

THOUGHT LEADERSHIP ACADEMY

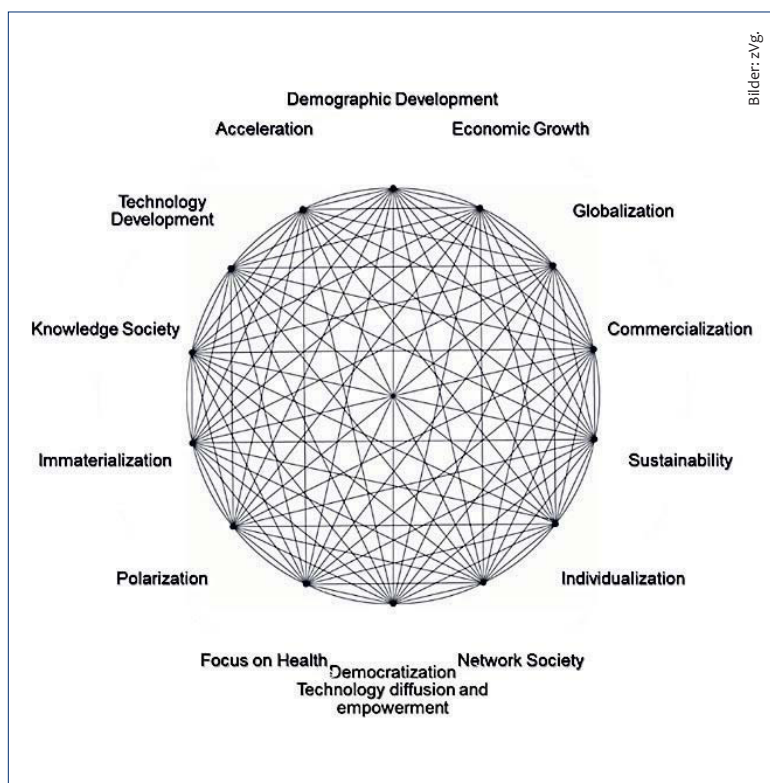
Über das Schaffen einer Workplace Experience

» Das FM kann das physische Wohlbefinden am Arbeitsplatz sowie das Zugehörigkeitsgefühl beeinflussen, nicht zuletzt indem sich die FM-Verantwortlichen auf das Individuum fokussieren und zu einem positiven Arbeitsplatz-Erlebnis beitragen.

Autorin: Karin Schaad

Global kommt es derzeit aufgrund der geopolitischen Situation, des demographischen Wandels, aber auch auf Basis des technologischen Fortschritts zu Umwälzungen und zu strukturellen Veränderungen. Nicht nur Futuristen auf der ganzen Welt befassen sich mit diesen Veränderungen und leiten über die Jahre aus den Erkenntnissen zu Ereignissen und Entwicklungen sogenannte Megatrends ab, welche sich auf Wirtschaft und Gesellschaft auswirken. Auch die Unternehmen – und dies branchenübergreifend – setzen sich intensiv mit den Entwicklungen auseinander, um daraus allfällige Chancen und Risiken zu identifizieren und die strategischen Schwerpunkte festzulegen. Von insgesamt vierzehn

Die Megatrends für Wirtschaft und Gesellschaft.



