



# STUDIE ARBEITSPLATZ DER ZUKUNFT 2018

**DIE WICHTIGSTEN ERGEBNISSE**  
PRÄSENTIERT VON TELEFÓNICA



Ein aktuelles Studienprojekt von



Kontakt / Impressum

---

**Herausgeber:**

**IDG Business Media GmbH**

Lyonel-Feininger-Str. 26  
80807 München  
Telefon: 089 36086 – 0  
Fax: 089 36086 – 118  
E-Mail: [info@idg.de](mailto:info@idg.de)

Vertretungsberechtigter  
York von Heimburg, Geschäftsführer

Registergericht Amtsgericht München,  
HRB 99187

Umsatzsteueridentifikationsnummer:  
DE 811 257 800

Informationen unter: [www.idg.de](http://www.idg.de)

**Studienkonzept / Ansprechpartner:**

Matthias Teichmann  
Director Research  
IDG Research Services  
Telefon: 089 36086 – 131  
[mteichmann@idgbusiness.de](mailto:mteichmann@idgbusiness.de)

**Analysen / Kommentierungen:**  
Alexander Freimark, Bad Aibling

**Hosting / Koordination Feldarbeit:**  
Armin Rozsa  
IDG Research Services

**Artdirector:**  
Daniela Petrini, Reutte



**INSIGHTS  
INTENT &  
ENGAGEMENT**

## Arbeitsplatz der Zukunft – die Relevanz

Der Arbeitsplatz der Zukunft steht in vielen Unternehmen weit oben auf der Agenda – nur noch übertroffen von der IT-Sicherheit und mit großem Abstand vor allen anderen Themen. Vor allem das Top-Management hat sich das Thema auf die Fahnen geschrieben.

Mit einem Mittelwert von 3,10 ist der Arbeitsplatz der Zukunft für die obersten Manager im sogenannten C-Level deutlich wichtiger als etwa für Fachabteilungen. Vertreter der IT-Organisationen unter den Befragten sind mit 4,39 hingegen weitaus zurückhaltender, was die Relevanz betrifft.

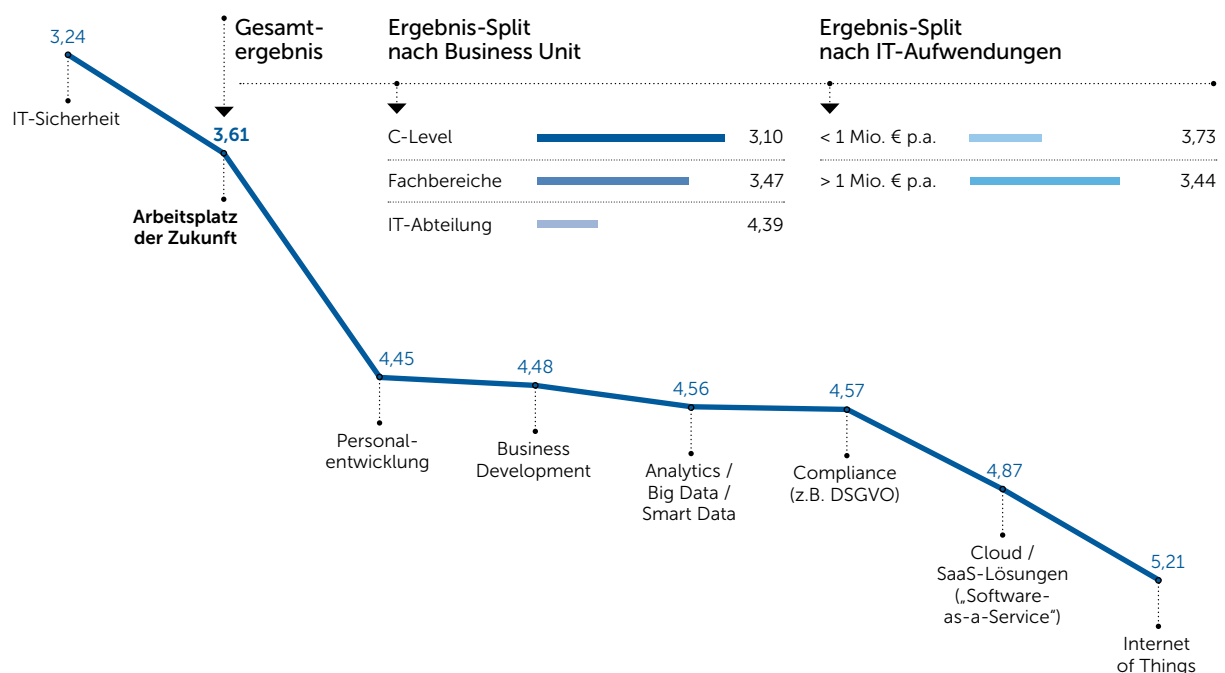
Zum Vergleich: Mit Abstand die wichtigste Baustelle der IT-Manager ist IT-Sicherheit. Bei den Fachbereichen rangiert die Personalentwicklung im Spitzefeld zusammen mit IT-Sicherheit und dem Arbeitsplatz der Zukunft ganz oben.

Der Vorsprung der Arbeitsplatzthematik vor Hype-Themen wie Internet of Things und Analytics fällt eindeutig aus. Einen großen Vorsprung hatte aber auch schon die Studie des Vorjahres gezeigt.

