



# (HOME-)OFFICE-REPORT: BÜRONUTZER IM DIGITALEN ZEITALTER

*WiredScore & EY Real Estate – Mai 2020*



# AGENDA

---

**1 VORWORT**

---

**2 KERNERGEBNISSE**

---

**3 DESIGN DER STUDIE**

---

**4 STUDIENERGEBNISSE**

---

**5 KONTAKTE**

---

01

**VORWORT**

# LIEBE LESERINNEN UND LESER,

*da aktuell große Teile der Bevölkerung von Zuhause arbeiten, sind wir wohl so abhängig wie nie zuvor von guter Konnektivität, um Videokonferenzen zu führen, Chat-Nachrichten zu senden oder Dokumente auf dem Firmenserver oder in der Cloud zu bearbeiten. Doch selbst losgelöst von den akuten Auswirkungen der COVID-19-Pandemie haben sich Arbeitsprozesse und Arbeitsalltag von Büronutzern im Zuge der Digitalisierung in den letzten Jahren deutlich gewandelt. Hiermit möchten wir mit diesem (Home-)Office-Report einen Beitrag zum Verständnis von Büronutzern im digitalen Zeitalter leisten.*

*Auf Basis einer Befragung vom 11. bis zum 16. März 2020 von Büronutzern in Deutschland gewähren wir im Folgenden einen datenbasierten Einblick in Arbeitsrealitäten, Nutzeranforderungen sowie typische Gründe für Produktivitätseinschränkungen.*

*Am 16. März 2020 wurden die wesentlichen Beschlüsse von Bund und Ländern zu Vorsichtsmaßnahmen gegen die Ausbreitung des Corona-Virus veröffentlicht. Die Antworten basieren somit auf einer Einschätzung, in der die Folgen der COVID-19-Pandemie in Deutschland noch wenig fortgeschritten waren.*

*Wir gehen davon aus, dass sich viele der dargestellten Ergebnisse nachhaltig verstärken werden. Moderne Arbeitsplatzgestaltung und neue Bürokonzepte sind jetzt wichtiger denn je!*

*Wir freuen uns auf den Austausch hierzu mit Ihnen.*



**SEBASTIAN KOHTS MRICS**  
WIREDSCORE



**ANNA SCHÜMANN**  
EY REAL ESTATE

02

**KERNERGEBNISSE**

# KERNERGEBNISSE

**1** Büronutzer bestätigen mehrheitlich (87 %) eine Zufriedenheit mit ihrem aktuellen Büro.

---

**2** Für 56 % der Büronutzer ist die Qualität der Internetanbindung äußerst wichtig für die Gesamtzufriedenheit, gefolgt von der Erreichbarkeit des Büros (47 %). Hingegen halten nur 24 % eine zentrale Lage als sehr relevant.

---

**3** Das Internet bildet die Grundlage der modernen Arbeitswelten. 80 % der Büronutzer arbeiten täglich über das Internet.

**4** Büronutzer sind regelmäßig von Konnektivitätsausfällen betroffen, 20 % mindestens einmal pro Woche. Das hat unmittelbare Auswirkungen: ein erhöhtes Stresslevel (75 %) sowie geringere Produktivität (71 %)

---

**5** Remote-Arbeiten ist weit verbreitet (49 %), häufig ist jedoch die Unternehmens-IT nicht darauf eingestellt. 38 % haben keinen Zugriff auf interne Dokumente und Ordner.

## AUSBLICK

Die Auswirkungen von der COVID-19-Pandemie werden die Arbeitswelt weiter flexibilisieren und die Abhängigkeit der Unternehmen von Konnektivität verstärken. Alle, die auf diese Entwicklung vorbereitet sind, werden Wettbewerbsvorteile genießen.



03

**DESIGN  
DER STUDIE**

# DESIGN DER STUDIE

## THEMENGEBIETE

**1** *Zufriedenheit  
von Büronutzern*

**2** *Nutzung digitaler  
Geräte und Anwendungen*

**3** *Remote-Arbeit  
und Flexibilisierung*

## 500 TEILNEHMER

*Insgesamt haben 500 Büronutzer unterschiedlichen Alters aus verschiedenen Unternehmen und Branchen an der Befragung teilgenommen.*

## MÄRZ 2020

*Die Befragung fand zwischen dem 11. und dem 16. März 2020 mittels Online-Befragung mit einem standardisiertem Fragebogen statt.\**

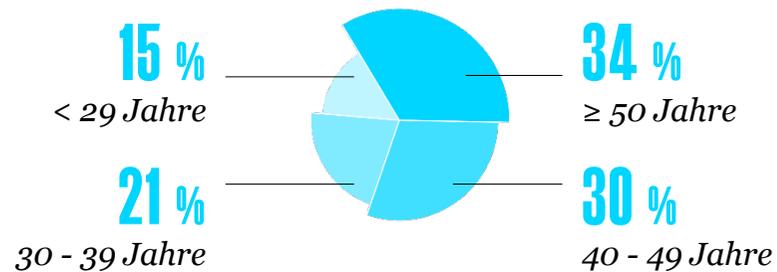
\*Es wurde eine Quotierung hinsichtlich Geschlecht und Alter der Teilnehmer auf Basis des aktuellen Zensus vorgenommen. Alle Antworten sind anonym in die Umfrage eingegangen und ausgewertet worden.

## AUSWERTUNG

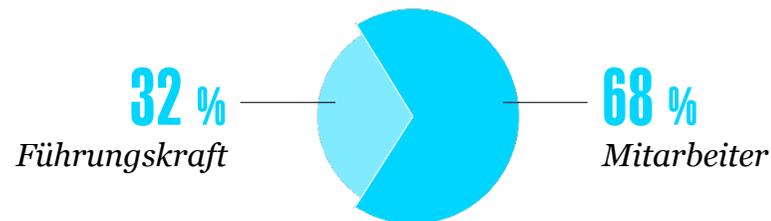
*Die Auswertung und Interpretation der Ergebnisse erfolgte in Zusammenarbeit von WiredScore und EY Real Estate durch deskriptive statistische Methoden.*

