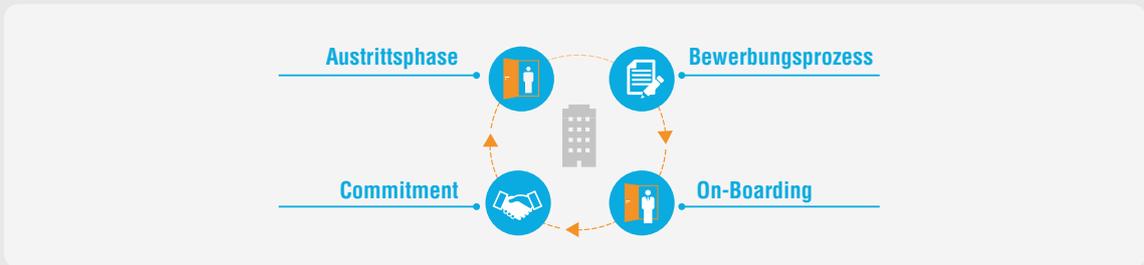


Employee Experience: Eingestellt und vergessen?

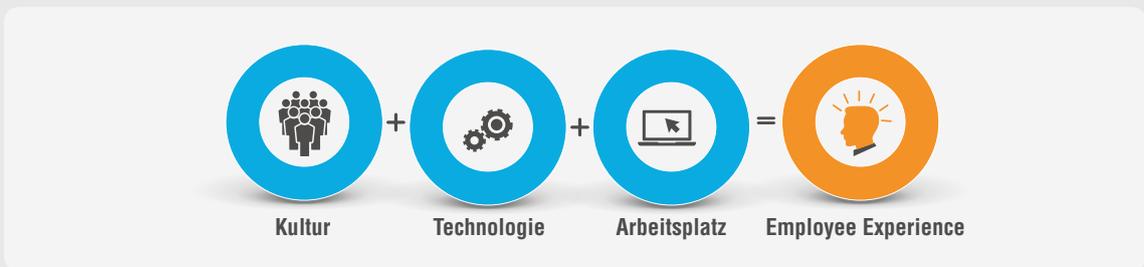


Studie „Employee Experience: Eingestellt und vergessen?“

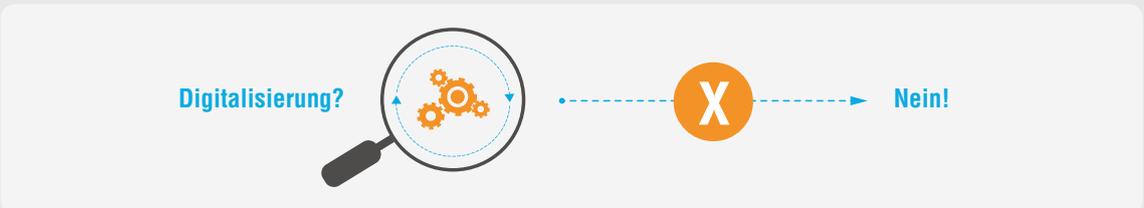
Im Laufe seiner Karriere geht jeder Mitarbeiter durch seinen eigenen Mitarbeiterzyklus (Employee Lifecycle).



Wie lange er in den einzelnen Stationen verweilt, wie er sich dabei fühlt und darüber spricht, wird wesentlich von der Employee Experience beeinflusst, die ihm das Unternehmen ermöglicht. Ziel der Employee Experience ist dabei, den Mitarbeiter mittels entsprechenden guten Bedingungen und Massnahmen so zu beeinflussen, dass er zufrieden, motiviert, effizient und treu ist sowie dem Unternehmen möglichst lange als wertvoller Mitarbeiter erhalten bleibt und gut darüber spricht.



Während Kultur und Arbeitsplatz nur langfristig und mit entsprechenden (hohen) Investitionen beeinflusst werden können, geht dies bei der Technologie mit Blick auf die Digitalisierung von beispielsweise administrativen Prozessen einfacher und der Erfolg stellt sich schneller ein.



Administrative Prozesse werden nur vereinzelt digital gehandhabt.



Und die Auswirkungen auf die Mitarbeiter? 

Die sind überzeugt, dass die Digitalisierung der genannten Prozesse folgende Auswirkungen auf sie haben würde:



Eingestellt und vergessen?

Hintergrund der Studie

Während in Verkaufs- und Marketingabteilungen schon seit langer Zeit tagtäglich die Kundenbrille aufgesetzt wird, um Handeln, Denken und die Bedürfnisse von Kunden zu verstehen, sieht dies bei Human Resources-Abteilungen (HR) und der „Mitarbeiterbrille“ noch ganz anders aus. Zwar hat sich aufgrund des [war for talents](#) und Fachkräftemangels im Hinblick auf die attraktive Arbeitgeberpositionierung bei potenziellen Bewerbern und die angenehme Gestaltung des Bewerbungsprozesses – Stichwort [Candidate Experience](#) – bereits Einiges getan. Doch wie sieht es aus, wenn es um die „tatsächlichen“ Mitarbeiter und die Gestaltung deren rundum (und nicht nur sporadisch) positiven [Employee Experience](#) geht?

In Zeiten wo vor allem bei jüngeren Generationen monetäre Anreize in den Hintergrund rücken und beispielsweise die Gestaltung des Arbeitsplatzes, ein angenehmes Klima oder abwechslungsreiche Aufgaben immer wichtiger werden, sollten die Unternehmen nicht nur die Kunden- oder Bewerberbrille aufsetzen, sondern sich mit der gleichen – wenn nicht noch grösseren – Sorgfalt auch um die Mitarbeiter kümmern. Sir Richard Branson bringt dabei die Relevanz auf den Punkt:

„So, my philosophy has always been, if you can put your staff first, your customers second, and shareholders third, effectively, in the end, the shareholders do well, the customers do better, and [your staff remains] happy.“ Richard Branson¹

Dass der Fokus auf die Mitarbeiter immer wichtiger wird, ist zwar – im Gegensatz zum Konstrukt der Employee Experience – nichts Neues, aber äusserst zentral und wird deutlich an Relevanz gewinnen. Aus diesem Grund nimmt sich diese Studie dem Thema an und möchte herausfinden, inwiefern Employee Experience bei den Unternehmen bereits ein Thema ist, wie es gelebt wird, welche Rolle die Digitalisierung von Prozessen dabei einnimmt und wie sich dies auf die Einstellung von Mitarbeitern auswirkt. Die Basis der Studie bildet dabei eine Umfrage, bei der rund 150 ArbeitnehmerInnen von mittelständischen Unternehmen (10-499 Mitarbeiter) sowie Corporates (500+ Mitarbeiter) aus den unterschiedlichsten Branchen aus der Schweiz und Deutschland zum Thema befragt wurden.