Tendenziell stehen große Unternehmen dem Thema offener gegenüber als kleine Firmen. Und für jüngere Mitarbeiter bis 29 Jahre hat der Arbeitsplatz der Zukunft die größte Bedeutung, während die Modernisierung der Arbeitsumgebung für ältere Mitarbeiter ab 50 nicht so relevant ist. Bei IT-Sicherheit ist es genau umgekehrt – je älter der Mitarbeiter, desto wichtiger die Security.

### Wie wichtig ist in Ihrem Unternehmen das Thema „Arbeitsplatz der Zukunft“ im Vergleich zu anderen Herausforderungen?

Mittelwertangaben. Ranking-Abfrage: Acht Kriterien, die nach Relevanz in eine Rangfolge von 1 bis 8 gebracht werden sollten.  
Basis: n = 630



## Organisation und Technik

Befragt man Führungskräfte zu den Herausforderungen auf dem Weg zum Arbeitsplatz der Zukunft, ergeben sich zwei Schwerpunkte: Mitarbeiter auf der einen, IT-Infrastruktur und Sicherheitsthemen auf der anderen Seite. Fehlende technische Lösungen fürchten die Befragten hingegen weniger.

Die Akzeptanz der Mitarbeiter für den Modernisierungsprozess ist die größte organisatorische Herausforderung aus Unternehmenssicht. Hinzu kommen die Weiterbildung der Mitarbeiter sowie die notwendige Veränderung der Unternehmenskultur.

Bei Firmen mit weniger als 100 Mitarbeitern wird die vermeintlich fehlende Akzeptanz nur halb so hoch bewertet wie in Konzernen. Dafür sehen kleine Firmen mehrheitlich Herausforderungen bei der Unternehmenskultur.

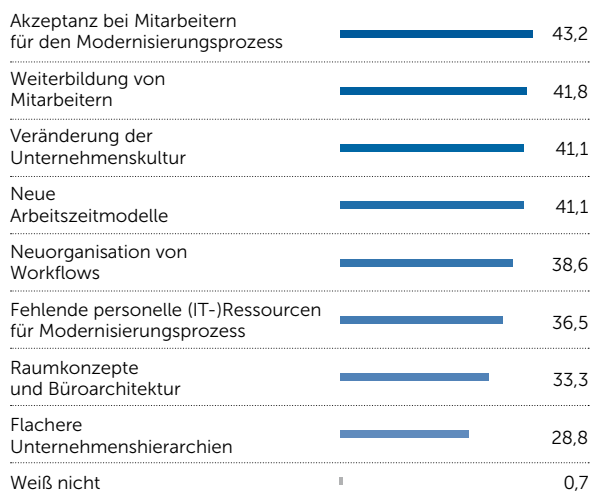
Bei den technologischen Herausforderungen liegt die IT-Infrastruktur ganz vorne, wird allerdings in der Summe überflügelt vom Themenblock der Sicherheitsthemen. Dies liegt vor allem am höheren Stellenwert der Mobilität und am Datenzugriff (jederzeit, mit jedem Gerät und von jedem Ort). Am Netzwerk mangelt es hingegen wohl nicht – Datenzugriff und Bandbreite rangieren im Schlussdrittel der Herausforderungen.

Effektive Applikationen für die Zusammenarbeit fehlen vor allem aus Sicht der Fachbereiche; zudem mahnen sie mehr Datensicherheit / Disaster Recovery als der Durchschnitt an.

### Unternehmenssicht

Welche **organisatorischen** Herausforderungen ergeben sich aus den neuen Arbeitsplatz- und Mobilitätskonzepten für Ihr Unternehmen?

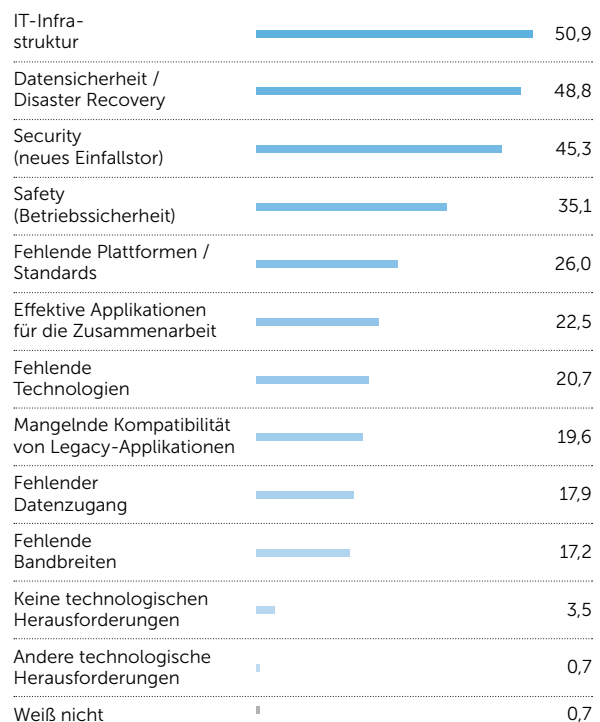
Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Basis: n = 285



### Unternehmenssicht

Welche **technologischen** Herausforderungen ergeben sich aus den neuen Arbeitsplatz- und Mobilitätskonzepten für Ihr Unternehmen?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Basis: n = 285



## Statements zum Arbeitsplatz der Zukunft

Der „War for Talents“ ist ein gewichtiges Argument für den Future Workplace. Im Rahmen der Transformation sorgen sich die Befragten wegen der Doppelbelastung.