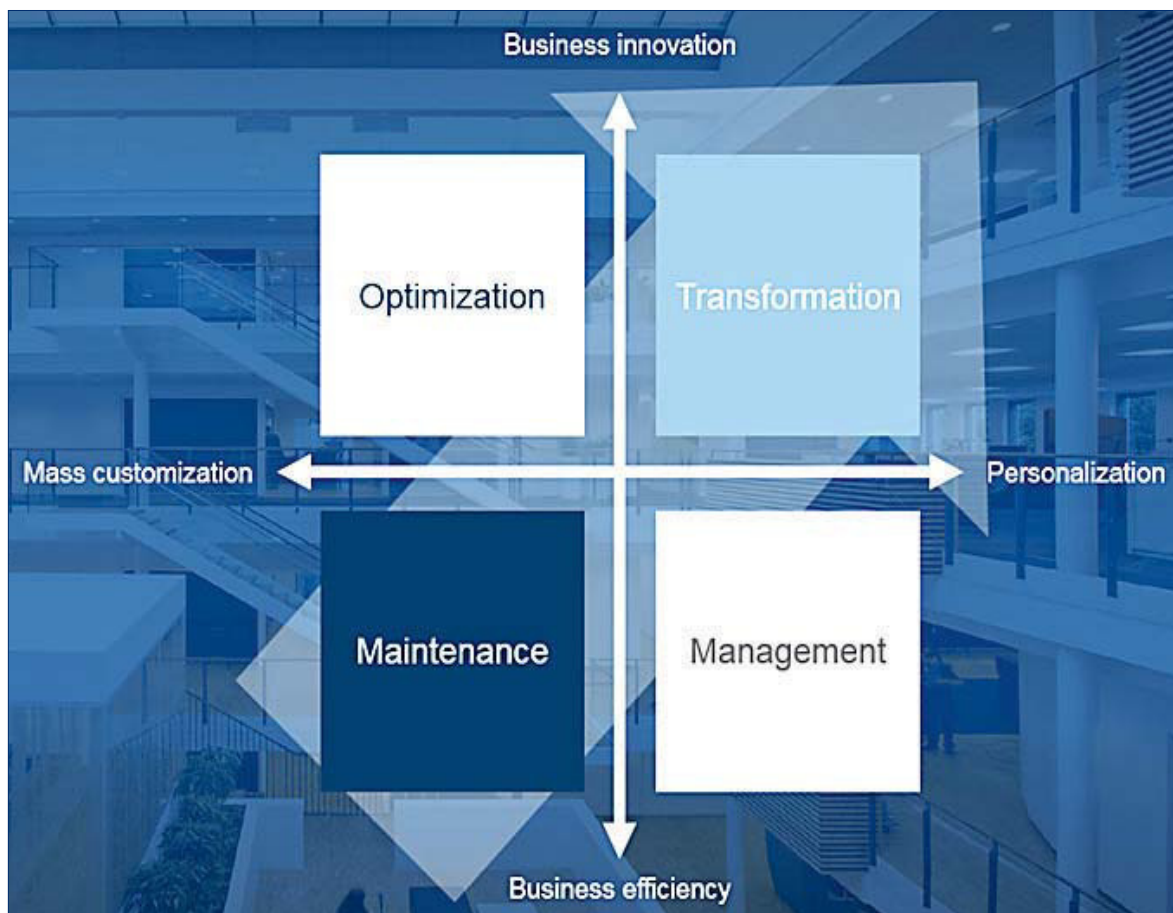
Bilder: zVg

Megatrends sind vorwiegend die Trends Beschleunigung, Entwicklung der Technologie, demographische Entwicklung, Globalisierung und Nachhaltigkeit für die Facility Management-Industrie relevant.

Studien belegen, dass zahlreiche Unternehmen sich heute nicht mehr gemäss einer voraussehbaren Normalverteilungs-Kurve entwickeln. Durchlief eine Entwicklung zuvor die Phasen Wachstum, Stabilisierung, Abnahme (Ende) oder Erneuerung relativ flach, ist der beschleunigte Lebenszyklus heute viel steiler und kurzlebiger. Während also die Lebensdauer eines Unternehmens um 1960 bei über 60 Jahren lag, wird sich die Lebenserwartung bis 2035 auf ungefähr 16 Jahre verkürzen. Durch diese Beschleunigung entsteht ein volatiles und komplexes Umfeld: Der schnellste, agilste Marktteilnehmer kann alles gewinnen, die anderen bleiben auf der Strecke – und Unternehmungen mit einer innovativen Kultur werden im Wettbewerb die besseren Karten haben. Während die USA und Europa in der Konkurrenzfähigkeit eher zurückfallen werden, sind Länder wie China und Indien auf dem Vormarsch. Insbesondere Europa ist energiemässig stark von anderen Ländern abhängig, was für die Entwicklung hinderlich ist. Hinzu kommt, dass die Europäer ab 2030 gemäss verschiedener Quellen die älteste Bevölkerung der Welt haben werden.

DIE ZUKUNFT DER ARBEIT

In der Folge bedeutet dies auch, dass wir grossen Herausforderungen in Bezug auf die Zukunft der Arbeit gegenüberstehen, sowohl in Bezug auf Arbeitnehmer als auch auf die Arbeitsplatzumgebung. Studien zufolge sind an jedem beliebigen Zeitpunkt über 50 Prozent der Schreibtische leer und zwei Drittel der Entscheidungsträger weltweit sehen diese Tendenz weiter sinkend. Der Trend bei der Arbeit führt weg vom Dreieck Arbeit, Arbeitsplatz und Personal hin zu einer Strategie, welche von Infrastruktur, Technologie und Personen geprägt ist. Die Arbeit wird volatiler, komplexer und durch Technologie, die sich verändernden Personalstrukturen und das steigende Bedürfnis nach Spezialisten getrieben. Gerade die Technologie – sprich IoT, Robotik, Blockchain, AI und so weiter – erlaubt es, bisherige Barrieren zu überwinden und heutige Aufgaben sowie Prozesse zu automatisieren. Basierend auf diesen Veränderungen entwickeln sich neue Organisationsformen, welche projektzentriert und unternehmerisch sind. Diese legen Wert auf Kreativität, Innovation und Community und stellen veränderte Anforderungen an die Führung. Der Fokus verlagert sich vom Input, also von den geleisteten Stunden, zum Outcome, also zum Wert der erbrachten Leistung und wird zum Treiber der Business Transformation, mit massgeschneiderten und innovativen Lösungen.