Employee Experience – eine Definition

Doch noch einmal von vorne. Was bedeutet Employee Experience überhaupt? Employee Experience ist viel mehr als Tischfussball im Büro, kostenlose Soft Drinks oder Casual Fridays. Sie ist auch mehr als der Employee Lifecycle² eines jeden Mitarbeiters. Die Employee Experience bezeichnet die „Summe aller Wahrnehmungen, die ein Mitarbeiter durch die Interaktion mit seinem Arbeitgeber erhält“.³ Dabei geht es nicht nur um Wahrnehmungen in bestimmten, vordefinierten Situationen wie einem Mitarbeitergespräch oder Training, sondern eigentlich um jeden einzelnen Augenblick. Beispielsweise also auch um die Art und Weise, wie ein Vorgesetzter auf einen privaten Schicksalsschlag eines Mitarbeiters reagiert, ob Feedback auch von Vorgesetzten ernst genommen wird oder inwiefern der einzelne Mitarbeiter eine Stimme erhält. Es geht also nicht darum, ob etwas geschieht, sondern wie das Geschehene von den Mitarbeitern wahrgenommen und interpretiert wird.

Und übrigens: An dieser Stelle wird bewusst von „Mitarbeitern“ und nicht von Talenten oder Fachkräften gesprochen, da das Konstrukt der Employee Experience sich nicht an eine auserwählte Gruppe richtet, sondern alle Mitarbeiter einbezieht. Denn sie alle tragen ihren Teil zum Unternehmenserfolg bei und sind deshalb für ein Unternehmen wichtig.

Die Rolle des HR auf dem Weg zu einer positiven Employee Experience

Obwohl aufgrund der Definition schnell ersichtlich wird, dass für eine positive Employee Experience nicht nur die HR Abteilung alleine, sondern vielmehr jeder einzelne Vorgesetzte mitverantwortlich ist, laufen die Stränge im HR zusammen. Denn HR fungiert als Bindeglied zwischen Unternehmen und Mitarbeiter und arbeitet somit sowohl im Sinne der Unternehmensziele als auch der Mitarbeiter. Und so ist diese Abteilung der Treiber dafür, dass die Voraussetzung für eine positive Employee Experience gegeben sind und entsprechende Massnahmen umgesetzt werden.

Der Einsatz für eine positive Employee Experience wird dann auch im Sinne aller honoriert werden – denn Unternehmen, die eine positive Employee Experience ermöglichen, werden mit treuen, motivierten, produktiven, innovativen und zufriedenen Mitarbeitern belohnt, die ihr Unternehmen gegen aussen als gute Botschafter vertreten und stolz darauf sind dort zu arbeiten.

1 Richard Branson, Why Customers Come Second at Virgin, <https://www.inc.com/eric-schurenberg/sir-richard-branson-put-your-staff-first-customers-second-and-shareholders-third.html>

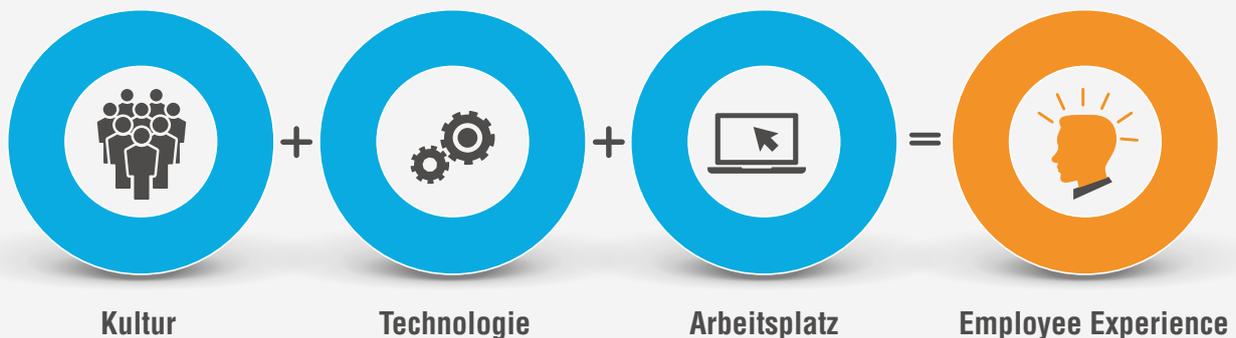
2 Der Employee Lifecycle bezeichnet den Lebenslauf, der ein Mitarbeiter in einem Unternehmen durchläuft. Die wichtigsten Stationen bilden dabei die Bewerbungsphase, On-Boarding, Commitment und Retirement (Austrittsphase).

