



Work-Space

Evaluierung von räumlichen Arbeitsbedingungen in Unternehmen sowie von Beratungsleistungen der LebensraumOptimierungs GesmbH

Zusammenfassung

Dr. Hubert Eichmann, FORBA
Mag. Alfons Bauernfeind, FORBA
ao.Univ.Profⁱⁿ. Drⁱⁿ. Johanna Hofbauer, Wirtschaftsuniversität Wien

Wien, 30. August 2010

gefördert von der FFG – Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft mbH
im Rahmen des Brückenschlagsprogramms Bridge

Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt
A-1020 WIEN, Aspernbrückengasse 4/5
Tel.: +431 21 24 700
Fax: +431 21 24 700-77
office@forba.at
<http://www.forba.at>

Einleitung

Die gegenständliche Studie zu räumlichen Arbeitsbedingungen bei österreichischen Erwerbstätigen verfolgt im Wesentlichen drei Ziele:

- Über eine Online-Befragung von etwa 550 Beschäftigten in Büro- und Verkaufsberufen wird Grundlagenwissen zu Fragen des Arbeitsraumes im betrieblichen Kontext, zur individuellen Raumnutzung, zu raumbezogenen Belastungen bzw. zur Zufriedenheit mit den räumlichen Bedingungen erarbeitet. Damit liefern wir – auf Basis von Methoden der empirischen Sozialforschung – einen Beitrag zur Verbesserung der Wissensbasis über unmittelbare Arbeitsplatzbedingungen.
- Darüber hinaus untersuchen wir den Stellenwert von räumlichen Arbeitsbedingungen, indem wir Wirkungstärken von *räumlichen* im Vergleich zu *nicht-räumlichen* Einflussfaktoren auf Aspekte wie Zufriedenheit oder Gesundheit der Beschäftigten analysieren. Zu wissen, ob und wie relevant die Kategorie Raum in Relation zu anderen betrieblichen Gestaltungsfeldern aus Sicht der Beschäftigten ist, dürfte für Verantwortliche in Betrieben vermutlich alles andere als irrelevant sein. Unser Versuch, auf Basis der eigenen Erhebung die Bedeutung von räumlichen im Vergleich zu nicht-räumlichen Arbeitsbedingungen (Handlungsspielraum, Sozialbeziehungen, Arbeitszeiten, Einkommen, u.a.m.) zu überprüfen, ist unseren Recherchen zufolge eine der ersten dahingehenden Studien überhaupt.
- Im letzten Teil der Studie geht es um die Evaluierung von Leistungen des Beratungsunternehmens LebensraumOptimierungs GesmbH (LO), das Organisationen zu Fragen der Raumgestaltung bzw. bei räumlichen Interventionen berät. Aus Sicht der beratenen Unternehmen war herauszufinden, wie deren MitarbeiterInnen einzelne Aspekte der Arbeit von LO bewerten, ob also durch die Beratung ein substantieller Mehrwert nachweisbar ist.

Das Sample der Fragebogen-Erhebung von ca. 550 Beschäftigten in Büro- und Verkaufsberufen setzt sich wie folgt zusammen: Das methodische Vorgehen war so angelegt, dass erstens Kundenunternehmen von LO an der Online-Erhebung teilgenommen haben. Um vertiefende Einblicke zur Arbeitsweise dieses Beratungsunternehmens zu erhalten, wurden ergänzend Besichtigungen vor Ort bzw. direkte Gespräche mit Beschäftigten in den evaluierten Unternehmen durchgeführt. Zweitens konnten weitere Firmen zur Teilnahme an der Befragung gewonnen werden. Drittens und ergänzend zu den firmenbezogenen Teilsamples nahmen betriebs-*unabhängig* mehr als 200 Beschäftigte an Büroarbeitsplätzen an der Befragung teil. Dies erfolgte nach einem vorab festgelegten Quotenverfahren (Geschlecht, Alter, Bildung, Unternehmensgröße) und ebenfalls per Online-Erhebung. Diese firmenunabhängige „Eichstichprobe“ dient in den Auswertungen, insbesondere im Vergleich mit Ergebnissen aus den einzelnen Unternehmen, als Referenzwert, d.h. um die jeweils spezifischen Betriebsergebnisse besser einordnen zu können.

Zusammenfassung der Gesamtauswertung

Die Analyse von allgemeinen räumlichen Arbeitsplatzstrukturen und physikalischen Umweltbedingungen ergibt, dass diese Themen für Beschäftigte in Büros und auch in Verkaufsräumen von durchaus großer Bedeutung sind, verbringen sie doch den Großteil ihrer Arbeitszeit in diesen Räumen. Demgegenüber fällt die Zufriedenheit mit der Raumsituation gegenüber jener mit anderen Arbeitsbedingungen markant ab. Als störend werden v.a. Lärm innerhalb des Raumes, Temperatur, Zugluft und ungünstige Luftfeuchtigkeit genannt. Bei der Bewertung von Möglichkeiten, den eigenen Arbeitsplatz mitzugestalten, ist zunächst evident, dass dieser aufgrund von räumlichen Gegebenheiten oft nur eingeschränkt veränderbar ist. Vor allem jenen Befragten, die ihren Arbeitsplatz mit KollegInnen teilen müssen, fehlt es an Optionen zur individuellen Gestaltung bzw. auch am „sicheren Hafen“, der genügend Schutz bieten kann. Im Fall der Wahrnehmung einer ausreichenden Arbeitsplatzfläche und bzw. Störungsfreiheit bei Lärm- und Lichtverhältnissen steigt die Raumzufriedenheit – für die sich interessanter Weise kaum Unterschiede zwischen soziodemografischen Segmenten (Geschlecht, Bildung etc.) ergeben.