Fokus der Organisationsformen.

Unternehmungen brauchen zur Umsetzung dieser Business Transformation sogenannte «Talents», die als *intellektuelle Söldner* unternehmerisch in Arbeitskampagnen und modularen Organisationen arbeiten und neue Zusammenarbeitsmodelle mitbringen können. Der Begriff Arbeitsplatz umfasst nun nicht mehr nur das Bürogebäude des Arbeitgebers, sondern auch Zusammenarbeitszonen, öffentliche Plätze und das Home-Office, je nach Situation. Der Arbeitsplatz spielt folglich bei der Rekrutierung und Erhaltung dieser Talente zunehmend eine zentrale Rolle. Konsequenterweise setzt sich die Strategie rund um den Arbeitsplatz aus den unterstützenden Einrichtungen wie dem Dienstleistungsmanagement-System und den entsprechenden Technologien auf der einen und aus dem Brand und der Personal- und Führungskultur mit Werten wie auch Einstellungen und Belohnungen auf der anderen Seite zusammen.

DER ENGAGIERTE MITARBEITER ALS ZENTRALE ERFOLGSKOMPONENTE

Engagierte Mitarbeitende sind erwiesenermaßen produktiver und innovativer. Indes zeigen offenbar immer noch nur wenige Unternehmungen ein konstantes Commitment, um dieses Engagement zu steigern, etwa durch bewusste Förderung von Themen wie Gesundheit, Wohlbefinden und Nachhaltigkeit am Arbeitsplatz.

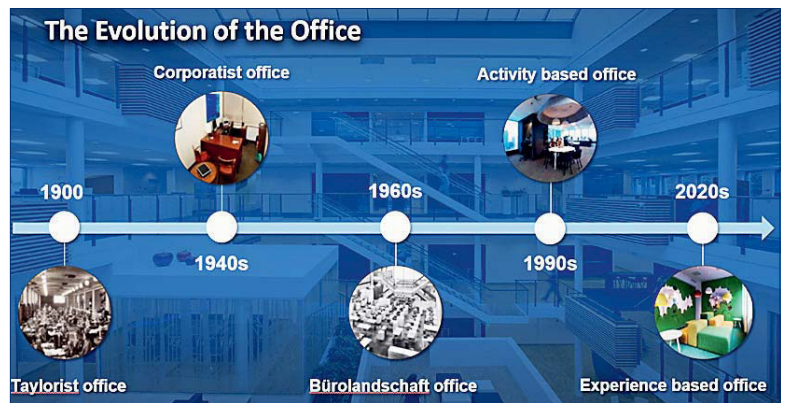
Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz setzen sich laut einer Umfrage aus den Faktoren Arbeitssicherheit, persönliche Entwicklung und sozialem Umfeld zusammen. Interessant in diesem Kontext ist, dass lediglich 15 Prozent der Mitarbeitenden bei ihrer Arbeit engagiert sind. 67 Prozent fühlen sich unbeteiligt und ganze 18 Prozent sind sogar aktiv unbeteiligt. Untersuchungen zufolge fehlt unbeteiligten Mitarbeitenden häufig die soziale Vernetzung am Arbeitsplatz.

Als wichtigste Trends hinsichtlich Gesundheit und Arbeitsplatz bis zum Jahr 2025 nennen die befragten Unternehmen mitunter die demographische Entwicklung, also das Altern des Personals und das damit verbundene Ansteigen der Gesundheitskosten. Während Gesundheit, Temperatur, Verpflegung, Beleuchtung und Lärm sowie Privatsphäre, Sicherheit und Work-Life Balance als Hygiene-Faktoren betrachtet werden, tragen die Erfüllung der Faktoren Zugehörigkeitsgefühl, Wertschätzung und Befähigung als Motivatoren zum Engagement der Mitarbeitenden bei. Dies lässt den Rückschluss zu, dass Engagement und Wohlbefinden sich positiv auf die Produktivität der Mitarbeitenden auswirken und bessere Chancen für das Anziehen, Integrieren und Halten von Mitarbeitenden sowie tiefere Kosten zur Folge haben.

Diese Einsicht führt zu einer Veränderung in unserer Denkweise in Bezug auf digitale und physische assets, weg vom Kostendenken zu einem *return on investment in unsere Arbeitnehmer*: So kann eine Abnahme der Mitarbeiter-Produktivität um sechs Minuten pro Tag die durch Reduktion von Bürofläche erzielten Einsparungen aufwiegen. Eine Zunahme der Mitarbeiter-Produktivität um acht Minuten pro Tag kann jedoch auch deren ganze Nutzungskosten finanzieren.