# DIE TEILNEHMER – EIN GUTER QUERSCHNITT

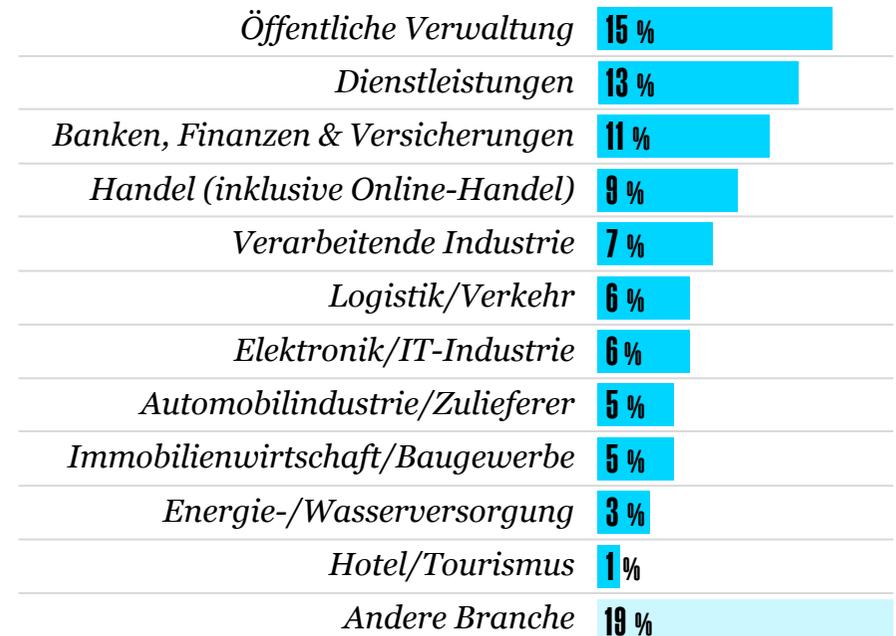
## ALTER DER TEILNEHMER



## POSITION IM UNTERNEHMEN



## BRANCHE DES UNTERNEHMENS



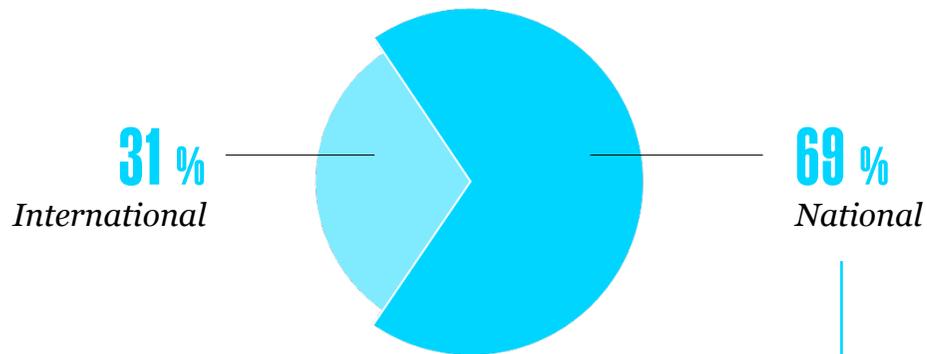
- Die Teilnehmer bilden in Bezug auf das Alter einen repräsentativen Querschnitt der deutschen Erwerbsbevölkerung ab.

- An der Befragung haben doppelt so viel Mitarbeiter ohne Führungsfunktion wie Führungskräften teilgenommen.

- Die Teilnehmer spiegeln die Charakteristika der deutschen Unternehmenslandschaft wider.

# DIE TEILNEHMER – CHARAKTERISTISCHE STANDORTVERTEILUNG

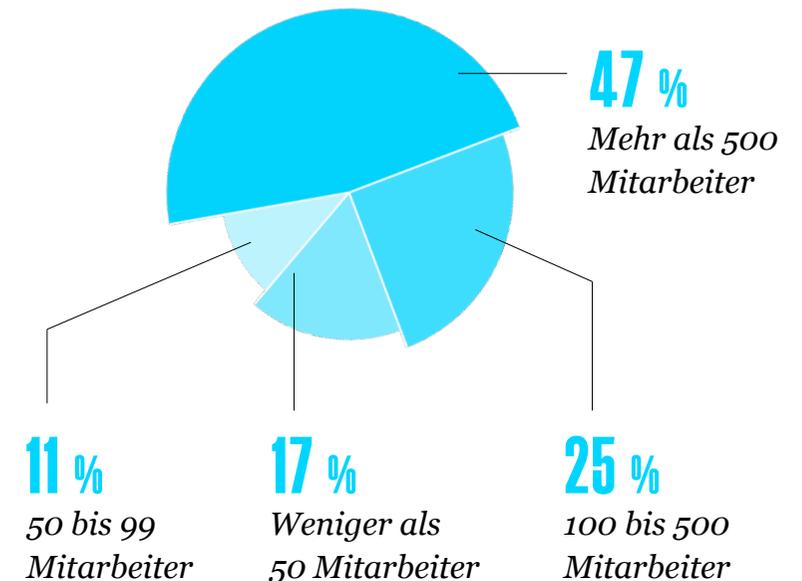
## STANDORTE



## ANZAHL DER STANDORTE



## ANZAHL DER MITARBEITER



- Etwa ein Drittel der Teilnehmer sind für internationale Unternehmen mit mehreren Standorten tätig.

- Rund zwei Drittel der Teilnehmer arbeiten in Unternehmen mit mindestens einem nationalen Standort, davon haben rund die Hälfte der Unternehmen mehr als einen Standort.