Mitarbeiterbindung steht ganz oben – der Arbeitsplatz der Zukunft ist ein wichtiges Mittel im Kampf um (alte und junge) Talente. Dies gilt sogar eher noch für kleine Unternehmen. Für viele der Befragten ist die Verringerung der Bürofläche kein schlagendes Argument, sie nehmen Leerstand in Kauf.

Die Sorge vor der Doppelbelastung während der Implementierung überwiegt gegenüber dem pragmatischen Ansatz, wonach sich die Office-IT und ihre unterstützenden Services ohnehin laufend an neue Anforderungen anpassen.

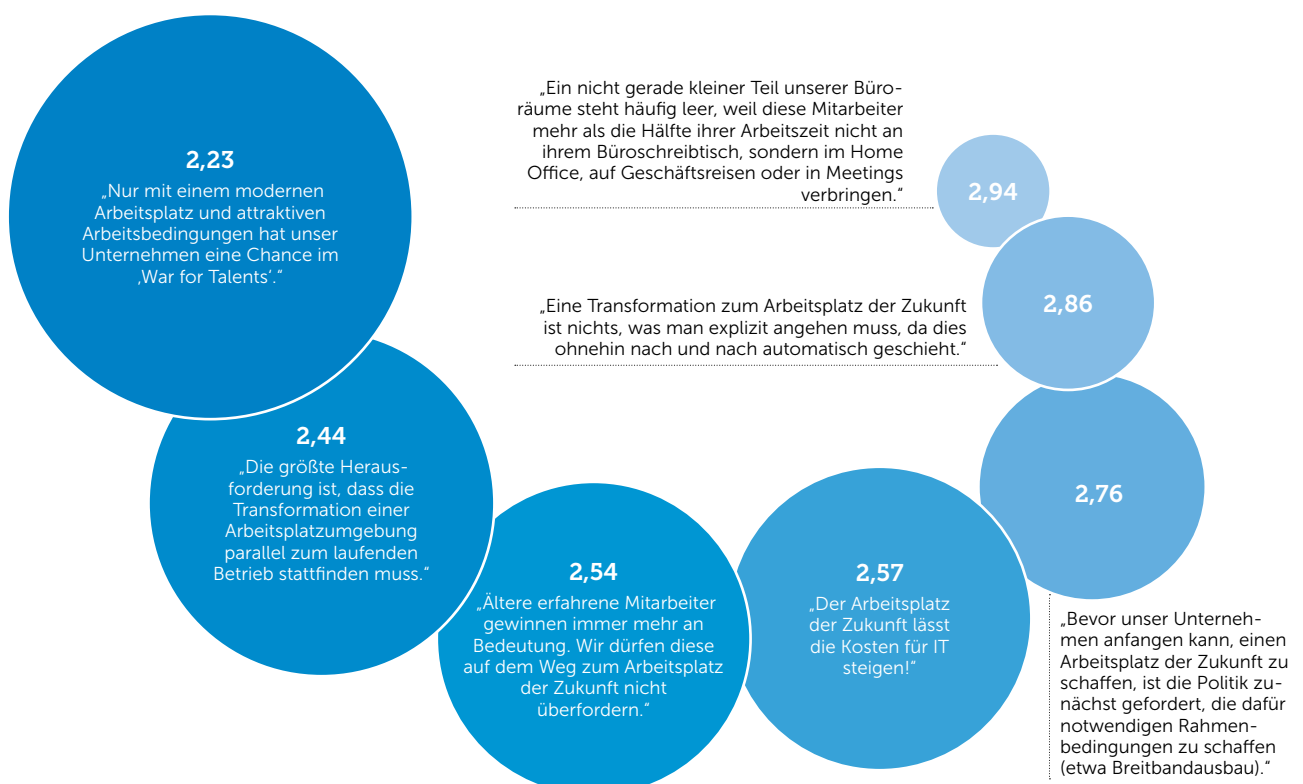
Im Mittelfeld liegen Bedenken, dass langjährige Mitarbeiter durch die anstehenden Veränderungen abgehängt werden könnten. Hinzu kommt die Aussage, dass die IT-Kosten im Rahmen der Modernisierung steigen könnten.

Von der Politik fühlen sich die Unternehmen eher allein gelassen, was die notwendigen Rahmenbedingungen (zum Beispiel Breitbandausbau) betrifft. Das scheint jedoch kein Hinderungsgrund zu sein – zeigt Keyfinding 4 doch, dass die meisten Unternehmen bereits recht gut unterwegs sind zum Arbeitsplatz der Zukunft.

### Unternehmenssicht

Nachfolgend sind nun einige Statements zum Themenbereich „Arbeitsplatz der Zukunft“ aufgeführt. Sagen Sie uns bitte jeweils, inwieweit Sie diesen Aussagen zustimmen können.

Mittelwertangaben. Abfrage auf einer Skala von 1 („Stimme voll und ganz zu“) bis 6 („Stimme überhaupt nicht zu“). Basis: n = 285





## Chancen versus Risiken

Zwei lange Tabellen mit Chancen und Risiken aus Sicht der Mitarbeiter – und unter dem Strich eine klare Aussage: Für viele überwiegen die Chancen durch den Wandel zum Arbeitsplatz der Zukunft.