3 Matthew Wride, What is the Employee Experience, <https://www.decision-wise.com/what-is-the-employee-experience/>

Die Zauberformel der Employee Experience

Hinter jedem erfolgreichen Konstrukt steckt eine Zauberformel, auf der alles aufgebaut ist. Dies gilt auch für die Employee Experience. Obwohl diese sehr viele unterschiedliche Bereiche und Situationen umfasst, so gibt es doch drei zentrale Aspekte, die hauptsächlich zu einer positiven Employee Experience beitragen. Laut Jacob Morgen, Futurist und Berater in Employee Experience und Future of Work, sind dies die folgenden:

Zauberformel der Employee Experience



Kultur ist dabei das unfassbare Gut, das sich direkt auf den Wohlfühlfaktor innerhalb des Unternehmens und des Teams auswirkt. Sie ist der Puls eines Unternehmens und entsteht aus Werten, Verhalten, Umgang und Unternehmenszweck und steht und fällt mit den Mitarbeitern sowie ihren Vorgesetzten. Die Kultur eines Unternehmens darf auf keinen Fall sich selbst überlassen, sondern muss aktiv bearbeitet und gefördert werden. Eine gute Kultur sollte seine Mitarbeiter empowern, wertschätzen und sie dazu animieren, nicht nur für sich selbst, sondern ganz im Sinne des Unternehmens zu arbeiten.

Die **Technologie** ist deutlich fass- und formbarer als die Kultur und die eigentliche Grundvoraussetzung für effizientes und angenehmes Arbeiten. Sie sollte die Mitarbeiter darin unterstützen, dass sie sich auf den Kern ihrer Aufgaben konzentrieren können und nicht Zeit aufgrund von administrativen Aufgaben verlieren oder an kaputten PCs scheitern. Im Zuge der Digitalisierung wird das Thema Technologie immer wichtiger – denn sie kann durch die unterschiedlichsten Tools und Möglichkeiten die Employee Experience einfach und deutlich positiv beeinflussen.

Neben Kultur und Technologie spielt aber auch der **Arbeitsplatz** eine wesentliche Rolle, denn Wohlbefinden hängt auch von der physischen Umgebung ab. Dabei geht es nicht darum, dass Erlebniswelten à la Google oder Facebook geschaffen werden sollen, sondern darum, dass sich die Mitarbeiter wohlfühlen und eine Interaktion mit anderen ermöglicht und unterstützt wird.

Fokus Technologie – einfach und schnell die Employee Experience verbessern

Obwohl die Employee Experience langfristig betrachtet nur aus dem Vorhandensein und der gleichmässigen Pflege aller drei Bereiche nachhaltig positiv beeinflusst werden kann, gibt es deutliche Unterschiede in der Einfachheit und Dauer der Umsetzung ebendieser. Während die Kultur und Arbeitsplatzgestaltung nur durch eine kontinuierliche, konsequente Bearbeitung sowie grosse Aufwände und entsprechende Investitionen beeinflusst werden können, und zusätzlich auch von jedem einzelnen Mitarbeiter direkt beeinflusst werden, ist dies bei der Technologie einfacher. Denn obwohl auch die Digitalisierung von Prozessen, respektive der Einsatz entsprechender Technologie, gewisse Investitionen erfordert, sind die Aufwände bis zur erfolgreichen Umsetzung vergleichsweise geringer und der Erfolg schneller greifbar. Es lohnt sich deshalb auf dem Weg zu einer positiven Employee Experience, zumindest in einem ersten Schritt, den Fokus darauf zu legen.

Digitalisierung von Prozessen

Die Digitalisierung von Prozessen nimmt dabei sehr unterschiedliche Züge und Tiefen an – sie kann somit sowohl Abteilungs-spezifisch oder -übergreifend als auch ganzheitliche Formen im Unternehmen annehmen. Grundsätzlich geht es jedoch darum, dass händische, sich wiederholende und zeitraubende Prozesse mithilfe von Software effizienter gestaltet werden – so zum Beispiel produktive oder administrative Prozesse. Ziel der Digitalisierung von solchen Prozessen ist es dabei, dass Mitarbeiter entlastet, Prozesse effizienter, schneller und kostengünstiger werden sowie die Fehlerquote tiefer gehalten werden kann. Insbesondere wenn es um die Digitalisierung von administrativen Prozessen geht, ermöglicht diese, dass sich Mitarbeitende auf ihre wesentlichen Aufgaben konzentrieren können und nicht von unnötigen Aufgaben abgehalten werden.

Fokus: Die digitale HR-Abteilung

Wie in den restlichen Abteilungen auch, findet die Digitalisierung auch vermehrt Einzug in HR-Abteilungen. Die Möglichkeiten zum Einsatz von Software und zur somit effizienteren Gestaltung des Arbeitsalltags werden immer grösser und bieten gerade auch im Hinblick auf den fürs HR so wichtigen Employee Lifecycle vielfältige Möglichkeiten zur Entlastung. Konkret bedeutet dies beispielsweise, dass Rekrutierungs-Software langatmige, komplexe Bewerbungsprozesse vereinfachen können, Personalblätter nicht mehr lose in Hängeregistern abgelegt, sondern zentral in der digitalen Personalakte abgelegt werden können oder die Talente von Mitarbeitern mittels einer Software begleitet und regelmässig gefördert werden können.

Angenehmer Nebeneffekt: Eine solche Digitalisierung wirkt sich nicht nur positiv auf Personalmanager aus, da diese so mehr Zeit für ihre eigentlichen Aufgaben haben, sondern ganz allgemein auch auf Mitarbeiter. Denn diese werden durch die Systeme eng begleitet und gefördert, Resultate werden mess- und vergleichbar und Prozesse werden allgemein transparenter und für jeden einsehbar gestaltet. Und dies wiederum hat so einen unmittelbaren Einfluss auf die Art und Weise, wie sich ein Mitarbeiter von seinem Unternehmen getragen fühlt.

Aufbau der Studie

Wie bereits erwähnt, möchte die Studie mehr zur Employee Experience von Mitarbeitern im Hinblick auf die Digitalisierung von Prozessen erfahren und herausfinden, ob diese eine Auswirkung auf die Einstellung von Mitarbeitern hat. Dies geschieht in Verbindung mit den wichtigsten Stationen im Employee Lifecycle. Es sind dies: Bewerbungsprozess, On-Boarding und Commitment. Da die Untersuchung Beschäftigte zum Status Quo bei ihrem aktuellen Arbeitgeber befragte, ist das letzte Stadium – die Austrittsphase – nicht Teil dieser Studie und es können im Anschluss aufgrund der Ergebnisse bloss Annahmen getroffen werden.