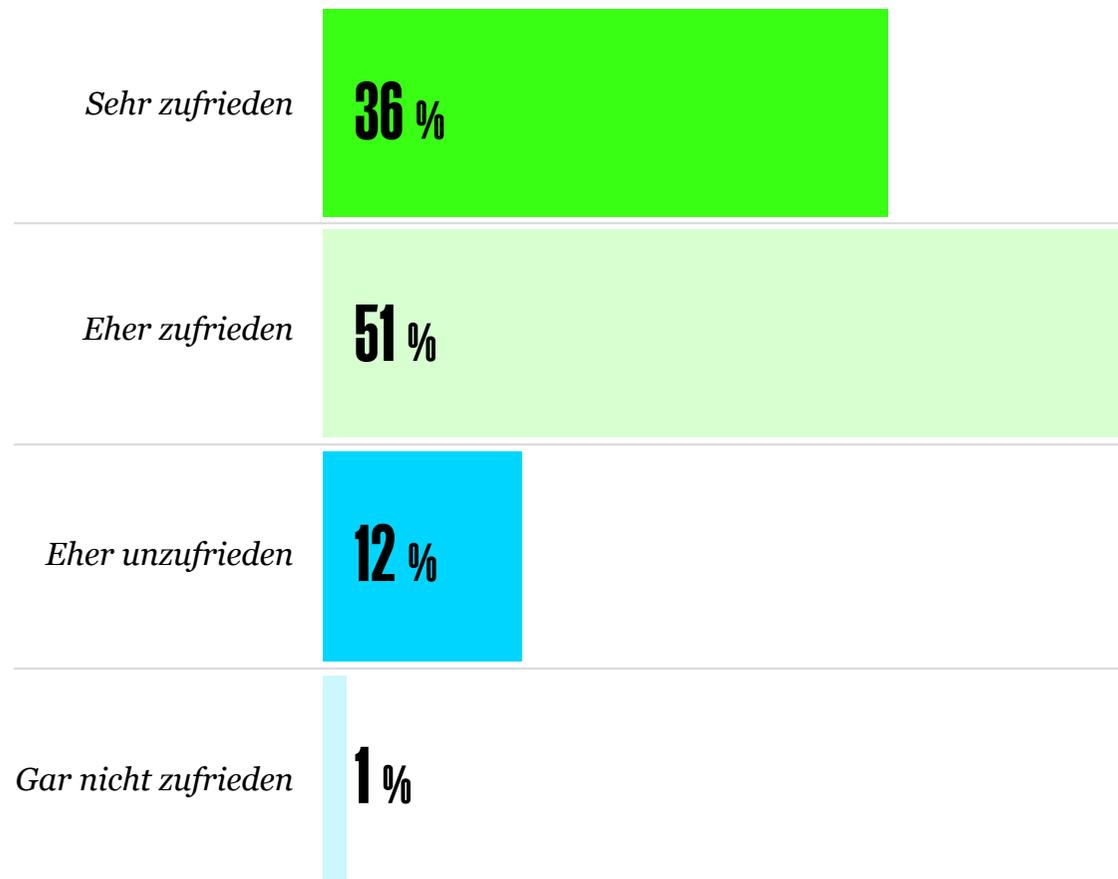
- Fast die Hälfte der Teilnehmer ist bei Unternehmen angestellt, die mehr als 500 Mitarbeitern beschäftigen.

04

**STUDIENERGEBNISSE**

# HOHE ZUFRIEDENHEIT IM BÜRO

## GESAMTZUFRIEDENHEIT IM AKTUELLEN BÜRO



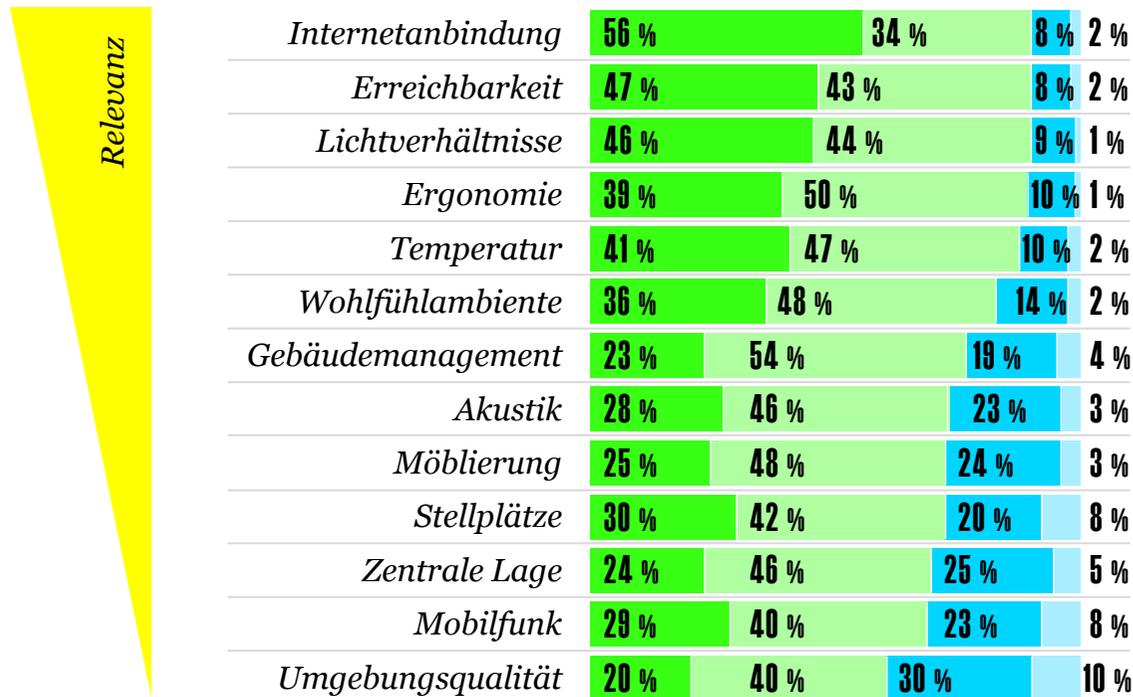
Frage: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem aktuellen Büro (Bürogebäude, Bürofläche, Ausstattung)?

- Insgesamt sind die Teilnehmer überwiegend zufrieden in ihrem aktuellen Büro (87 %).
- Verbesserungspotenziale sehen 64 % der Teilnehmer, die nicht ‚sehr zufrieden‘ sind.
- Nur eine geringe Anzahl der Teilnehmer ist mit ihrem Büro unzufrieden (13 %).



# KONNEKTIVITÄT AM WICHTIGSTEN, EINE ZENTRALE LAGE WENIGER

## EINFLUSSFAKTOREN AUF DIE NUTZERZUFRIEDENHEIT



Frage: Welche Relevanz haben folgende Kriterien Ihrer Meinung nach auf die Zufriedenheit mit Ihrem Büro? (Mehrfachnennung möglich)

