



ANFORDERUNGEN AN DEN KOLLABORATIVEN ARBEITSPLATZ: ERGEBNISSE EINER KANO-BEFRAGUNG

Carolina Piccin
Carsten Schmidt

Stuttgart, 31.07.17

Inhaltsverzeichnis

1. Studiensteckbrief
2. TOP-Themen
3. Das Kano Modell und seine Kategorien
4. Auswertung der User Stories
5. Kurzinterpretation der Ergebnisse
6. Projektorganisation und Kontakt

1. Studiensteckbrief

Ziel:

Anforderungen an den kollaborativen Arbeitsplatz erheben und priorisieren, um damit greifbare Handlungsempfehlungen für die Praxis abzuleiten.

Eckdaten:

Grundgesamtheit: 180 Nutzer aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Arbeitsformen und -inhalten, aus mehreren Hierarchiestufen

Teilnehmergenerierung: Presseverteiler des Fraunhofer IAO neben Partnerunternehmen und private Repräsentanzen

Erhebungszeitraum: 22.03.2017 – 24.04.2017

Methode:

Online-Umfrage auf dem Online Survey Tool des Fraunhofer IAO

Fragebogen-Struktur: nach Kano Noriaki

2. TOP-Themen: Mobiles Arbeiten

90%

Der Nutzer erwarten mobil
so gut arbeiten zu können
wie im Office



=



2. TOP-Themen: Videokonferenzsysteme

70%

Der Nutzer erwarten an Meetings via Videokonferenz teilzunehmen, sowohl mobil als auch im Office



© Alexey Popov - Fotolia.de

2. TOP-Themen: Presence Awareness

> 30%

Der Nutzer erwarten die Verfügbarkeit von Kollegen jederzeit überprüfen/einsehen zu können

< 12%

Der Nutzer lehnen „presence awareness“ am Arbeitsplatz ab



3. Das Kano Modell und seine Kategorien

Basisanforderungen (Must-Be)

- Als Standard vorausgesetzt
- Von Nutzern nicht explizit artikuliert
- Stiften Grundzufriedenheit bei Vorhandensein
- Große Unzufriedenheit bei Nichtvorhandensein

Leistungsanforderungen

- Linearer Zusammenhang von Zufriedenheit und Erfüllungsgrad
- Je besser (schlechter) deren Umsetzung, desto höher die Zufriedenheit (Unzufriedenheit) der Nutzer

Begeisterungsanforderungen

- Sorgen für extra-Zufriedenheit, weil sie vom Nutzer unerwartete Eigenschaften erfüllen
- Keine Unzufriedenheit bei Nichtvorhandensein