Wichtigster gemeinsamer Nenner bei den Chancen ist die zusätzliche Freiheit, die sich Mitarbeiter von der Transformation ihrer Arbeitsumgebung versprechen – zeitlich, räumlich und inhaltlich. Dass Mitarbeiter zudem „einfacher“ und „immer“ auf Informationen zugreifen können wollen, wirft kein gutes Licht auf die aktuelle IT.

Bei den Risiken dominieren die tiefe Integration des Menschen in digitale Prozesse und die damit verbundene größere Abhängigkeit. Das Maximalziel: ein digitaler Arbeitsplatz ohne Abhängigkeit von der IT. Keine leichte Aufgabe für Organisationen.

### Mitarbeiterperspektive

Wenn Sie Chancen und Risiken der neuen Arbeitsplatz- und Mobilitätskonzepte gegeneinander abwägen, wie bewerten Sie diese dann für sich persönlich?

Angaben in Prozent. Basis: n = 344



### Mitarbeiterperspektive

Welche **Chancen und Vorteile** erhoffen Sie sich von den neuen Arbeitsplatz- und Mobilitätskonzepten als Arbeitnehmer?

Angaben in Prozent. Top-Ten-Nennungen. Mehrfachantworten möglich. Basis: n = 344

### Mitarbeiterperspektive

Welche **Risiken und Nachteile** bergen die neuen Arbeitsplatz- und Mobilitätskonzepte für Sie als Arbeitnehmer?

Angaben in Prozent. Top-Ten-Nennungen. Mehrfachantworten möglich. Basis: n = 344

Bessere Work-Life-Balance, mehr Freiheit	46,5	Größere Abhängigkeit von IT und Internetverbindung	46,2
Zeitlich ungebunden(er) arbeiten	43,3	Muss jederzeit verfügbar sein (24/7)	41,3
Einfacher auf alle Informationen zugreifen	41,3	Überwachung durch neue Technologie („Ausspähen“)	38,4
Arbeitsplätze werden gesünder (ergonomischer)	39,0	Über-Automatisierung	24,1
Ortsungebunden arbeiten	37,5	Weniger Freizeit	23,0
Arbeiten wird schöner und interessanter	36,6	Weniger Festanstellungen, mehr selbstständiges Jobben	22,1
Neue selbstbestimmtere Arbeitsformen	33,7	Mehr unsichere Jobs, Arbeitsplatzverlust	20,6
Informationen und Daten sind immer verfügbar (24/7)	33,7	Mehraufwand durch komplizierte Handhabung / Abläufe	20,1
Vernetzter, mehr im Team arbeiten	32,8	Schlechte oder nicht-ergonomische Arbeitsbedingungen	14,8
Mehr Gestaltungsfreiraum, kreativer arbeiten	32,0	Einkommenseinbußen	13,7



## Was wirklich zählt

Die Gretchenfrage beim Job-Interview: Was darf's denn sein? Potenzielle Mitarbeiter haben eine klare Meinung, warum sie an Bord kommen würden. Der Dienstwagen ist es nicht.

Mit weitem Abstand an der Spitze der Bedürfnisse liegen die flexiblen Arbeitszeiten für eine bessere Work-Life-Balance. Womit klar ist, dass für viele der befragten Arbeitnehmer das Modell „9 to 5“ keinen großen Reiz mehr ausübt.

Schaut man auf das Alter der Befragten, zeigt sich, dass vor allem Ältere an dieser Flexibilität interessiert sind. Knapp 60 Prozent der über 40-Jährigen ordnen das Thema auf den obersten zwei von insgesamt acht Prioritätsstufen ein. Bei den Mitarbeitern unter 40 sinkt der Wert unter 50 Prozent. Demgegenüber fahren die Jüngeren tendenziell auf exzellente IT-Ausstattung mit mobilen Endgeräten und schneller Netzanbindung ab. Auch bewerten sie zur freien Verfügung stehende Dienstwagen etwas höher als ältere Arbeitnehmer – allerdings reicht es nicht, um der Deutschen liebstes Spielzeug vom letzten Platz der hier abgefragten Bedürfnisse weiter nach oben zu bringen.

Die exzellente IT-Ausstattung hat gegenüber dem Vorjahr zwei Plätze zulegen können, dafür fielen ortsunabhängiges Arbeiten sowie Teamwork etwas zurück.

### Mitarbeiterperspektive

Angenommen, Sie müssten sich zwischen den Angeboten verschiedener Arbeitgeber entscheiden, die Ihnen das gleiche Gehalt anbieten. Wie wichtig wären dann die folgenden Optionen im Vergleich zueinander für Ihre Zusage?