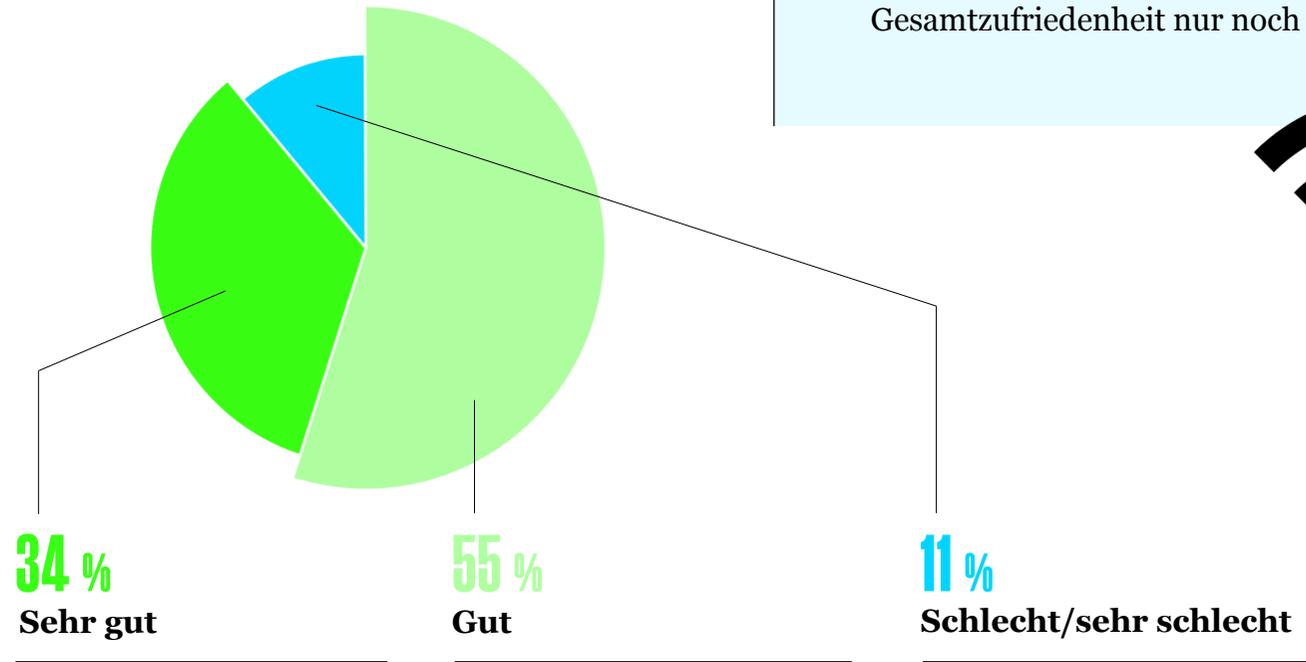
- Die Qualität der Internetanbindung hat einer der höchsten Zustimmungsquoten (90 %) und ist zusammen mit der Erreichbarkeit (ebenfalls 90 %) der wichtigste Einflussfaktor auf die Bürozufriedenheit.
- Noch deutlicher sind diese Ergebnisse in Bezug auf die als sehr relevant eingestufte Kriterien: 56 % der Teilnehmer bewerten die Qualität der Internetanbindung als sehr relevant.
- Lichtverhältnisse, Ergonomie, Temperatur und Wohlfühlambiente wurden ebenfalls besonders häufig als sehr relevant bewertet.
- Die zentrale Lage des Büros spielt eine weniger wichtige Rolle (24 % sehr relevant).



*Viele Kriterien der Mietfläche mit direktem Bezug zum Arbeitsplatz werden im Vergleich zu objektbezogenen Kriterien (wie Stellplätze oder die Umgebungsqualität) als relevanter bewertet. Um die Nutzerzufriedenheit zu verbessern, sollten diese Kriterien besondere Berücksichtigung finden.*

# SCHLECHTE INTERNETANBINDUNG EIN NO-GO

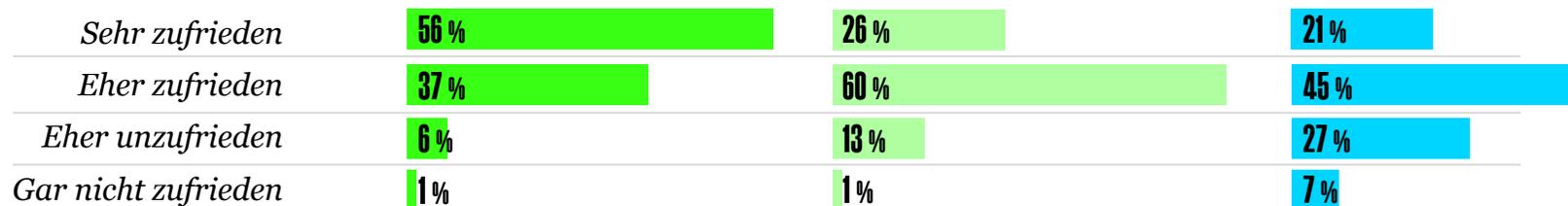
## QUALITÄT DES INTERNET IM BÜRO



- 34 % der Teilnehmer geben an, ein sehr gutes Internet in ihrem Büro zu haben.
- Diese Teilnehmer sind insgesamt deutlich zufriedener mit ihrem Büro (93 %).
- Bei schlechterem Internet liegt die Gesamtzufriedenheit nur noch bei 66 %.



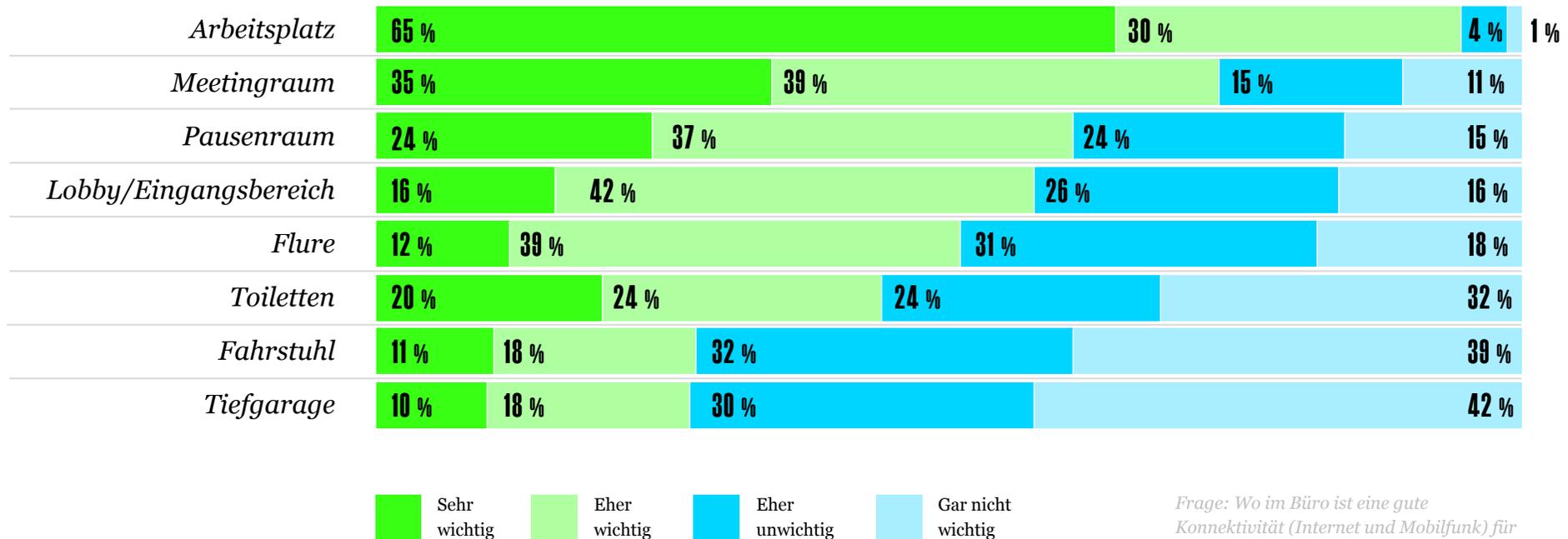
## GESAMTZUFRIEDENHEIT IM BÜRO



Frage: Wie gut sind folgende Aspekte in Ihrem aktuellen Büro?; Frage: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem aktuellen Büro (Bürogebäude, Bürofläche, Ausstattung)?