DIE ROLLE DES FACILITY MANAGEMENT BEI DER TRANSFORMATION

Das FM kann dabei vor allem das physische Wohlbefinden am Arbeitsplatz sowie das Zugehörigkeitsgefühl beeinflussen, nicht zuletzt indem sich die



FM-Verantwortlichen auf das Individuum fokussieren und zu einem positiven Arbeitsplatz-Erlebnis beitragen. Was ist nun die richtige Strategie, wenn Unternehmen ihre Geschäftsmodelle, Anstellungsbedingungen und Platzbedürfnisse anpassen und auf der anderen Seite die Mitarbeitenden ihre Einstellung zur Rolle der Arbeit in ihrem Leben und damit zum wie, wo und wieviel verändern?

Die Arbeitsplatzentwicklung.

Das Facility Management kann einen massgeblichen Beitrag leisten, um den Arbeitsplatz in ein kollaboratives Ökosystem zu verwandeln. Hier trägt eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit beim internen Facility Management oder beim FM-Dienstleister wesentlich zur Servicequalität bei, die der Endnutzer erlebt. Diese Zufriedenheit nimmt auf beiden Seiten zu, wenn die Mitarbeitenden ihre Arbeit als sinnvoll erachten und sich einem Team zugehörig und geschätzt fühlen. Neue Technologien und das IoT wirken hier unterstützend, indem sie die Automatisierung gewisser Prozesse ermöglichen sowie eine die Erhebung von Daten zu Nutzung und Energieverbrauch gewährleisten, die in der Folge Analysen, Vergleiche und Optimierungen ermöglichen. Obwohl bei der Arbeitsplatzgestaltung das Senken der Betreiberkosten noch immer der wichtigste Treiber ist, müssen Firmen, um strategisch zu sein und wettbewerbsfähig zu bleiben, über die Kosten hinausdenken.

Mit Service Design, also mit massgeschneiderten Dienstleistungen und den sich überlappenden Leistungen des Unternehmens, der Angestellten und der intelligenten Gebäude und Anlagen werden eine vorausschauende Planung und eine verbesserte Nutzerkommunikation möglich. So kann dank Unterstützung des FM eine auf den Endnutzer fokussierte *Workplace Experience* geschaffen werden. Denn der Fokus auf den Endkunden ist ein Schlüsselfaktor beim Erschaffen des Arbeitsplatzes der Zukunft und beim Gewinnen des *War for Talents*. <<



Karin Schaad
Senior Business Consultant für die ISS Facility Services AG und Vize-Präsidentin von fmpro.

THOUGHT LEADERSHIP ACADEMY

Als ein Marktführer in der FM-Branche setzt sich ISS mit diesen Themen auseinander und nimmt hier dank der White Books und White Papers-Serie zu aktuellen Trends und Themen der FM-Industrie, welche in Zusammenarbeit mit dem Kopenhagener Institut für Zukunftsstudien erarbeitet wurden, eine Vorreiterrolle ein.

Im Rahmen der im November lancierten Thought Leadership Academy für den Kaderkreis von ISS Schweiz bilden die White Books und White Papers die Basis, den Dialog mit den Kunden zu intensivieren, proaktiv die Trends und Entwicklungen in der FM-Branche in ihre tägliche Arbeit einzubringen und damit zum «Preferred Partner» und von da über den «Trusted Advisor» zum «Thought Leader» zu avancieren, der den Kunden auf Augenhöhe berät und bei seinen mannigfaltigen Herausforderungen optimal unterstützen kann. Zu diesem Zweck konnten Peter Ankerstjerne und Jeff Saunders sowie weitere externe Referenten gewonnen werden, die den Teilnehmern in mehreren Modulen zu verschiedenen Themen Einblick in die aktuelle Forschung geben. Peter Ankerstjerne war bis April dieses Jahres Chief Marketing Officer der ISS Group in Dänemark und hat die Entwicklung von ISS von der klassischen Reinigungsfirma zum Integralen Facility Services-Anbieter massgeblich mitgeprägt. Zudem zeichnet er, zusammen mit Jeff Saunders, Direktor des Copenhagen Institute for Future Studies, für das Verfassen der sechs White Books und 23 White Papers verantwortlich. Jeff Saunders ist seines Zeichens Futurist und Direktor des Copenhagen Institute of Future Studies. Er beschäftigt sich seit über 10 Jahren mit den übergelagerten Entwicklungen und hat, zusammen mit seinen Institutskollegen aus den Erkenntnissen von unzähligen Studien die Megatrends abgeleitet, welche die Entwicklung von Wirtschaft und Gesellschaft in den nächsten Jahren prägen werden. Er berät globale Kunden und Entscheidungsträger zu den Themen Strategie und Innovation.