Mittelwertangaben. Ranking-Abfrage: Acht Kriterien, die nach Relevanz sortiert in eine Rangfolge von 1 bis 8 gebracht werden sollten. Basis: n = 344

	Gesamtergebnis	Ergebnis-Split nach Altersgruppe (Durchschnitt)	
		Junge (<40)	Ältere (40+)
Flexible Arbeitszeiten für eine bessere Work-Life-Balance	2,88	3,17	2,65
Exzellente IT-Ausstattung mit mobilen Endgeräten und schneller Netzanbindung	3,67	3,61	3,71
Ortsunabhängiges Arbeiten und weniger Präsenzpflcht im Büro	3,74	3,74	3,75
Mehr Teamwork, Teamentscheidungen und flache Hierarchien	4,47	4,77	4,25
Wohlfühlambiente mit ergonomischer Büroeinrichtung	4,49	4,64	4,37
Unternehmensübergreifendes Informationsmanagement und Groupware mit Zugriff für mich von überall	4,63	4,55	4,73
Nutzung eigener Endgeräte im Büro, auch für private Zwecke	5,35	4,97	5,67
Eigener Dienstwagen, auch zum privaten Gebrauch	5,46	5,09	5,73

## IT-Komponenten – Soll und Haben

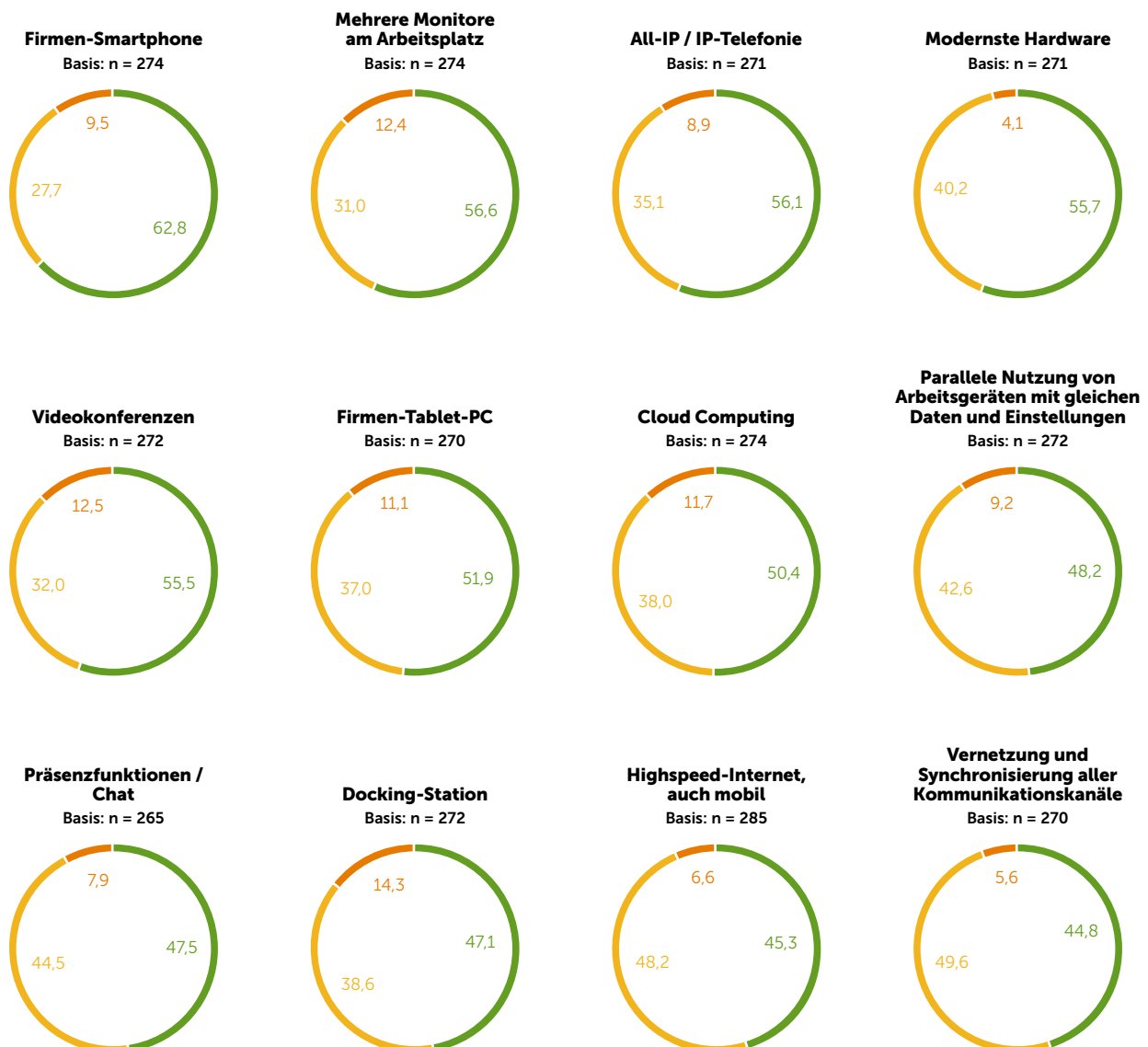
Jegliches IT-Gerät, das einen Monitor hat, scheint zwingend zum Arbeitsplatz der Zukunft zu gehören. Vieles ist schon realisiert, aber es darf immer noch ein bisschen mehr sein. Am höchsten ist der Bedarf, wo man es kaum erwartet hätte.

Ein Smartphone, mehrere Monitore auf dem Schreibtisch, ein Firmen-Tablet, modernste Hardware und darauf Videokonferenzen: Der Arbeitsplatz der Zukunft strahlt die Arbeitskräfte förmlich an. Und in der Cloud laufen die Daten zusammen. Ersichtlich ist: Unternehmen wünschen sich von allem mehr.