In einer Fallbeschreibung gehen wir detaillierter auf das spezifische Raumkonzept eines modernen Technologieunternehmens in einem neuen Bürogebäudekomplex ein, von dem anzunehmen war, dass hier ausgesprochen zufrieden stellende räumliche Bedingungen vorherrschen würden. Dies stellte sich infolge der Auswertung der Daten der BefragungsteilnehmerInnen dieses Betriebs als keineswegs zutreffend heraus. Im Gegenteil wird gerade dort, wo betriebswirtschaftliche Kostensenkungsstrategien auch und vor allem den Raum als „Gestaltungsfeld“ ins Auge fassen – z.B. über flexibel erweiterbare Großraumbüros oder über kostensparendes Desk-Sharing – bei den MitarbeiterInnen beachtliches Unzufriedenheitspotential erzeugt.

Regressionsanalysen zielen erstens darauf ab, herauszufinden, wie relevant verschiedene räumliche im Vergleich zu nicht-räumlichen Arbeitsbedingungen für diverse „Outputs“ von Arbeitsprozessen einzustufen sind. Im Ergebnis zeigt sich für das gesamte Sample von 550 Befragten, dass objektive Merkmale eines bestimmten arbeitsräumlichen Settings wie z.B. die Verfügbarkeit eines Schreibtisch-Arbeitsplatzes oder die individuelle Arbeitsplatzfläche weder auf das Wohlbefinden (Arbeitszufriedenheit, Gesundheit) noch auf Leistungseinschätzungen (individuelle Motivation, Zukunftsprognosen zum Unternehmen) signifikante Auswirkungen haben. Ungünstige Umwelteinflüsse wie Lärm, Licht, Temperatur wirken sich dagegen sehr wohl signifikant auf Arbeitszufriedenheit und Gesundheitsbeschwerden aus (aber ebenfalls nicht auf Auskünfte zur eigenen bzw. zur betrieblichen Leistung). Dasselbe trifft für die wahrgenommene Raumatmosphäre zu, die – sofern sie als positiv eingestuft wird – zwar nicht leistungssteigernd, aber sehr wohl gesundheitsförderlich wirkt.

Als wichtigster Einflussfaktor (besonders für die Leistungsschätzung, aber auch für Arbeitszufriedenheit) erweist sich der Umfang des individuellen Handlungsspielraums, etwa als Möglichkeit, die eigenen Arbeitsabläufe selbst flexibel planen zu können. Als ebenfalls bedeutsam in mehrfacher Hinsicht zeigt sich die Kommunikationsqualität im Unternehmen. Eine ungenügende Kommunikation führt nicht nur zu Spannungen im Betrieb, sondern häufig offenbar auch zu körperlichen Beschwerden bei den Beschäftigten; außerdem und wenig überraschend zu einer schlechten Prognose über die zukünftige Performance des Arbeit gebenden Unternehmens. Zusätzlich erwähnenswert ist, dass die Faktoren Einkommen oder Arbeitszeit kaum signifikante Wirkungen auf Output-Indikatoren zeigen. Dasselbe gilt für soziodemografische Variablen, für die wir ebenfalls kaum signifikante Unterschiede bei der Bewertung von Arbeitsergebnissen feststellen konnten.

Zusammenfassung der LO-Evaluierung

Die Zielsetzung der Evaluierung der LebensraumOptimierungs GesmbH (LO), die Organisationen in Raumgestaltungsfragen berät, bestand darin, eine Bewertung der Leistungen aus Sicht der von LO beratenen Unternehmen bzw. der dort tätigen Beschäftigten vorzunehmen. Herauszufinden war, ob durch die Beratung der LO ein Mehrwert für die Kunden entsteht bzw. wie die Beschäftigten in Kundenunternehmen einzelne Aspekte der Arbeit von LO bewerten. Die Evaluierung der Beratungsleistungen von LO beruht in erster Linie auf einer standardisierten Befragung in vier Kunden-Unternehmen (mit insgesamt ca. 120 Befragten). Darüber hinaus wurde im Rahmen von Besichtigungen vor Ort bzw. über eine Anzahl von Gesprächen versucht, vertiefende Einblicke in die Arbeitsweise von LO zu erhalten.

