



BANKINFORMATION

Das Fachmagazin der Volksbanken Raiffeisenbanken

06
20

Omnikanalsteuerung Auf dem Weg in die Zukunft



6 Regulierung
Coronakrise: Zielgerichtete Maßnahmen

50 Digitales Banking
Die neue externe Bewertung der Onlineaktivitäten

68 New Work
Die Transformation der Arbeitswelt

New Work

Die Kraft des Raums

Getrieben durch Digitalisierung, Konnektivität, Globalisierung und den demografischen Wandel verändert sich die Arbeitswelt seit einigen Jahren grundlegend und strukturell. Als Begrifflichkeit hat sich New Work für diese Transformation etabliert.

Sabine Benzler

Dieser Sammelbegriff für zukunftsweisende und sinnstiftende Arbeit geht zurück auf den österreichisch-amerikanischen Sozialphilosophen Frithjof Bergmann, der Mitte der 1970er Jahre das Theoriekonzept der „Neuen Arbeit“ (New Work) entwickelte.

Er beschäftigte sich mit der philosophischen Frage nach der Freiheit des Menschen. Nichts scheint den Menschen unfreier zu machen als Arbeit. Bergmann geht davon aus, dass das bisherige Jobsystem am Ende ist. Die Automatisierung führt immer mehr dazu, dass die Menschen sich mit der Frage konfrontiert sehen: „Was willst du in Zukunft im Arbeitsleben machen?“

Die These von Bergmann ist einfach, provokant und noch nicht zu Ende gedacht. Denn New Work entsteht nicht einfach, wenn Unternehmen ihre Mitarbeiter mit neuen Technologien wie Tablets und

Smartphones ausstatten. Es gehört mehr dazu.

New Work ist das Ergebnis eines langen, begleiteten Prozesses, der mit der Frage beginnt, was wir wirklich tun wollen? Menschen sollen und müssen ihre eigene Persönlichkeit in ihre Arbeit miteinbringen. Damit diese Aufforderung zunächst nicht zur Überforderung wird, sind Beratung und Begleitung der Schlüssel, um ins Zeitalter von New Work zu gelangen.

Dabei beschreibt New Work einen epochalen Umbruch, der mit der Sinnfrage beginnt und die Arbeitswelt von Grund auf umformt. Wenn Maschinen zukünftig bestimmte Arbeiten besser verrichten können als der Mensch, wird es Zeit, über den Sinn der Arbeit nachzudenken. Wenn die Arbeit uns nicht mehr braucht, wofür brauchen wir dann die Arbeit?

Industrie 4.0, autonome Fahrzeuge und Entwicklungen im Bereich der künstlichen Intelligenz werden immer mehr Menschen der „alten“ Arbeitswelt vor die Frage stellen, was sie in Zukunft machen wollen. Das Zeitalter der Kreativökonomie ist angebrochen und es gilt, Abschied zu nehmen von der rationalen Leistungsgesellschaft.

Das ursprüngliche New-Work-Konzept nach Bergmann stellt die Entfaltung des Potenzials jedes Menschen in den Mittelpunkt. Die Arbeit steht im Dienst des Menschen: Wir arbeiten nicht mehr, um zu leben und wir leben nicht mehr, um zu arbeiten. Die Zukunft beschreibt eine Symbiose von Leben und Arbeiten.

Die zentralen Werte von New Work sind dabei Selbstständigkeit, Handlungsfreiheit und Teilhabe an der Gemeinschaft. Die Parallelen zur genossenschaftlichen Wertewelt sind offensichtlich. New Work ist kein Programm, kein Prozess, sondern eine Frage der Haltung, der Unternehmenskultur und -führung. Die Arbeit wird innovativ definiert und organisiert, um auch in Zukunft einen wichtigen Beitrag zur Unternehmensstrategie leisten zu können.

Veränderung der Arbeitsräume

In der New-Work-Welt werden Arbeitsräume verlagert oder komplett modernisiert. Die Zusammenarbeit verlagert sich ins Virtuelle, das Arbeiten im Homeoffice oder in Coworking-Spaces nimmt zu. Es entstehen neue Büroformen wie Co-Working, Co-Places, Co-Spaces und Innovationshäuser, denn die



Sabine Benzler ist Konzeptionerin und Texterin der geno kom Werbeagentur. Sie ist unter anderem verantwortlich für Content und Contentkonzeption, online und offline.

E-Mail: sabine.benzler@geno-kom.de



Die VR-Bank Rhein-Sieg setzt ein klares Signal in Richtung New Work

aktuelle Aufteilung von Arbeitsräumen ist häufig für das gewünschte Maß an Kreativität unpassend.

Eine offene Architektur schafft einen inspirierenden Arbeitsort und sorgt für eine angenehme Atmosphäre und einen zwanglosen Austausch von Informationen. Der Digitalisierung kommt hier eine besondere Rolle zu, denn sie unterstützt und befreit die Menschen von Routineaufgaben und eröffnet Möglichkeiten der Kommunikation untereinander. So wird schnellere Kreativität erzeugt.

Diese neue Arbeitswelt braucht Vertrauensarbeit. Homeoffice und Remote Work heißen die Modelle der Zukunft. Die Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit verwischen. Dazu gehört eine papierlose Organisation, die gleichzeitig Kosten senkt. In Zeiten von New Work ist

Vertrauen deshalb die wichtigste Währung.

Dabei lässt sich die Komplexität von New Work nur mit Agilität bewältigen. Agilität verändert Denk- und Unternehmensprozesse und Unternehmenskulturen, schafft neue Führungsprinzipien und eine moderne Beziehung zum Kunden. Kundenfeedback ist als hilfreicher Input zur Weiterentwicklung des Unternehmens zu verstehen.