Indifferent

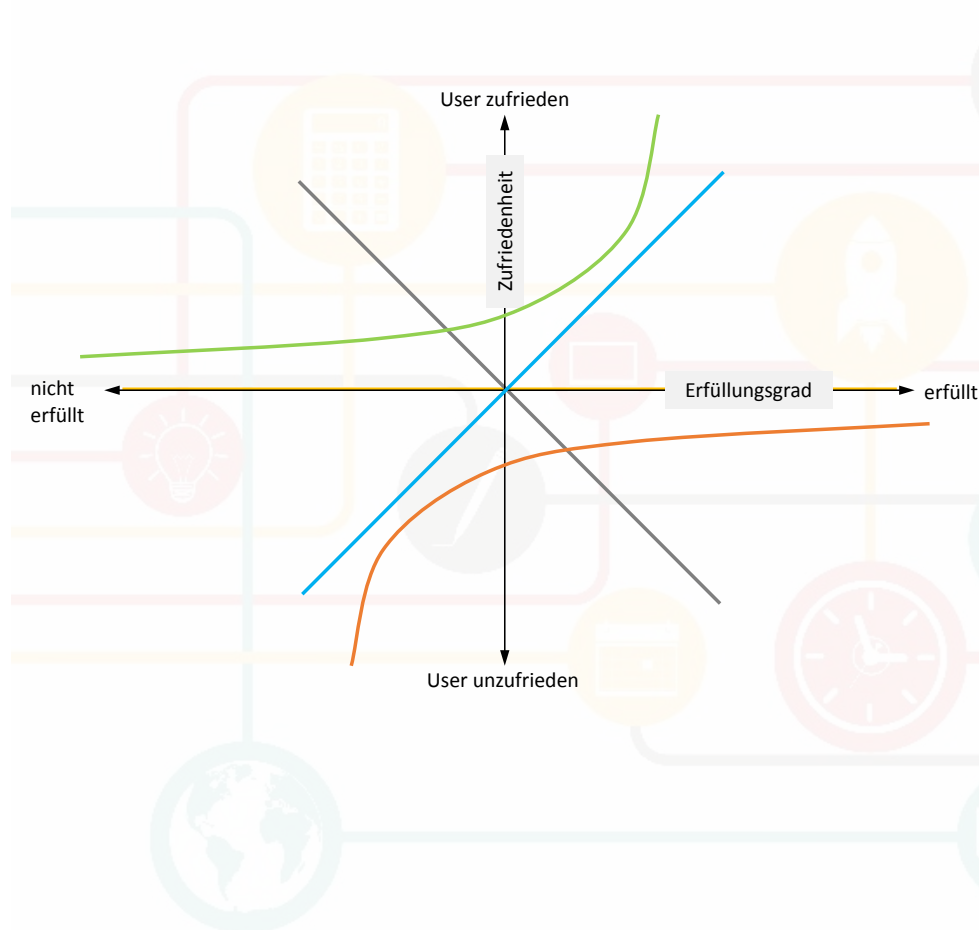
- Irrelevant für den Nutzer

Reverse

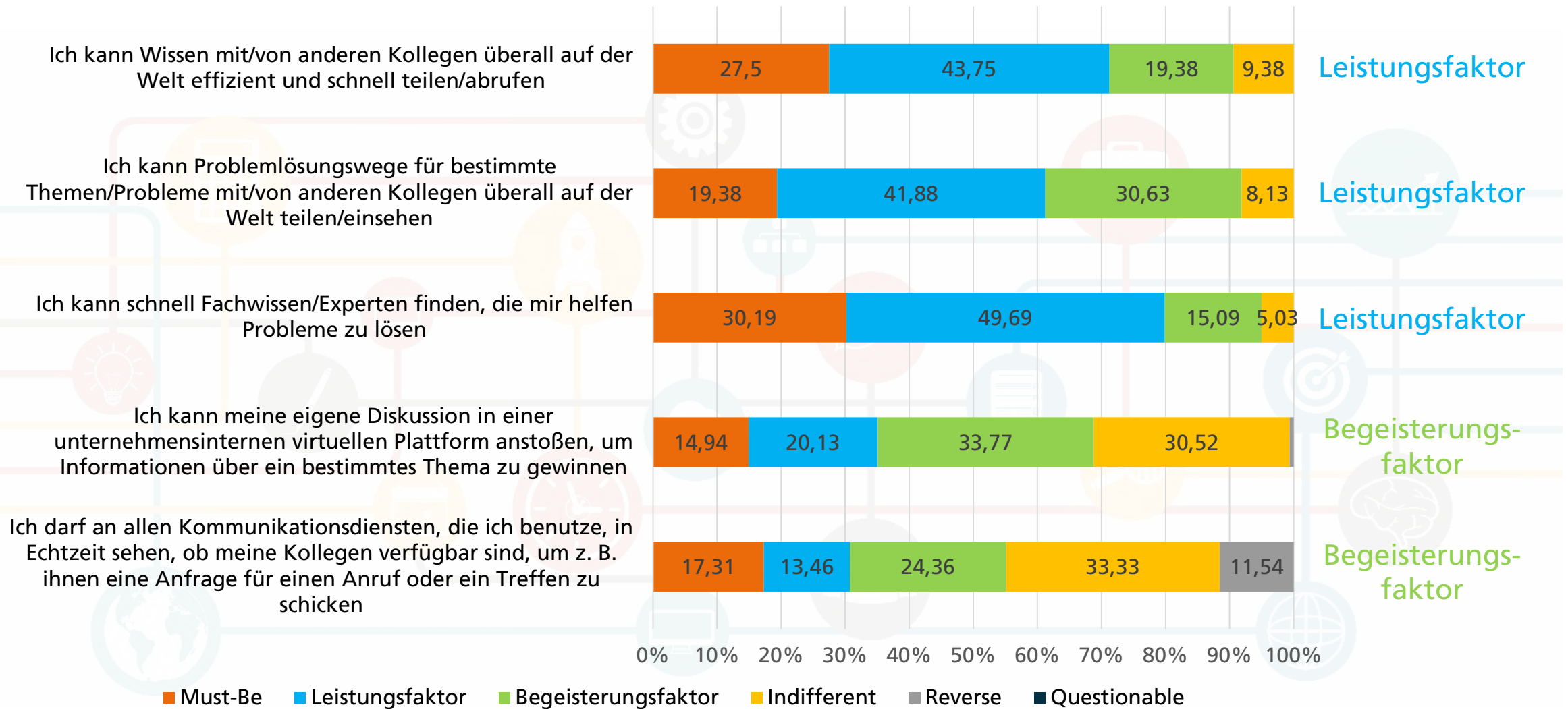
- Sind vom Nutzer unerwünscht
- Stiften Unzufriedenheit