Danach befragt, ob durch die Tätigkeiten von LO Wirkungen der Maßnahmen erkennbar sind und worin diese bestehen, gab eine große Mehrheit der Befragten in drei näher untersuchten Unternehmen an, durchaus positive Veränderungen registriert zu haben. Die Kernkompetenz der LO-Beratung liegt in der Verbesserung der Raumatmosphäre (z.B. durch sparsam eingesetzte Maßnahmen bei der Farb- und Lichtgestaltung etc.). 70% der Befragten nahmen Verbesserungen infolge der LO-Beratung wahr. Attraktivere Arbeitsräume steigerten zugleich bei 30 bis 40 Prozent der davon Profitierenden das individuelle Wohlbefinden, die Stimmung in der Abteilung bzw. auch die jeweilige Leistungsfähigkeit. Im Vergleich zu ästhetischen Interventionen des Arbeitsraums wurden praktische Gestaltungsleistungen (z.B. zur Verringerung ungünstiger Lärm-, Licht- oder Temperaturverhältnisse) ebenfalls positiv, dennoch etwas geringer bewertet. Die in unserer Evaluierung gesammelten Befunde sind somit als beachtlicher Output einer Beratungsleistung anzusehen. Jene Befragten, die direkten Kontakt mit LO-Beratern hatten, empfanden diese in aller Regel als freundlich, kompetent und vertrauenswürdig.

Im Detailvergleich der LO-Leistung bei den einzelnen Unternehmen zeigten sich dennoch markante Unterschiede, die einerseits mit dem jeweils vereinbarten Auftrag und dem daraus resultierenden Vorgehen und andererseits mit der Akzeptanz des Vorgehens durch die Involvierten in den Kundenunternehmen bzw. mit dem konkreten Beratungsprozess erklärbar sind. Während die Bewertungen in drei Unternehmen (Einzelhandelskette, Pharmabetrieb, Bank) sehr positiv ausfielen, war die Einschätzung der Befragten in einem Unternehmen mit mehreren Tätigkeitsschwerpunkten („Bau-Büro“) auch aufgrund eines nicht nur räumlich konzipierten Beratungsangebotes ambivalenter.

Ohne den Wert bzw. die erzielten Wirkungen von LO-Beratung zu schmälern, ist bei den näher untersuchten Unternehmen darauf hinzuweisen, dass es sich dabei im Vergleich zum Gesamt-sample um Betriebe handelt, in denen sowohl die Arbeitszufriedenheit als auch die Bewertungen zur wirtschaftlichen Zukunft überdurchschnittlich hoch ausfallen. Dies werten wir als Indiz dafür, dass in erster Linie bereits leistungsstarke bzw. mitarbeiterorientierte Unternehmen Beratung zur räumlichen Gestaltung nachfragen.

Gegenüber der *Beschreibung* des (statistischen) Nachweises der Wirkung der LO-Beratung aus Sicht der Beschäftigten in LO-Kundenunternehmen versuchten wir letztendlich, *Erklärungsansätze* für den Erfolg zu sammeln, die im oft intuitiv eingesetzten „Hausverstand“ der LO-Berater und vor allem in der personenzentrierten Vorgehensweise zu liegen scheinen. Über die räumliche Gestaltung hinaus gehende Zusatzangebote (bzw. Einstiegsangebote) wie z.B. Persönlichkeits- und Potenzialanalysen für MitarbeiterInnen in Kundenunternehmen wird ein breites Verständnis der Raum-Mensch-Beziehung vermittelt. Auf diese Weise persönlich Beratene erhalten die Möglichkeit, private und berufliche Sorgen und Hoffnungen auszusprechen bzw. Zukunftsthemen gezielter zu bearbeiten. Gleichzeitig

vermittelt dieses durch den Arbeitgeber finanzierte Angebot das Gefühl der Wertschätzung und kann insofern positiv zur Motivation beitragen bzw. die Beziehung zum Unternehmen stärken.

Der persönliche Zugang zu den MitarbeiterInnen bietet eine Art Schlüssel für Akzeptanzsteigerung und Wissensvermittlung. Über die Erörterung klientenzentrierter Themen, die in weiterer Folge mit räumlichen Interventionen assoziiert werden (z.B. Farbgestaltung, Veränderung des räumlichen Designs etc.), fokussiert der Klient auf seinen eigenen Beitrag zur Verbesserung der unmittelbaren Arbeitssituation. Diese Form, MitarbeiterInnen in den Prozess räumlicher Optimierung einzubeziehen, schafft Voraussetzungen für nachhaltige Veränderungen und bildet einen wesentlichen Bestandteil der Absicherung des Geschäftserfolgs von LO. Andererseits muss diese positive Grundstimmung jeweils neu aufgebaut und im Beratungsprozess auch aufrechterhalten werden, um eine Wirkung entfalten zu können. Denn es gibt viele Gründe, warum das Expertenwissen von Nicht-Experten abgelehnt werden kann. Unter solchen Bedingungen ist entscheidend, wie LO-Experten den Laien gegenüber treten und ob sie den Laien glaubhaft vermitteln können, dass diese von ihrem Wissensvorsprung profitieren können.