Employee Lifecycle



Employee Experience in Schweizer und Deutschen KMUs



Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance

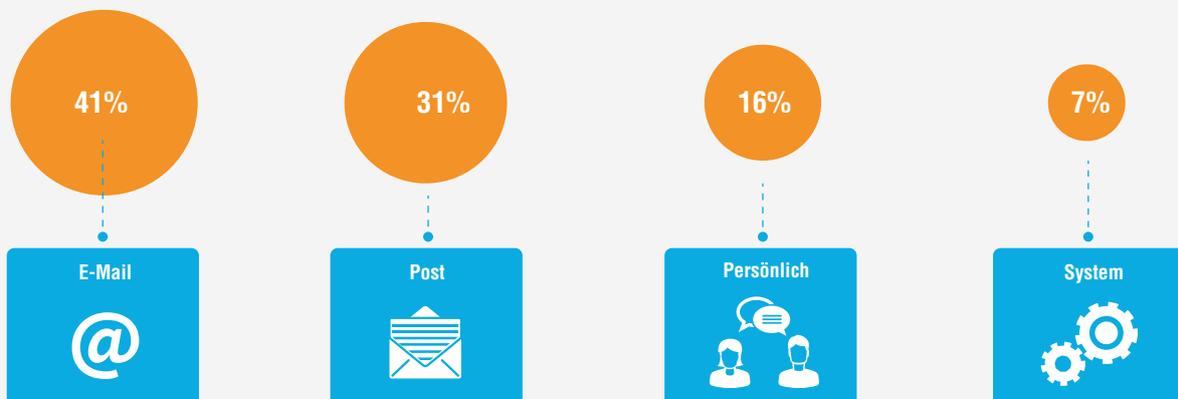
Das erste Stadium des Employee Lifecycles involviert alle Prozesse rund um die Rekrutierung – angefangen beim ersten Kontakt mit dem Unternehmen, wie beispielsweise dem Lesen der Stellenanzeige oder dem ersten Besuch der Karriereseite, den späteren persönlichen Kontakt via E-Mails oder im direkten Gespräch, bis hin zur Unterzeichnung des Vertrags.

Obwohl Unternehmen während dieser Zeit vergleichsweise nur wenig mit dem Kandidaten in direktem Kontakt sind, ist es in dieser Phase äusserst wichtig, dass die Kandidaten einen guten, umfassenden Eindruck vom Unternehmen erhalten und eng sowie transparent auf dem Bewerbungsweg begleitet werden. Die Technologie kann hier einen grossen Mehrwert leisten, indem beispielsweise Bewerbermanagement-Systeme zum Einsatz kommen, die die Bewerbungsphase transparent, kurz und einfach gestalten sowie für Kandidaten unangenehme Wartezeiten verkürzen. Und dies ist nicht nur zum Vorteil von Personalmanagern, die dadurch einen geringeren Aufwand haben, sondern auch ganz im Sinne eines angenehmen ersten Eindruckes von Kandidaten.

Geduld ist eine Tugend!?

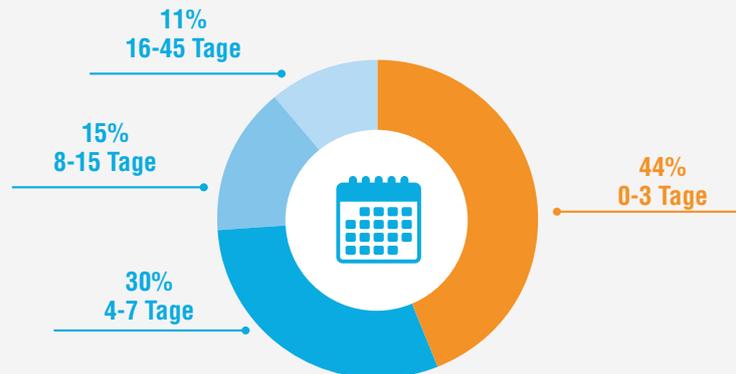
Dass es hier noch viel Potenzial gibt, zeigt sich jedoch daran, dass gemäss Untersuchung erst 7% der Bewerbungen mithilfe eines Systems bearbeitet wurden. Die gängigsten Bewerbungswege aller Mitarbeiter waren E-Mails (41%) und der Postweg (31%). Ausserdem erstaunlich: Mit 16% wurde knapp jede fünfte Person persönlich, sprich gänzlich ohne Dokumente, eingestellt. Für die heutige Zeit eigentlich kaum vorstellbar.

Bewerbungswege



Auch die Wartezeiten bis zur Eingangsbestätigung, respektive ersten Kontaktaufnahme weisen nicht auf bewerberfreundliche Prozesse hin: Nur gerade 44% aller Mitarbeiter haben wenige Stunden bis zu 3 Tage darauf gewartet. Der Grossteil blieb bis zu über einem Monat im Ungewissen und wartete zum Teil ganze 45 Tage auf ein erstes „Lebenszeichen“ des Wunsch-Arbeitgebers!

Lange Wartezeiten sind Normalität

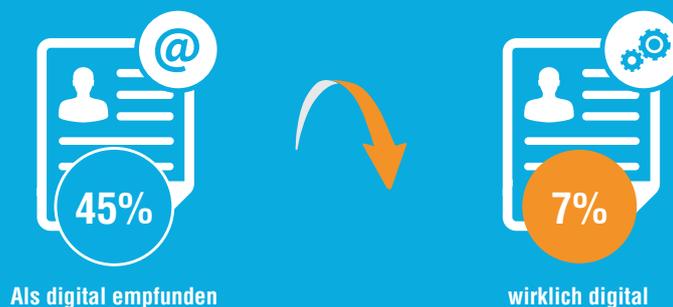


Auswirkung auf die Employee Experience:

Obwohl die Mehrheit aller Bewerber länger als drei Tage auf eine erste Rückmeldung warten mussten, war der erste Eindruck des aktuellen Arbeitgebers trotzdem überraschend positiv: Trotz sehr langer Wartezeiten verlief der Bewerbungsprozess für 93% der Befragten mühelos und immerhin noch für 82% schnell.