### Unternehmenssicht

Welche der folgenden IT-Anforderungen sind an Ihrem Büroarbeitsplatz bereits realisiert? Bei welchen IT-Anforderungen besteht in Bezug auf einen „Arbeitsplatz der Zukunft“ noch Bedarf?

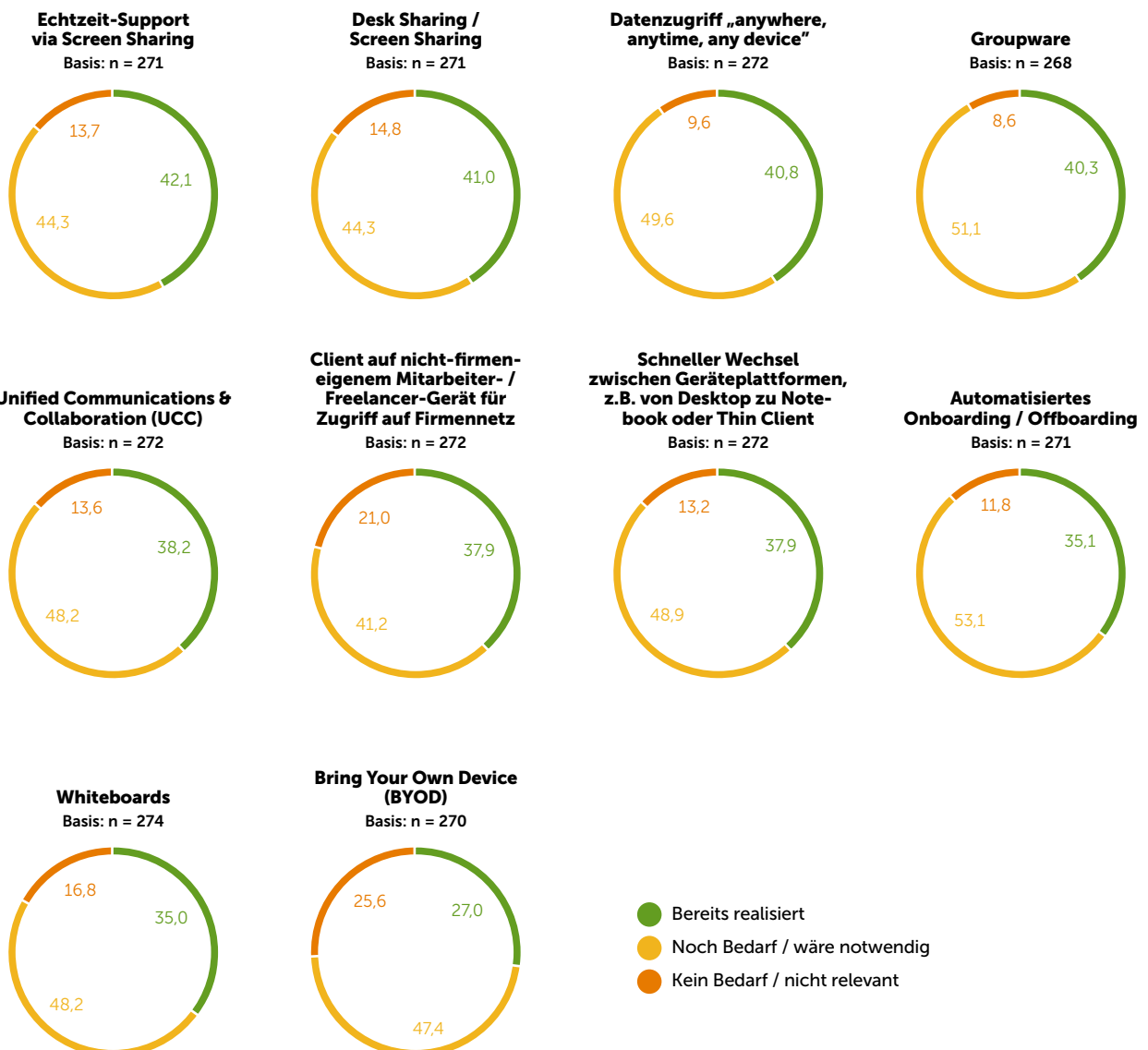
Angaben in Prozent.





Etwas überraschend: Die aktuelle Bedarfslücke („wäre notwendig“) ist am größten beim Thema „Automatisiertes Onboarding / Offboarding“, wenn neue Mitarbeiter hinzukommen beziehungsweise das Unternehmen verlassen. Auf Platz zwei mit 51 Prozent Bedarf liegt die gute alte Groupware. Laut Wikipedia stammt der Begriff von 1991.

Die höchste Anzahl der Nennungen mit „kein Bedarf / nicht relevant“ verzeichnet „Bring Your Own Device“ (BYOD) mit 25,6 Prozent, die geringste Quote weist „Modernste Hardware“ mit 4,1 Prozent auf.



## Eine Frage der Technik

Aus Sicht der Unternehmen sind technische Aspekte entscheidend beim Arbeitsplatz der Zukunft. Erst im Mittelfeld rangieren organisatorische und kulturelle Facetten der Transformation.

Vereinfacht gesagt: Für Organisationen ist der Arbeitsplatz der Zukunft primär eine Frage der passenden IT. Ein Thema wie Mobilität und Technologie belegt bei den Unternehmen ebenso Platz eins wie bei den Mitarbeitern (siehe Ergebnis 2). Anders sieht es auf den Folgeplätzen aus. Hier belegen Themen wie Sicherheit sowie der Einsatz der Cloud die vorderen Plätze. Erst im Anschluss folgen organisatorische Aspekte des Wandels.