# AM BESTEN ÜBERALL ONLINE UND VERBUNDEN

## WICHTIGKEIT VON KONNEKTIVITÄT

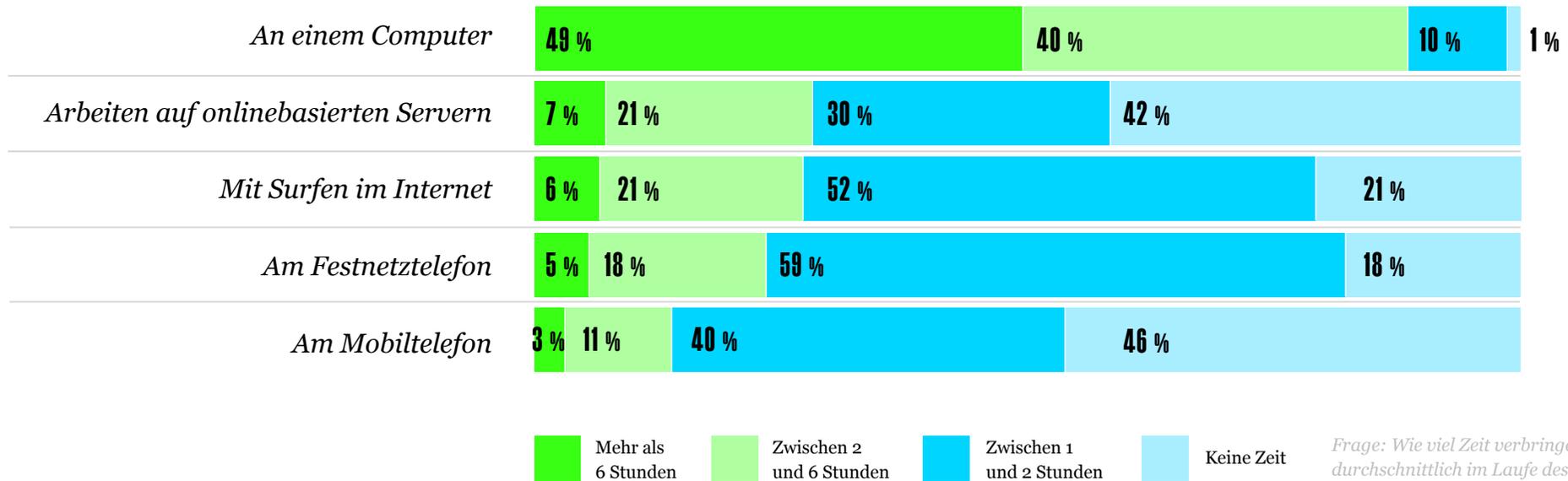


Frage: Wo im Büro ist eine gute Konnektivität (Internet und Mobilfunk) für Sie wichtig? (Mehrfachnennung möglich)

- In nahezu allen Bereichen einer Büroimmobilie möchten die Teilnehmer im Internet surfen oder mobil telefonieren können.
- Am wichtigsten ist den Teilnehmern die Konnektivität am Arbeitsplatz (95 %) und in den Meetingräumen (74 %).
- Aber auch im Pausenraum (61 %) und in der Lobby (58 %) möchten die Teilnehmer mit dem Internet verbunden sein.

# BÜROARBEIT IST COMPUTERARBEIT

## VERBRACHTE ZEIT WÄHREND DES ARBEITSTAGES

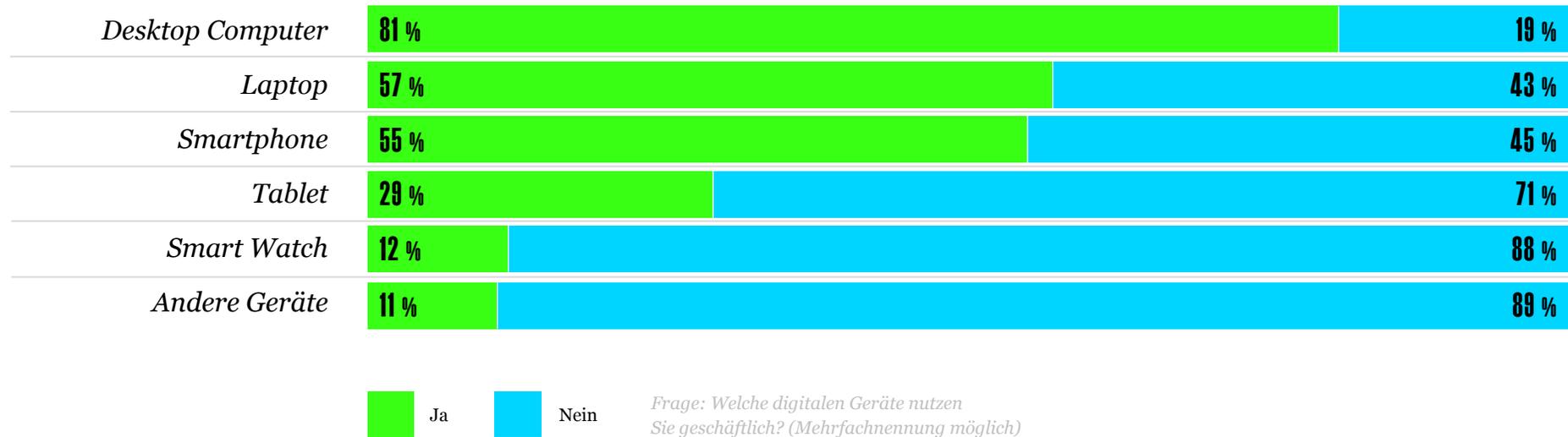


Frage: Wie viel Zeit verbringen Sie durchschnittlich im Laufe des Arbeitsalltags...?  
(Mehrfachnennung möglich)

- Die überwiegende Zeit verbringen die Teilnehmer am Computer (89 %).
- Nur 11 % der Teilnehmer arbeiten weniger als 2 Stunden pro Tag an einem Computer; 49 % mehr als 6 Stunden.
- 58 % der Teilnehmer arbeiten auf onlinebasierten Servern und sind zwischen 2 und 6 Stunden online, ähnliches gilt für das Surfen im Internet.
- Die verbrachte Zeit am Telefon (Festnetz und Mobil) ist deutlich eingeschränkter, nur 23 % bzw. 14 % der Teilnehmer telefonieren täglich zwischen 2 und 6 Stunden.