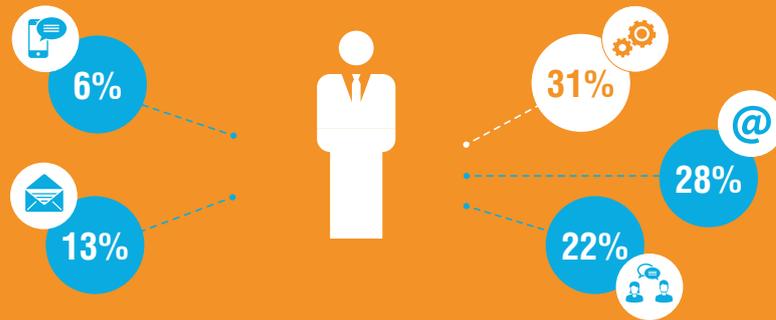
Auch wenn es ums Thema digitales Empfinden des Prozesses geht, erstaunt es, dass 45% den Prozess für digital empfunden haben – obwohl eigentlich nur gerade 7% der Bewerbungen „wirklich“ digital gehandhabt wurden. Hier zeigt sich, dass die „echte“ Digitalisierung auch von Mitarbeiterseite oftmals falsch verstanden wird und sich die Generationen X und aber auch Y mit den gewohnt langsamen Prozessen (noch) zufriedengeben. Gerade aber im Hinblick auf die kommenden digital-affinen Generationen, wird sich hier zukünftig noch Einiges ändern (müssen).



Exkurs 1: Bewerben bei den Grossen

Grossunternehmen mit über 500 Mitarbeitern haben eine andere Unternehmensdynamik, grössere Ressourcen und sind daher mit kleineren Unternehmen nicht vergleichbar.

Die Unterschiede werden bereits bei dem Bewerbungsweg deutlich: Bei den Corporates können sich die meisten Mitarbeiter (31%) mittlerweile über ein modernes E-Recruiting-System bewerben. Bei fast genau so vielen ist aber auch noch die E-Mail (28%) ein gängiger Bewerbungsweg. Der persönliche Kontakt (22%) sowie Post- (13%) und telefonische Bewerbungen (6%) kommen in den Grossunternehmen zwar weniger häufig vor, aber sind erstaunlicherweise trotzdem noch stark verbreitet.



Die Stunde der Wahrheit

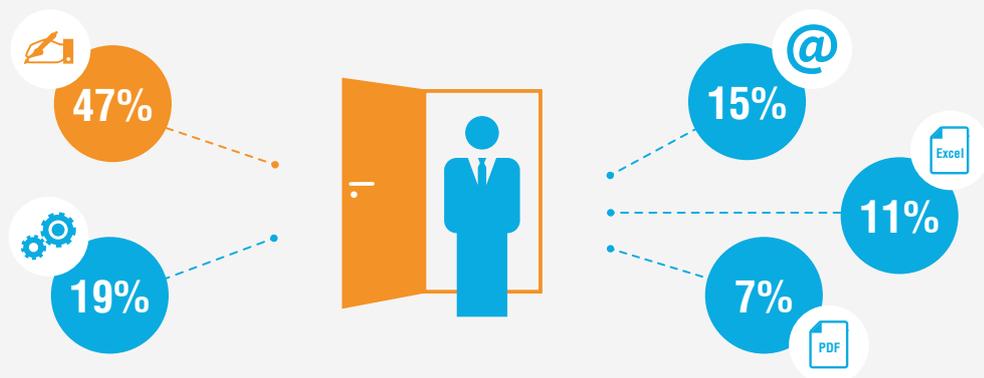
Die nächste zwar kurze, aber doch bedeutungsvolle Phase ist das On-Boarding, also das Ankommen des Mitarbeiters im Unternehmen. Der Vertrag ist zu diesem Zeitpunkt von beiden Seiten unterschrieben; was dann folgt ist eine – möglichst gut strukturierte – Einführung, damit sich die neuen Mitarbeiter schnell wohl- und gut aufgenommen fühlen. Allerdings bringt jede Neuanstellung auch einen gewissen administrativen Aufwand mit sich. Persönliche Angaben wie beispielsweise Bank- und Versicherungsdaten oder andere Formalitäten und Anmeldungen müssen von den neuen Mitarbeitern schnellstmöglich ausgefüllt und bei der HR-Abteilung abgegeben werden.

Auch hier kann die Technologie von Nutzen sein, indem beispielsweise ein System bereitgestellt wird, wo die Personalakten digital abgelegt werden, das heisst, wo alle Dokumente der Mitarbeiter übersichtlich abgespeichert werden und auch zu einem späteren Zeitpunkt wieder einsehbar sind.

Der zweite Eindruck hält länger

Dafür, dass der Bewerbungsprozess vermeintlich schnell und digital abläuft, kommt hier nun die erste Ernüchterung: Fast die Hälfte (47%) aller neuangestellten Mitarbeiter mussten ihre persönlichen Angaben handschriftlich bei ihrer HR-Abteilung einreichen. Ansonsten waren E-Mail (15%), Excel-Tabellen (11%) oder PDF-Formulare (7%) üblich. Nur gerade 19% der Angestellten konnten ihre Formalitäten in ein System eintragen, das auf eine digitale Personalakte schließen lässt.

