

Leben und Arbeiten nach 2020: Die Wegbereiter der Veränderung

Wie sich unsere Werte, unser Arbeitsleben und unsere Beziehungen zu Unternehmen verändern

2020

gleich einer emotionalen Achterbahnfahrt

35% waren unglücklicher

Was hat uns unglücklich gemacht?

- 82% Die COVID-19 Pandemie
- 68% Weniger persönlicher Kontakte mit anderen
- 64% Geldsorgen
- 62% Das Weltgeschehen

24% waren glücklicher

Was hat uns glücklich gemacht?

- 33% Flexibilität in Bezug auf den Arbeitsort
- 49% Die eigene Gesundheit
- 45% Die Familie
- 35% Mehr Homeoffice und das Vertrauen der Arbeitgeber

Die Top 3 der Emotionen: **BESORGT**, **ÄNGSTLICH**, **FRUSTRIERT**



Unsere Gepflogenheiten haben wir verändert

Wir sind

risikoaverser denn je

51%

besorgt, unser eigenes Ding zu machen und dabei rücksichts- und respektvoll den Mitmenschen gegenüber zu bleiben

24% mehr auf unsere Arbeit fokussiert als auf unser Wohlbefinden

49% im Urlaub lieber zuhause als im Ausland

Wovon wir mehr tun

75% Wir bezahlen mit unserem Smartphone

76% Wir shoppen online

68% Wir machen einen Einkaufsummel



Unsere Work-Life-Balance wurde gestört

46% Wir planen eine Entscheidung im kommenden Jahr

39% Wir fühlen uns gefangen in der täglichen Routine

32% Wir kämpfen mit unserer Work-Life-Balance

34% Wir betrachten uns als Workaholics

Das bereitet uns Sorgen

38% durch Automatisierung ersetzt zu werden

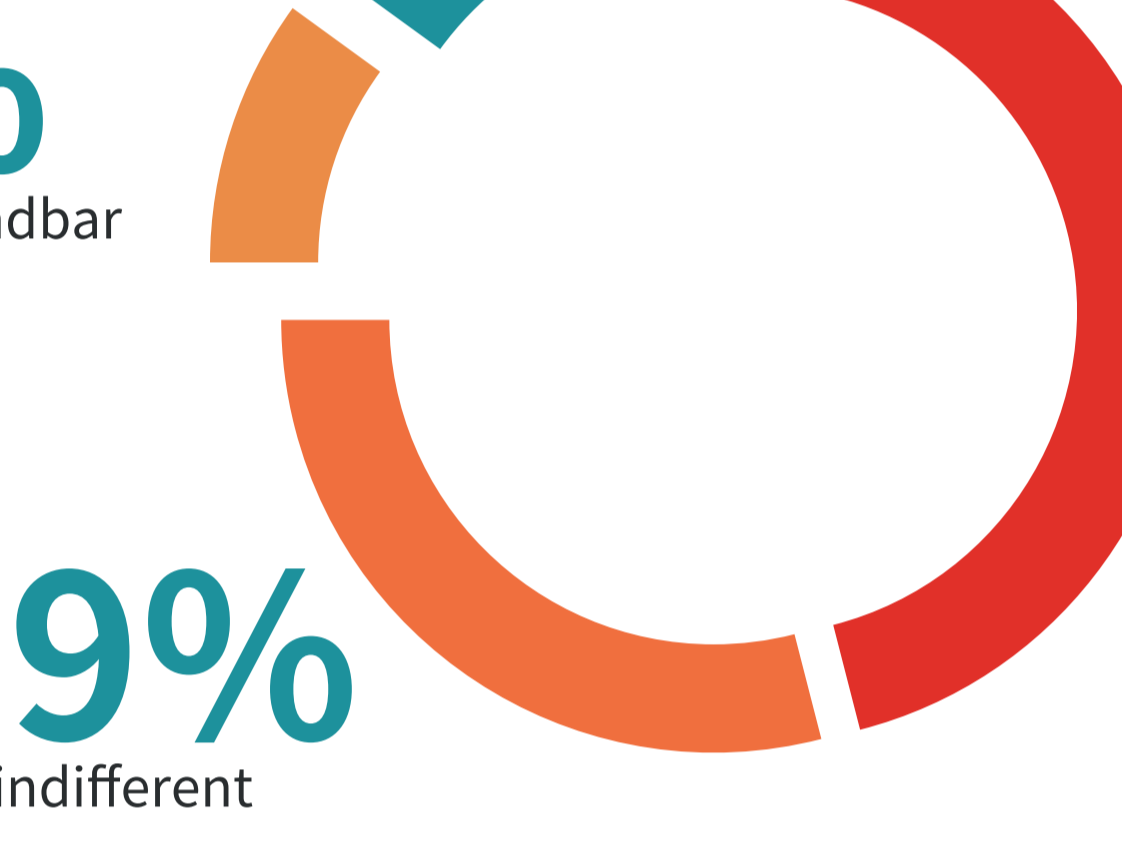
38% von unserem Arbeitgeber überwacht zu werden, wenn wir von überall aus arbeiten

37% für immer im Homeoffice arbeiten zu müssen



Working from anywhere

Von vielen geliebt. Aber nicht von allen.