# HÄUFIGSTE VARIANTE: DESKTOP COMPUTER

## GESCHÄFTLICHE NUTZUNG DIGITALER GERÄTE



- 81 % der Teilnehmer nutzen Desktop Computer im Rahmen ihrer Arbeit.
- Etwas mehr als die Hälfte der Befragten nutzen Laptop (57 %) bzw. Smartphone (55 %) und sind somit hardwareseitig für Remote-Arbeit ausgerüstet.

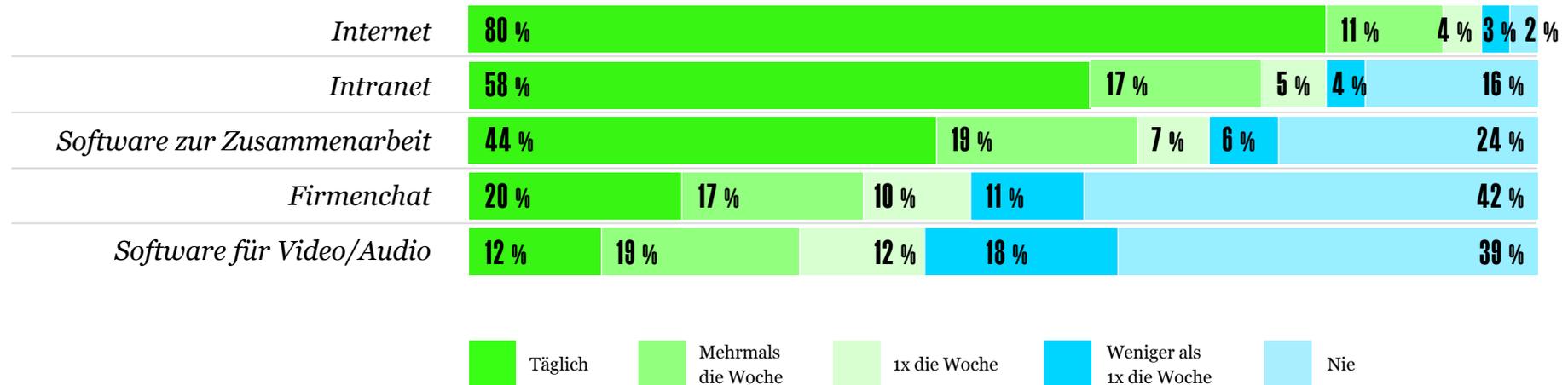
- Tablets werden weniger häufig zum Arbeiten eingesetzt (29 %).  
Verhältnismäßig wenig genutzt werden Smart Watches (12 %).

“

*Tablets stellen eher eine Ergänzung dar. Aus den Umfrageergebnissen ergibt sich, dass 99 % der Teilnehmer, die ein Tablet nutzen, zusätzlich einen Desktop Computer oder Laptop haben.*

# DAS INTERNET – DIE BASIS DES ARBEITSALLTAGS

## NUTZUNG VON ANWENDUNGEN FÜR DIE ARBEIT



Frage: Was benutzen Sie in Ihrem Unternehmen wie oft? (Mehrfachnennung möglich)

- Ein Großteil der Teilnehmer nutzt das Internet täglich oder mehrmals die Woche (91 %).

- 61 % der Teilnehmer nutzen Software für Video- und Audio-Telefonie und 58 % kommunizieren über Firmenchats. 31 % der Teilnehmer gaben an, dass sie mehrmals die Woche oder täglich Software für Video- und Audio-Telefonie nutzen.

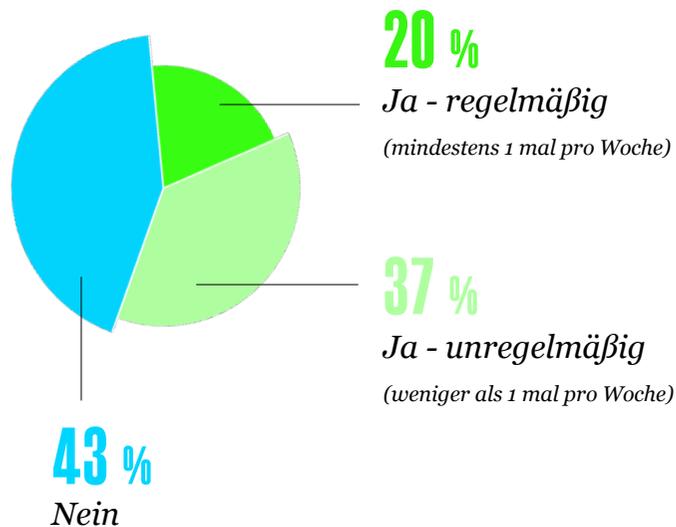
“

Wir gehen davon aus, dass durch Gewöhnungseffekte im Rahmen der COVID-19-Kontaktbeschränkungen dieser Anteil nachhaltig steigen und auch nach Aufhebung der Kontaktbeschränkungen über dem hier dargestellten Niveau liegen wird.

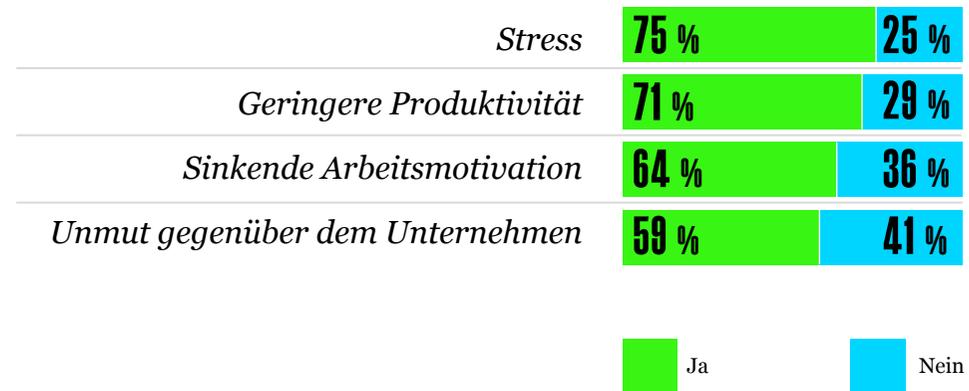
# STRESS BEI KONNEKTIVITÄTSPROBLEMEN

Frage: Hatten Sie bereits einmal Probleme mit der Konnektivität (Internet oder Mobilfunkempfang) in Ihrem Büro? Frage: Wie sehr treffen folgende Kriterien auf Sie bei einem Ausfall der Konnektivität zu? (Mehrfachnennung möglich)

## KONNEKTIVITÄTSPROBLEME IM BÜRO



## AUSWIRKUNGEN VON KONNEKTIVITÄTSPROBLEMEN



- 57 % der Teilnehmer hatte bereits Konnektivitätsprobleme im Büro, 20 % haben sogar wöchentlich Probleme.