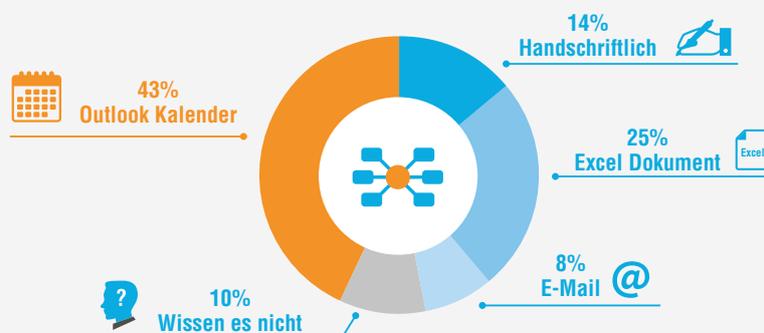
On-Boarding



Solange zeitaufwändige administrative Belange nur einmalig bei Eintritt in das Unternehmen erfragt werden, wird von Mitarbeitersicht gerne ein Auge zugeknippt. Doch spätestens im Arbeitsalltag werden diese als störend empfunden, da sie von der eigentlichen Arbeit abhalten. Zu diesen Aufgaben gehören beispielsweise das Ausfüllen von Formularen für Geschäftsreisen, Krankheitsfälle oder Urlaubsanträge.

Was die kontinuierlichen administrativen Belange angeht, sieht es in puncto „echter“ Digitalisierung noch schlechter aus: 14% aller Angestellten müssen solche Abwesenheiten handschriftlich einreichen, in ein Excel-Dokument (25%) eintragen oder ihren Vorgesetzten die Daten per E-Mail (8%) durchgeben. 10% wissen überhaupt nicht, wie das geregelt wird und 43% der Befragten können solche Abwesenheiten zwar via „System“ regeln – aber hier ist in den meisten Fällen bloss das Eintragen ins Outlook gemeint, ohne dass ein echtes System vorhanden wäre, das die Daten fürs HR einheitlich und übersichtlich erfasst.

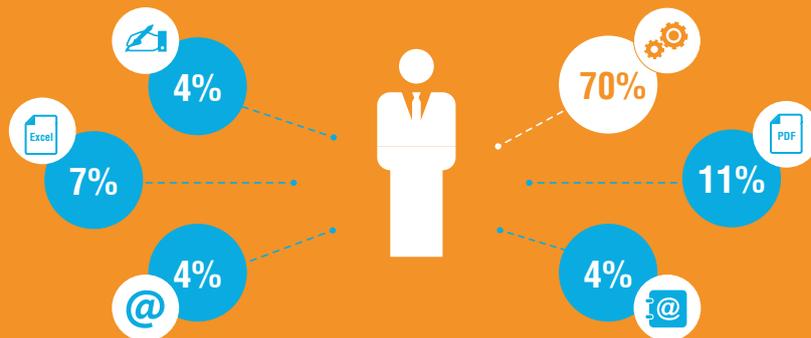
Administrative Belangen



Exkurs 2: Ankommen bei den Grossen

Auch hinsichtlich des On-Boardings der neuen Mitarbeiter in den Unternehmen gibt es Unterschiede je nach Unternehmensgrösse.

Regelmässige administrative Belange können die Mitarbeiter von den grossen Unternehmen zum Grossteil (70%) im System handhaben. Auch die Dokumentation per PDF-Formular (11%) und Excel-Dokument (7%) sind üblich. In seltenen Fällen (je 4%) verwalten die Angestellten regelmässige administrative Belange handschriftlich, per E-Mail oder im Outlook.



Zufriedene Mitarbeiter sind das höchste Gut

Das Commitment zu einem Unternehmen ist die Treue und Loyalität, also die langfristige Bindung an ein Unternehmen. In dieser Phase hat der Arbeitgeber einen immens grossen Einfluss auf den Mitarbeiter und kann diese mittels seines Verhaltens und entsprechenden Massnahmen direkt beeinflussen. Beispielsweise indem die Mitarbeiter ihren Talenten und Bedürfnissen entsprechend gefördert werden, gemeinsam Ziele vereinbart und der Erfolg gemessen wird sowie die Mitarbeiter die Möglichkeit haben, in regelmässigen Feedbackgesprächen ihre Meinung aktiv kund zu tun. Und um damit auch langfristig einen positiven Effekt zu erzielen, müssen die Massnahmen nicht nur regelmässig durchgeführt, sondern auf jeden Mitarbeiter individuell angepasst und evaluiert werden. Eine aktive Einbindung ist hier also essentiell - und zwar über alle Hierarchiestufen hinweg.

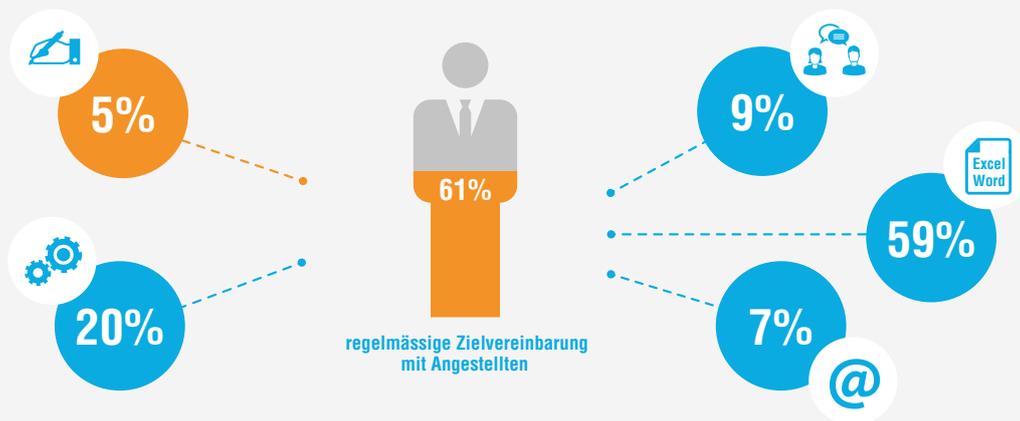
Ziele

Mitarbeiter, die auf ein bestimmtes Ziel hinarbeiten, sind motivierter und damit auch insgesamt zufriedener mit der Arbeit. Wichtig ist hier allerdings, dass eine richtige Balance gefunden wird, dass die Mitarbeiter nicht unter- aber auch nicht überfordert werden sowie, dass die Ziele regelmässig evaluiert werden.

