, welches digitale Tool für welchen Anwendungsfall genutzt werden soll. Auch hier sind es die besser Gebildeten, die sich all dies signifikant häufiger wünschen als der Durchschnitt.

Mehr digitale Kommunikation und Zusammenarbeit = mehr langfristige Produktivität? Nicht auf Knopfdruck

Die Ergebnisse zeigen: Alter und Bildungsniveau prägen maßgeblich, wie Berufstätige die digitale Arbeitswelt wahrnehmen und sich in ihr bewegen. Für Arbeitgeber und Führungskräfte heißt das: Die Rechnung „Mehr digitale Kommunikation und Zusammenarbeit = mehr langfristige Produktivität“ geht so einfach nicht auf. Sie sollten daher

- A** verbindliche Regelungen für das digitale Arbeiten schaffen und flexible Arbeitsmodelle ermöglichen, damit sich Mitarbeitende nicht digital gestresst fühlen
- B** genau analysieren, welche Kern-Tools unternehmensweit zum Einsatz kommen sollten und klare Anwendungsfälle definieren
- C** für einzelne Unternehmensbereiche bestimmte Zusatz-Tools festlegen – was z. B. für den Mitarbeitenden im Accounting-Team sinnvoll ist, ist es noch längst nicht für den im Außendienst und
- D** je nach Bedarf die Mitarbeitenden alters- und jobprofilspezifisch im Umgang mit den modernen Werkzeugen persönlich trainieren und virtuelle Anlaufstellen für ihre Fragen und Nöte rund um den digitalen Arbeitsplatz bieten.