Mitarbeiter hatten diese Prioritäten umgekehrt gewichtet (siehe Ergebnis 2). Sie erwarten sich für die Zukunft neue Möglichkeiten der Arbeitszeiten und Arbeitsorte, neue Formen der Zusammenarbeit und eine veränderte Unternehmenskultur.

Bei der Betrachtung nach Unternehmensgröße zeigen sich Unterschiede: Firmen mit weniger als 100 Mitarbeitern bewerten die Wichtigkeit der Technik insgesamt weniger hoch als große Unternehmen. Beispielsweise liegt der absolute Spitzenwert bei kleinen Organisationen mit gut 64 Prozent auf neuen (effektiveren) Formen der Zusammenarbeit. Bei großen Unternehmen führt die Cloud-Nutzung das Feld der Themen an.

Für das Top-Management sind Mobilität und Technologie entscheidend. IT-Leiter setzen die Sicherheit an die Spitze. Und Manager von Fachbereichen wiederum fokussieren auf Mobilität sowie neue Konzepte der Arbeitsumgebung wie etwa Open Space.

### Unternehmenssicht

#### Was zählt für Ihr Unternehmen zum Themenkomplex „Arbeitsplatz der Zukunft“?

Angaben in Prozent. Mehrfachantworten möglich. Basis: n = 285

Mobilität und Technologie	46,3
Sicherheit / Security	44,2
Verstärkte Nutzung von Cloud-Lösungen	42,1
Neue Konzepte der Arbeitsumgebung (z.B. Open Space)	39,3
Überdenken von Arbeitszeitmodellen und/oder Home- bzw. Remote-Arbeit	38,9
Neue (effektivere) Formen der Zusammenarbeit	37,2
Veränderung der Unternehmenskultur	33,7
Automatisierung / Robotics	29,8
Einsatz kognitiver Intelligenz	28,1
Intelligente Arbeitsumgebungen (durch IoT und Sensoren)	24,9
Gezieltes Veränderungsmanagement (Change-Management)	24,6
Transformation der Gesamtorganisation des Unternehmens	23,5
Multi-Device-Fähigkeit, BYOD („Bring Your Own Device“) etc.	20,0
Inklusion / Diversity	17,9
Anderes	0,7
Weiß nicht	1,1

## Status quo aus Sicht der Mitarbeiter

Überraschend viele Beschäftigte sitzen bereits an einem Arbeitsplatz der Zukunft. Bei allen anderen müssen die Unternehmen nachbessern. Dabei haben die Befragten eine klare Meinung, was dazugehört.

Gut 37 Prozent der Büroarbeiter sind bereits an einem Arbeitsplatz tätig, der zumindest weitgehend ihre Vorstellungen an einen Future Workplace erfüllt. Der Wert findet sich mit geringen Abweichungen in allen Firmengrößen.

Je kleiner das Unternehmen, desto größer ist jedoch die Quote der Mitarbeiter, die ihrer Einschätzung nach an einem vollständig zukunftsfähigen Arbeitsplatz tätig sind. Auch Jüngere schätzen ihren Arbeitsplatz als deutlich fortschrittlicher ein als ältere Semester.

32 Prozent der Befragten, die ihr Unternehmen als Vorreiter in puncto Arbeitsplatz der Zukunft bezeichnen, verfügen dem Bekunden nach über einen Future Workplace, der diese Bezeichnung auch wirklich verdient – gegenüber einem Prozent der Mitarbeiter aus Firmen, die gerade erst mit der Transformation begonnen haben.

Ein Arbeitsplatz der Zukunft ist aus Sicht der Mitarbeiter vor allem dann gegeben, wenn er neue Möglichkeiten der Mobilität und Technologie bietet. Auch neue Arbeitszeitmodelle und -orte, neue Formen der Zusammenarbeit sowie eine Veränderung der Unternehmenskultur zählen zu den Spitzenreitern.