Eine digitale Dokumentation beispielsweise hilft, dass Zielvereinbarungen nicht vergessen gehen und so mit einer bestimmten Regelmässigkeit durchgeführt werden, Ziele „schwarz auf weiss“ festgelegt und somit auch leichter evaluiert werden können und die Mitarbeiterperformance besser vergleichbar wird.

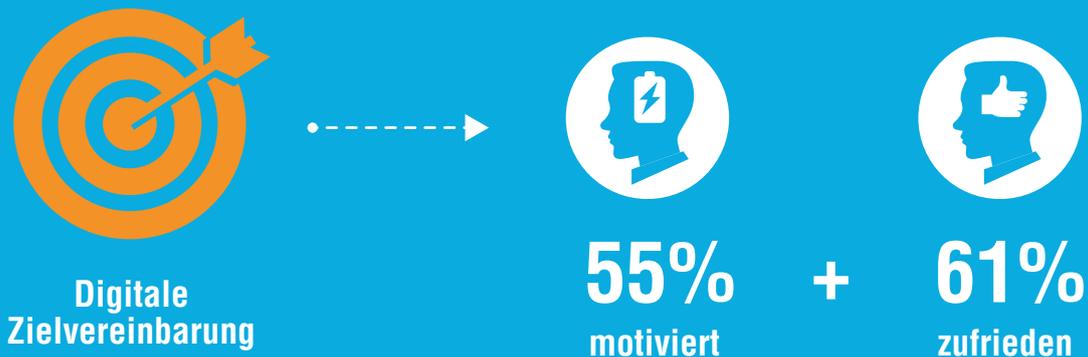
Obwohl Ziele für jeden individuellen Mitarbeiter wichtig sind, werden nur mit 61% aller Angestellten Ziele regelmässig vereinbart und nach Abschluss des Jahres evaluiert und gemessen. Die Mehrheit der Vorgesetzten (59%) speichert die Zielvereinbarungen als Text- oder Excel-Datei ab. Bei fast jedem zehnten Mitarbeiter (9%) werden diese lediglich mündlich festgelegt, somit also überhaupt nicht dokumentiert und sind so auch nicht mehr zu einem späteren Zeitpunkt einsehbar. Nicht einmal ein Viertel aller Mitarbeiter gaben an, dass ihre Ziele in einem System abgespeichert werden.

Dokumentation von Zielen



Auswirkungen auf die Employee Experience

Obwohl Zielvereinbarungen noch nicht so verbreitet sind, wie sie dies eigentlich sein sollten, und von Mitarbeitern sehr geschätzt werden würden, sind sich viele einig, dass eine systemisch-digitale Verwaltung und Dokumentation ebendieser nicht nur einen positiven Einfluss auf die Durchführbarkeit hätten, sondern sie als Mitarbeitende auch direkt positiv beeinflussen würden. Sie gaben an, dass ihnen dies helfen würde, motivierter zu arbeiten (55%) und allgemein zufriedener zu sein (61%).

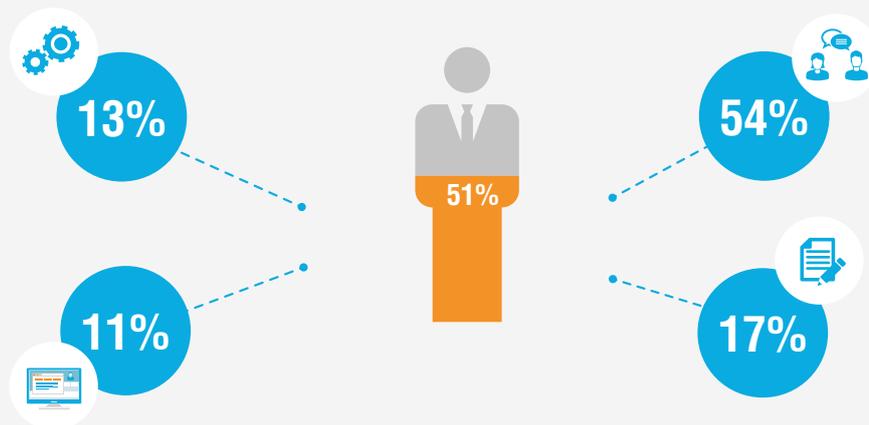


Feedback

Ein positives Arbeitsklima kann nur durch zufriedene Mitarbeiter geschaffen und beeinflusst werden. Damit Mitarbeiter zufrieden sind, sich wohl fühlen und dies auch bleiben, sind Feedbackgespräche – gerade auch mit Vorgesetzten – äusserst wichtig. Jeder Mitarbeiter sollte im Sinne einer positiven Employee Experience seine eigene Meinung vertreten und äussern dürfen und dabei das Gefühl haben, dass die Meinung wichtig ist, ernst genommen wird und so effektiv etwas zum Unternehmenstreiben beiträgt.

Die systemisch-digitale Verwaltung von Mitarbeiterumfragen würde dazu beitragen, dass Feedbackrunden regelmässiger, effizienter und transparenter stattfinden können und würde so darin unterstützen, dass das Feedback anschliessend auch eher umgesetzt wird. Ausserdem sind so die unterschiedlichen Meinungen der Mitarbeiter besser mess- und vergleichbar.

Trotz der hohen Relevanz von Feedbackgesprächen, geschieht dies nur bei jedem zweiten (51%) Angestellten in regelmässigen Abständen. Diese Feedbackrunden finden zudem bei mehr als der Hälfte aller Mitarbeiter (54%) lediglich in inoffiziellen Rahmen statt, nämlich einfach nur mündlich bei der gemeinsamen Mittagspause oder beim Anstehen an dem Kaffeeautomaten. Bei 17% findet eine Meinungsumfrage per Fragebogen oder per externes Befragungstool (11%) statt. Lediglich 13% der Angestellten dürfen sich in einem internen System zum Ausdruck bringen.



Auswirkungen auf die Employee Experience

Die Chance sich als Mitarbeiter – auch anonym – zu Wort zu melden, die eigene Meinung ehrlich zu äussern und, dass diese auch strukturiert festgehalten wird, fehlt somit bei einem Grossteil der Unternehmen gänzlich. 70% aller Mitarbeiter sind daher der Meinung, dass eine digitale Durchführung helfen würde, seine Meinung kundzutun und sich daher positiv auf die eigene Zufriedenheit mit dem Unternehmen auswirken würde.