Von Old Work zu New Work

Wie lässt sich der Übergang von der alten Arbeitswelt in die neue Welt produktiv gestalten? Die Nutzung von Technologien ist dabei nur ein, aber ein sehr wichtiger Ansatzpunkt. New Work basiert auf einer vernetzten Infrastruktur und braucht diese auf drei Ebenen: in der Architektur, in der technischen Infrastruktur und auch in der Organisation. Ohne

Konnektivität entstehen keine Netzwerke und New Work bleibt eine Utopie. New Work birgt somit Risiken für gewohnte Strukturen, aber gleichzeitig auch Chancen für innovative Prozesse.

Es gilt, Freiräume zu schaffen – sowohl zeitlich als auch räumlich. Menschen mit unterschiedlichen Professionen sollen sich treffen und austauschen können, damit neue Ideen und Lösungen entstehen können. Aufgaben werden nicht mehr vorrangig in Abteilungen erledigt, sondern in Projekte aufgeteilt. Diejenigen mit den besten Fähigkeiten für ein jeweiliges Projekt werden in Teams organisiert, um das bestmögliche Ergebnis zu erzielen. Teams und auch ganze Unternehmen und Organisationen lassen sich so als Netzwerke begreifen (Mixed Teams).

Der Wissensarbeiter und der lernende Arbeiter rücken in mo-

deren Arbeitsformen verstärkt in den Fokus. Wissen ist eine der wichtigsten Ressourcen unserer Zeit. Schlüsselbegriffe für dieses Konzept sind Kreativität und Innovation. Deshalb muss der Arbeitsplatz der Zukunft den Fokus auf Weiterbildungen legen und ein kontinuierliches Lernen ermöglichen, durch neue Technologie oder Schulungsräumlichkeiten. Learning und ein lebendiger Wissenstransfer werden zum Erfolgsfaktor.

Neue Wege

Die VR-Bank Rhein-Sieg setzt mit ihrer neuen Bankfiliale am Troisdorfer Bahnhof ein klares Signal in Richtung New Work. Im Zuge umfassender Infrastrukturmaßnahmen wurde das Troisdorfer Bahnhofsgebäude als „Tor zur Innenstadt“ komplett neu gebaut. Ganz bewusst entschied sich das Institut, an diesem hochfrequentierten Standort eine zusätzliche Filiale zu eröffnen.

„Wir gehen in Troisdorf aktiv neue Wege“, erklärt der stellvertretende Vorstandsvorsitzende Holger Hürten, der auch für das Filialgeschäft der Bank verantwortlich ist. „Wir sind offen für den digitalen Wandel. Dabei ist es

uns besonders wichtig, den Fokus auf unsere Kunden zu legen. Unser Ziel ist es, Innovation, Digitalisierung und Agilität freizusetzen, die letztendlich dem Kunden nutzen – nicht zum Selbstzweck. Unsere Kunden sollen sich bei uns wohl und gut aufgehoben fühlen.“

Zu den maßgeblichen räumlichen Neuerungen in Troisdorf zählt vor allem ein neues, offenes und modernes Raumszenario, was multifunktionale Nutzung über das operative Geschäft hinaus ermöglicht und frequenzsteigernde Konzepte beinhaltet.

Technische Neuerungen sind die Roboterdame Pepper, die die Kunden begrüßt und bereits zahlreiche Informationen und Auskünfte geben kann sowie ein Pick-&-Play-Tisch, an dem Inhalte für Kunden im Gespräch erlebbar gemacht werden. Geld sucht man in dieser Filiale vergeblich, ebenso papierhafte Kontoauszüge.

Die komplette Vorentwurfsplanung, das Raumkonzept inklusive Signage-Möbeln und Multifunktionsbereichen sowie das Materialkonzept wurden vom Ereignishaus, einer Marke der geno kom Agenturgruppe, entwickelt. „Wir haben eine ausführliche Analyse durchgeführt und auf Basis der Ergebnisse,

vor allem anhand der zu erwartenden Frequenz am Standort, in Verbindung mit den Unternehmenszielen die Marke VR-Bank Rhein-Sieg für den Raum übersetzt“, so Director Live-Marketing Vera Viehöfer von Ereignishaus.

„Unternehmensräumlichkeiten sind heute mehr als nur Immobilienstandorte. Sie sind Teil der integrierten Kommunikation mit Strahlkraft nach innen und außen. Die Zielgruppe steht im Mittelpunkt der Überlegungen und der Raum wird zum Träger der Botschaft und zum Ort der Begegnungen. Hierbei stellt Frequenz in den Innenstädten eine neue Währung dar. Vor diesem Hintergrund ist der Standort im neuen Bahnhofsgebäude für die VR-Bank Rhein-Sieg ideal,“ so Viehöfer.

Das Feedback der Bankkunden auf das neue Konzept ist durchweg positiv: „Die Kombination aus digitalen Neuerungen und persönlicher Beratung finde ich großartig,“ so ein Kunde. Neben Pepper gefällt den Kunden besonders die offene transparente Raumsituation, die im ersten Augenblick gar nicht an eine Bank erinnert.

New Work wird als Arbeitsweise der Zukunft verstanden – ist aber schon längst keine Zukunftsmusik mehr. Der Wandel ist bereits in vollem Gange. Die Generationen X, Y und Z haben andere Ansprüche an ihr Arbeitsumfeld und an sich selbst.

Vor allem aber hat sich die Erwartungshaltung der Kunden geändert. Entsprechend wird der Begriff New Work heute wesentlich weiter gefasst und ist zum Synonym für innovative Ansätze der Arbeitsgestaltung geworden. Nur Unternehmen, die über den Einsatz von neuen Technologien hinaus ihre Arbeitsprozesse, Hierarchien und Strukturen ändern, werden auch in Zukunft erfolgreich sein.