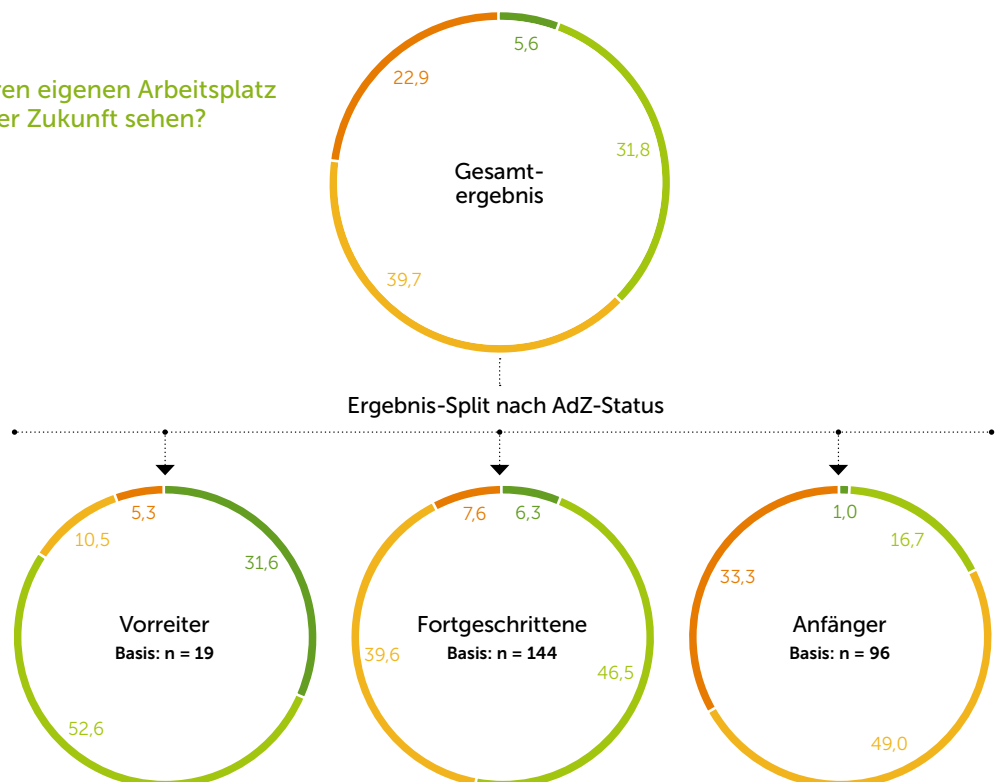
Diese vier Aspekte gewichten insbesondere die Mitarbeiter hoch, die ihr Unternehmen in puncto Arbeitsplatz der Zukunft noch im Anfangsstadium einstufen.

### Mitarbeiterperspektive

Inwieweit würden Sie Ihren eigenen Arbeitsplatz bereits als Arbeitsplatz der Zukunft sehen?

Angaben in Prozent. Basis: n = 340

- Ist ganz genauso, wie ich mir den Arbeitsplatz der Zukunft vorstelle.
- Ist weitgehend so, wie ich mir den Arbeitsplatz der Zukunft vorstelle.
- Ist nur ansatzweise so, wie ich mir den Arbeitsplatz der Zukunft vorstelle.
- Ist noch weit von dem entfernt, wie ich mir den Arbeitsplatz der Zukunft vorstelle.





# Telefónica Deutschland – kein deutscher Mobilfunkanbieter verbindet mehr Menschen

Telefónica Deutschland bietet Mobil- und Festnetzdienste für Privat- und Geschäftskunden sowie innovative Produkte und Services im Bereich Internet der Dinge und Datenanalyse an. Mit insgesamt 49,5 Millionen Kundenanschlüssen (davon 45,3 Millionen mobile) ist das Unternehmen ein führender integrierter Telekommunikationsanbieter.

Bis 2020 will Telefónica Deutschland zur Nummer eins im deutschen Mobilfunkmarkt werden. Die Voraussetzungen dafür sind gut: Kein Netzbetreiber in Deutschland verbindet mehr Menschen im Mobilfunk. Nach der Integration von E-Plus digitalisiert das Unternehmen sein Geschäft mit Fokus auf den Kundennutzen.

## **Hochprofitables Unternehmen im attraktivsten Mobilfunkmarkt Europas**

2017 erwirtschaftete Telefónica Deutschland einen Umsatz von 7,32 Milliarden Euro. Das um Sondereffekte bereinigte Betriebsergebnis vor Abschreibungen (OIBDA) lag bei 1,94 Milliarden Euro. Das Unternehmen ist der einzige Telekommunikationsanbieter mit eigenem Mobilfunknetz, der sich ausschließlich auf Deutschland konzentriert – den attraktivsten Mobilfunkmarkt Europas mit dem größten Entwicklungspotenzial. Die Telefónica Deutschland Holding AG ist seit 2012 an der Börse notiert und seit 2013 im TecDAX gelistet. Unter ihrem Dach agiert die hundertprozentige, operativ tätige Tochtergesellschaft Telefónica Germany GmbH & Co. OHG. Das

Unternehmen gehört zum spanischen Telekommunikationskonzern Telefónica S. A.

## **Umfassendes Angebot von Mobilfunk über Festnetz bis zu digitalen Produkten der Zukunft**

Telefónica Deutschland bietet Lösungen für Telekommunikation und Vernetzung sowohl für Privat- und Geschäftskunden als auch für Städte, Kommunen und öffentliche Unternehmen. Unter der Kernmarke O<sub>2</sub> sowie diversen Zweit- und Partnermarken, vertreibt Telefónica Deutschland sowohl auf Vertragsbasis als auch im Prepaid-Segment Mobilfunkprodukte. Hinzu kommen mobile Datendienste. Darüber hinaus beteiligt sich Telefónica Deutschland an diversen 5G-Forschungs- und Pilotprojekten. Aber auch andere Anbieter nutzen die Infrastruktur von Telefónica. Im Festnetzbereich werden Telefonie- und Highspeed-Internet-Produkte angeboten. Zudem engagiert sich Telefónica Deutschland beim Thema „Advanced Data Analytics“ und „Internet of Things“.

## **Verantwortung in der digitalen Transformation**

Die Corporate Responsibility-Strategie der Telefónica Deutschland Group verankert Verantwortung entlang der Wertschöpfungskette und auf allen Unternehmensebenen. Mit digitalen Technologien kann Telefónica Deutschland dazu beitragen, gesellschaftliche Herausforderungen zu meistern und eine nachhaltige Entwicklung voranzutreiben.