11% hassen es

8% nicht anwendbar

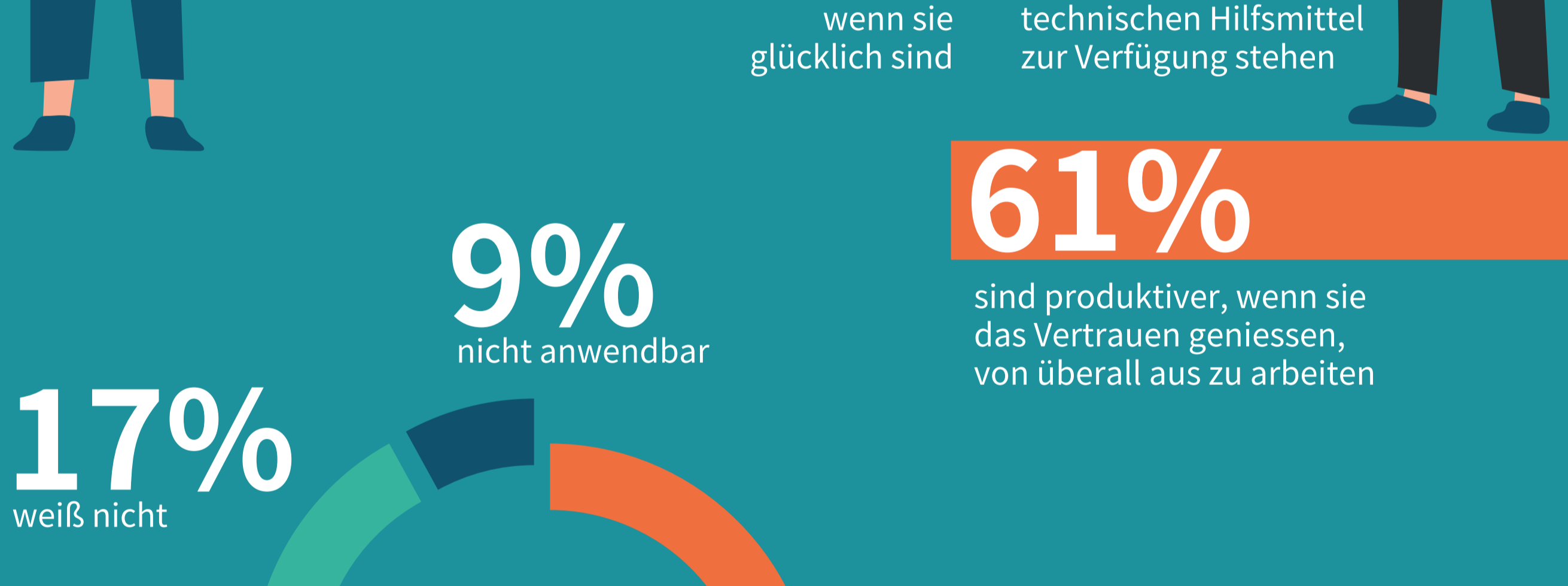
43% lieben es

29% sind indifferent

2 von 3 Paaren sind glücklicher, wenn sie von überall aus, arbeiten können

53% unsere Gen Z-Kolleg:innen wünschen sie hätten die Möglichkeit, von überall zu arbeiten

Ein hybrides Arbeitsmodell wirkt am stärksten auf das Wohlbefinden



79% sind bei der Arbeit produktiver, wenn sie glücklich sind

54% sind frustriert, wenn keine geeigneten technischen Hilfsmittel zur Verfügung stehen

61% sind produktiver, wenn sie das Vertrauen genießen, von überall aus zu arbeiten

9% nicht anwendbar

17% weiß nicht

22% nein

52% ja

Wäre ein hybrides Arbeitsmodell ein Glücksfaktor?

Ehrlichkeit und Respekt sind unsere neuen Top-Werte



Unsere neuen Werte wirken sich auf unsere Beziehung zu Unternehmen aus

71% wählen aktiv Unternehmen aus, die unsere Werte widerspiegeln

32% wissen einen guten Service mehr zu schätzen

24% sind netter zu Verkäuferinnen und Kundendienstmitarbeitenden



Im Gegenzug haben Unternehmen einen großen Einfluss auf unser Wohlbefinden



79% erwarten, dass Contact Center alles tun, um Kunden glücklich zu machen

Nur **13%** der Contact Center gelingt es tatsächlich, dieses Gefühl zu vermitteln

Die unempathischsten Unternehmen

61% Fluggesellschaften

60% Versorgungsunternehmen

59% Telekom-Betreiber