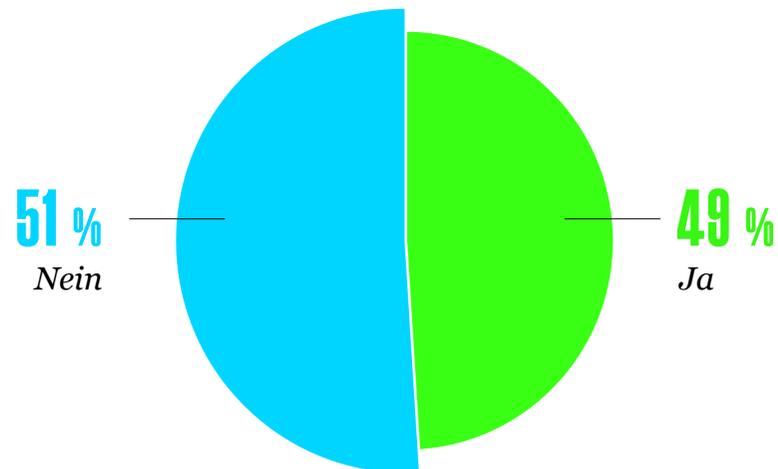
- Ausfälle führen bei 75 % der Teilnehmer zu Stress.
- 71 % der Teilnehmer geben an, dass sie durch Konnektivitätsprobleme unproduktiv arbeiten.

“

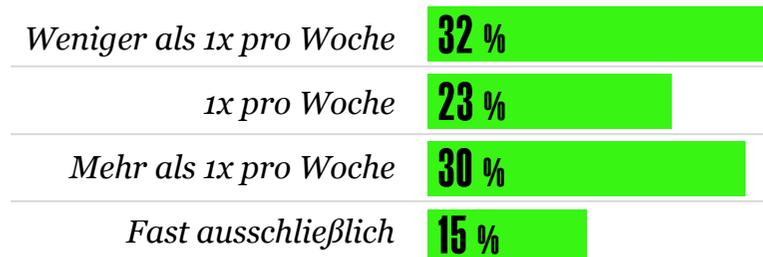
Nahezu alle Teilnehmer mit Konnektivitätsproblemen bestätigen mindestens eine der oben aufgeführten Auswirkungen. Somit stehen diese Ergebnisse im Einklang mit der zuvor beschriebenen hohen Relevanz der Qualität der Internetanbindung für die Nutzerzufriedenheit.

# REMOTE-ARBEIT ÜBLICH UND REGELMÄSSIG

## REMOTE-ARBEITEN



## HÄUFIGKEIT DER REMOTE-ARBEIT



*Frage: Arbeiten Sie von Zuhause oder anderen Orten abgesehen vom Büro? Frage: Wie ist Ihr Unternehmen organisiert?*

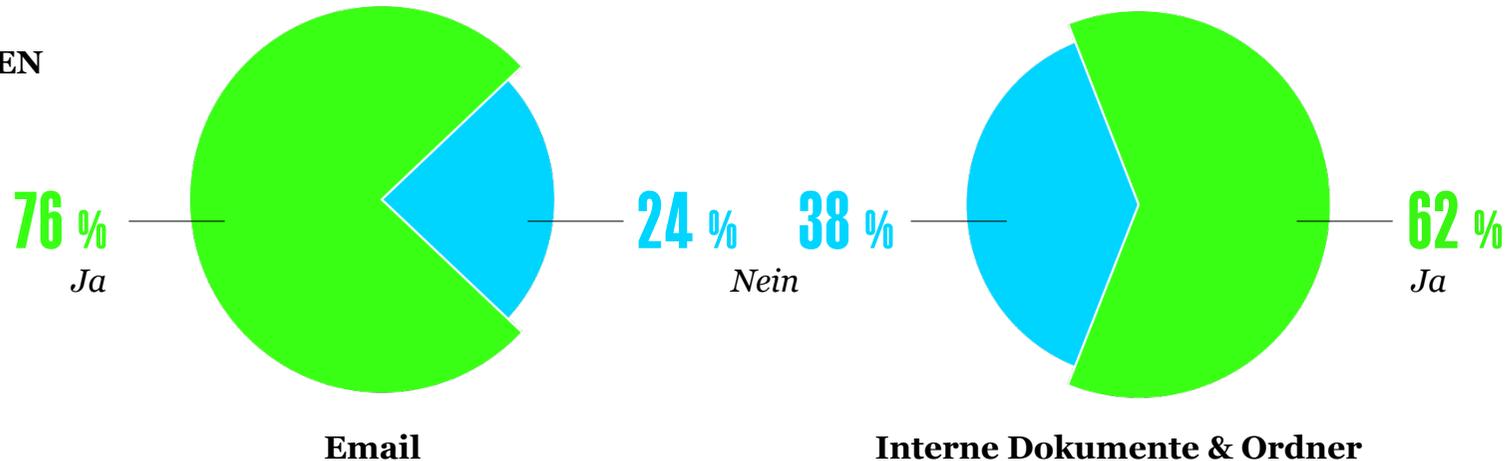
- Rund die Hälfte der Teilnehmer arbeitet auch außerhalb des Büros und somit remote von Zuhause oder anderen Orten aus.

- Mehr als zwei Drittel der Remotearbeitenden Teilnehmer (68 %) gehen einmal pro Woche oder häufiger ihrer Tätigkeit außerhalb des Büros nach.

- 15 % der Teilnehmer arbeiten fast ausschließlich außerhalb des Büros.

# REMOTE-ZUGRIFF AUF ANWENDUNGEN NICHT IMMER MÖGLICH

## REMOTE-ZUGRIFF AUF ANWENDUNGEN



Frage: Haben Sie Zugriff zu folgenden Anwendungen wenn Sie nicht im Büro sind? (Mehrfachnennung möglich)

- Die Mehrzahl der Teilnehmer kann auf Firmen-E-Mails (76 %) sowie interne Dokumente und Ordner (62 %) außerhalb des Büros zugreifen.
- Insgesamt haben rund 40 % aller Teilnehmer keinen Remote-Zugriff auf mindestens eine dieser beiden Anwendungen.

