

# 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

**41%** waren unglücklicher

Was hat uns unglücklich gemacht?

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

**22%** waren glücklicher

Was hat uns glücklich gemacht?

- 30% Flexibilität in Bezug auf den Arbeitsort
- 46% Die eigene Gesundheit
- 40% Die Familie
- 30% Mehr Homeoffice und das Vertrauen der Arbeitgeber

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

## Unsere Gepflogenheiten haben wir verändert

Wir sind

**34%** risikoscheuer denn je

**43%** besorgt, unser eigenes Ding zu machen und dabei rücksichtslos und respektvoll den Mitmenschen gegenüber zu bleiben

**22%** mehr auf unsere Arbeit fokussiert als auf unser Wohlbefinden

**53%** 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

**44%** Wir planen eine Entscheidung im kommenden Jahr

**41%** Wir fühlen uns gefangen in der täglichen Routine

**36%** Wir kämpfen mit unserer Work-Life-Balance

**27%** Wir betrachten uns als Workaholics

Das bereitet uns Sorgen

**36%** durch Automatisierung ersetzt zu werden

**39%** von unserem Arbeitgeber überwacht zu werden, wenn wir von überall aus arbeiten

**31%** für immer im Homeoffice arbeiten zu müssen

## Working from anywhere

Von vielen geliebt. Aber nicht von allen.



**12%** hassen es

**11%** Nicht anwendbar

**39%** lieben es

**31%** sind indifferent

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

**53%** unsere Generation Z-Kolleg\*innen wünschen sie hätten die Möglichkeit, von überall zu arbeiten

## Ein hybrides Arbeitsmodell wirkt am stärksten auf das Wohlbefinden

**76%** sind bei der Arbeit produktiver, wenn sie glücklich sind

**48%** sind frustriert, wenn keine geeigneten technischen Hilfsmittel zur Verfügung stehen

**71%** sind produktiver, wenn sie das Vertrauen genießen, von überall aus zu arbeiten

**11%** nicht anwendbar

**18%** weiß nicht

**25%** nein

**46%** ja

Wäre ein hybrides Arbeitsmodell ein Glücksfaktor?

## Ehrlichkeit und Respekt sind unsere neuen Top-Werte



- 17 Leidenschaft
- 18 Effizienz
- 19 Abenteuerlust

- 1 Ehrlichkeit
- 2 Respekt
- 3 Optimismus



## Unsere neuen Werte wirken sich auf unsere Beziehung zu Unternehmen aus

**67%** wählen aktiv Unternehmen aus, die unsere Werte widerspiegeln

**39%** wissen einen guten Service mehr zu schätzen

**26%** sind netter zu Verkäufer\*innen 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

Die Studie: Avaya beauftragte Davies Hickman Partner Ltd, ein globales Marktforschungsunternehmen, mit einer unabhängigen Befragung von Menschen in aller Welt. Die Studie basiert auf Interviews mit 10.000 Verbraucher\*innen und Arbeitnehmer\*innen in den folgenden Märkten:

- Australien, Kanada, Ägypten, Frankreich, Deutschland, Indien, Saudi-Arabien, Schweiz, VAE, UK, USA