Questionable

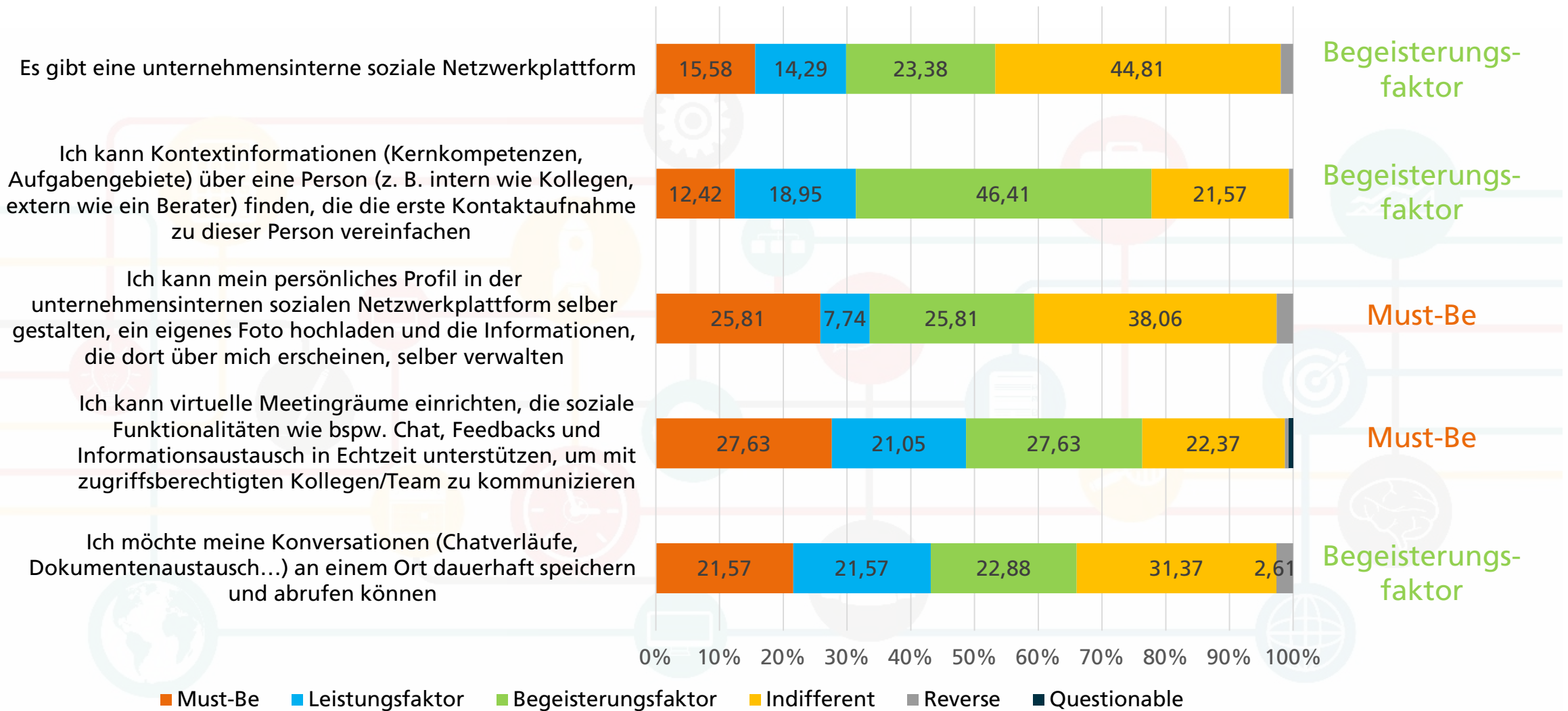
- Die Anforderung wurde vom Nutzer nicht verstanden