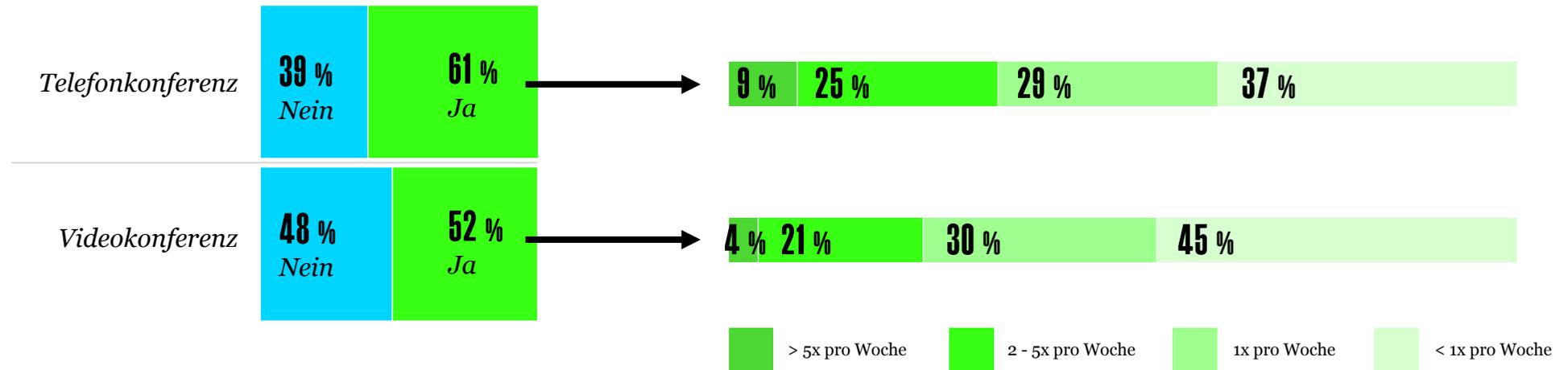
“

*Idealerweise ist der Zugriff auf sämtliche Unternehmensanwendungen im Rahmen der Remote-Arbeit möglich. Ziel sollte es sein, Anwendungen außerhalb des Büros genauso schnell, zuverlässig und sicher nutzen zu können wie im Büro. Unternehmen die dies bereits vor dem Inkrafttreten der COVID-19-Kontaktbeschränkungen umgesetzt hatten, haben dadurch einen Wettbewerbsvorteil.*

# REMOTE-MEETINGS HÄUFIGER PER TELEFON ALS PER VIDEO

## TEILNAHME AN REMOTE-MEETINGS

## HÄUFIGKEIT VON REMOTE-MEETINGS



Frage: Nehmen Sie an Remote Meetings (Meetings, bei denen sich nicht alle Teilnehmer am selben Ort befinden) teil und wenn ja wie oft? (Mehrfachnennungen möglich)

- Mehr als die Hälfte der Teilnehmer nehmen an Remote-Meetings in Form von Telefon- oder Videokonferenzen teil.
- Tendenziell nehmen die Teilnehmer eher an Telefonkonferenzen als an Videokonferenzen teil (61 % zu 52 %).

“

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass sich mit zunehmender Häufigkeit von Remote-Meetings der Anteil an Videokonferenzen erhöht. Da ein Anstieg der Anzahl von Remote-Meetings durch die COVID-19-Kontaktbeschränkungen erwartet werden kann ist davon auszugehen, dass sich Videokonferenzen im Vergleich zu Telefonkonferenzen zunehmend durchsetzen werden.

05

**KONTAKTE**

# IHRE ANSPRECHPARTNER

## SEBASTIAN KOHTS

*Director of Germany, WiredScore*  
*sebastian.k@wiredscore.com*



## ANNA SCHÜMANN

*Senior Manager, EY Real Estate*  
*anna.schuemann@de.ey.com*



## NIKOLAI SEKULA

*Research Associate, WiredScore*  
*nikolai@wiredscore.com*



## DR. NICOLAS SEYLER

*Senior Consultant, EY Real Estate*  
*nicolas.seyler@de.ey.com*



**Die globale EY-Organisation ist einer der Marktführer in der Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Transaktionsberatung und Managementberatung.** Mit unserer Erfahrung, unserem Wissen und unseren Leistungen stärken wir weltweit das Vertrauen in die Wirtschaft und die Finanzmärkte. Dafür sind wir bestens gerüstet: mit hervorragend ausgebildeten Mitarbeitern, starken Teams, exzellenten Leistungen und einem sprichwörtlichen Kundenservice. Unser Ziel ist es, Dinge voranzubringen und entscheidend besser zu machen – für unsere Mitarbeiter, unsere Mandanten und die Gesellschaft, in der wir leben. Dafür steht unser weltweiter Anspruch:

**“Building a better working world”**

Die globale EY-Organisation besteht aus den Mitgliedsunternehmen von Ernst & Young Global Limited (EYG). Jedes EYG-Mitgliedsunternehmen ist rechtlich selbstständig und unabhängig und haftet nicht für das Handeln und Unterlassen der jeweils anderen Mitgliedsunternehmen. Ernst & Young Global Limited ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach englischem Recht und erbringt keine Leistungen für Mandanten.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.ey.com](http://www.ey.com).

**[ey.com/de](http://ey.com/de)**

In Deutschland ist EY an 20 Standorten präsent. “EY” bezieht sich in dieser Präsentation auf alle deutschen Mitgliedsunternehmen von Ernst & Young Global Limited.

© 2020 Ernst & Young Real Estate GmbH. All Rights Reserved. ED None



**Das PropTech-Unternehmen WiredScore hat die WiredScore Zertifizierung entwickelt – ein international einzigartiges Bewertungssystem für die digitale Infrastruktur von Gewerbeimmobilien.**

Die WiredScore Zertifizierung schafft die notwendige Transparenz, den Zugang zu wichtigen Informationen rund um die digitale Infrastruktur eines Gebäudes und prüft im Rahmen des Zertifizierungsprozesses die drei zentralen Bereiche Konnektivität, Infrastruktur und Potenzial.

WiredScore expandiert kontinuierlich und ist derzeit in acht Märkten aktiv: USA, Kanada, Vereinigtes Königreich, Irland, Frankreich, Deutschland, Niederlande und Australien. Weltweit sind über 2.000 Gebäude WiredScore zertifiziert.

Für weitere Informationen besuchen Sie unsere Webseite

**[wiredscore.de](http://wiredscore.de)**