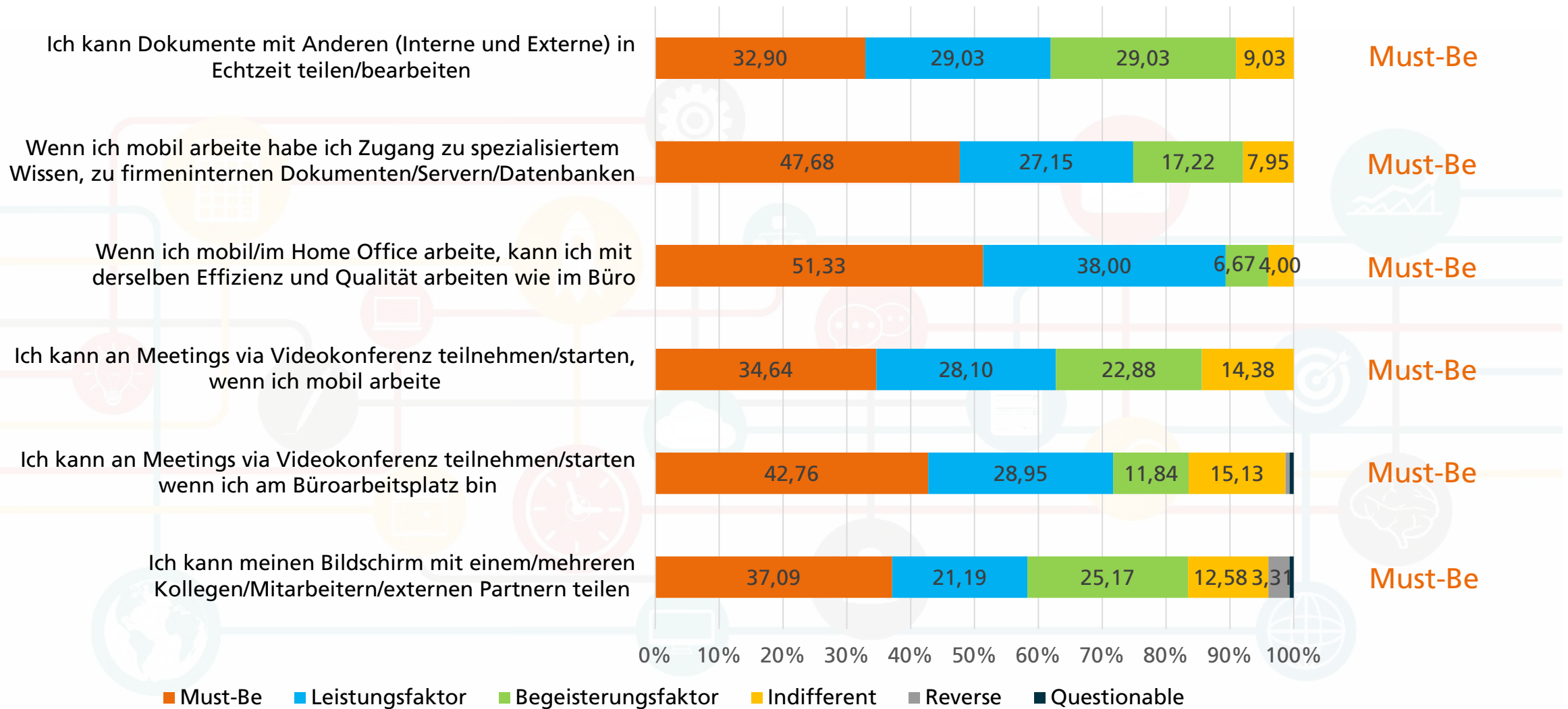
4. Auswertung der User Stories 1 - 5



4. Auswertung der User Stories 6 - 10



4. Auswertung der User Stories 11 - 16



5. Kurzinterpretation der Ergebnisse

Es ist festzuhalten, dass alle hier geprüften Anforderungen, mit Ausnahme unternehmensinterner sozialer Netzwerke, als Must-Be- und Leistungsanforderungen von höchster Bedeutung für den Nutzer sind. Diese sind die Enabler flexibler, ubiquitärer und mobiler Arbeit (wie Videokonferenzsysteme, Sharing-Möglichkeiten, permanenter Zugriff auf Wissen und Daten usw.). Ihre Bedeutung wird in Studien, die sich mit dem Prozess der Digitalisierung in Unternehmen beschäftigen, häufig unterschätzt. **Die genannten Anforderungsarten sollten in der Praxis so schnell wie möglich erfüllt werden, denn sie werden dringlich von den Nutzern erwartet und schaffen bei Nichterfüllung permanente Unzufriedenheit.** Zwischen diesen Anforderungen existieren aber deutliche substanzielle und graduelle Unterschiede. Unternehmen können diese Unterschiede nutzen, um in Verbindung mit einer Selbsteinschätzung oder Messung des bisherigen Umsetzungsgrades, ihre Roadmap für den digitalen und kollaborativen Arbeitsplatz zu erstellen.

6. Projektorganisation und Kontakt



Carolina Piccin

Fraunhofer IAO, Stuttgart

Telefon: +49 711 970-21 21

Mail: carolina.piccin@iao.fraunhofer.de

<https://www.businessmanagement.iao.fraunhofer.de>



Carsten Schmidt

Fraunhofer IAO, Stuttgart

Telefon: +49 711 970-20 94

Mail: carsten.schmidt@iao.fraunhofer.de

<https://www.businessmanagement.iao.fraunhofer.de>

<https://twitter.com/arbeitXpunkt0>