Digitalisierte
Feedbackmöglichkeit

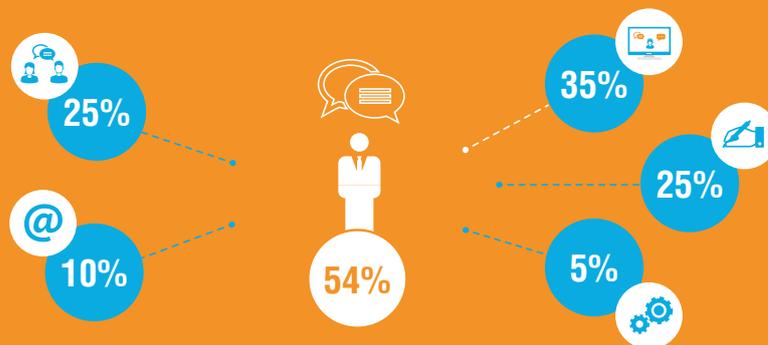


70%
Zufriedenheitssteigerung

Exkurs 3: Feedbackkultur bei den Grossen

Wie wird das Thema Feedbackkultur bei den Grossen gelebt und wie wirkt es sich auf die Employee Experience aus?

Mehr als die Hälfte (54%) aller Mitarbeiter dürfen zwar regelmässig Feedback zu ihrer eigenen Zufriedenheit äussern, die Dokumentation erfolgt hierbei allerdings so wie bei den KMUs grösstenteils „nicht-digital“: 35% des Feedbacks wird über ein externes Befragungstool aufgenommen. Die restlichen Mitarbeiter füllen ihr Feedback über einen Fragebogen (25%), E-Mail (10%) oder auch lediglich mündlich (25%) aus. Nur 5% der Unternehmen nutzen hierfür ihre moderne Software als Lösung. Und dies obwohl sich fast ein Drittel (31%) der Mitarbeiter über ein E-Recruiting-System bei ihrem aktuellen Arbeitgeber bewerben konnten.



Eine ganzheitlich digitale Lösung scheinen also die meisten Grossunternehmen auch noch nicht gefunden zu haben, so dass 75% der Mitarbeiter zustimmen, dass ein digitaler Prozess zu mehr Motivation und Zufriedenheit sorgen würde und fast genauso viele (71%) sind überzeugt, dass es zu mehr Effizienz führen würde.



Förderung

Damit sich Mitarbeiter innerhalb ihres Employee Lifecycles weiterentwickeln, motiviert bleiben und im Sinne des Unternehmens handeln, sind Förderungsprogramme eine der wichtigsten Komponenten. Auch hier gilt: Es sollten Mitarbeiter über alle Hierarchiestufen hinweg gefördert werden und nicht nur „Talente“.

Damit ein Förderungsprogramm keine einmalige Massnahme bleibt, kann eine systemisch-digitale Verwaltung ebendieser von grossem Nutzen sein. Diese hilft beispielsweise durch Verschlagwortung von Mitarbeitern den Überblick über ihre Talente und Schwächen zu bewahren, entsprechende Förderungsmaßnahmen zu planen sowie den Erfolg zu messen. Auch im Hinblick auf eine Nachfolgeplanung kann sie von grosser Hilfe sein und wirkt sich so auch positiv auf das Rekrutierungsbudget aus.

Trotz der Relevanz des Themas, gaben nur knapp mehr als die Hälfte (55%) aller Mitarbeiter an, dass sie durch auf sie angepasste Programme gefördert werden. Schlimmer noch: Mehr als die Hälfte dieser Mitarbeiter findet die Durchführung solcher Massnahmen ineffizient (54%) und wenn sie erfolgt, dann nur unregelmässig (43%).

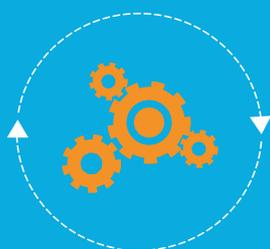

43%
unregelmässig




54%
Ineffizient

Auswirkungen auf die Employee Experience

Würde die Organisation von Förderungsprogrammen systemisch-digital stattfinden, würde die Durchführung effizienter ablaufen, sind sich 70% der Angestellten sicher. 61% aller Mitarbeiter sind der Meinung, dass dies ausserdem positiv zur Motivation beitragen würde und mehr als die Hälfte (58%) würde ihren Arbeitgeber dann eher an Dritte weiterempfehlen.



Digitale Lösung



70%
effizienter

+



61%
motivierter

+



58%
weiterempfehlen

Digitalisierung als erster Schritt in Richtung positive Employee Experience

Dass das Thema (positive) Employee Experience ein noch nicht weit verbreitetes Thema ist, zeigt sich zumindest mit Blick auf die untersuchten Facetten in punkto Technologie, respektive Digitalisierung von Prozessen. Schein-Digitalität ist dabei das grosse Schlagwort. Denn obwohl viele Prozesse vermehrt mit Hilfe des Computers gehandhabt werden, ist der Weg bis zum breitflächigen Einsatz von zeit- und kostensparenden Systemen und somit zur echten Digitalisierung noch weit und viele HR Abteilungen kämpfen auch heute noch mit Papierbergen, Hängeregistern und vollen Aktenschränken. Dies bedeutet nicht nur einen unangenehmen Mehraufwand und schleppende, sich stets wiederholende Prozesse für das HR Personal, sondern dadurch geraten viele Mitarbeiter mitsamt ihren Potenzialen in Vergessenheit und werden weder entsprechend gefördert noch auf ihrem Employee Lifecycle begleitet. Und dies wiederum wirkt sich weder positiv auf die Motivation oder Zufriedenheit, noch auf die Treue aus.

Die gute Nachricht für Unternehmen ist, dass sich die Mitarbeiter scheinbar aktuell noch nicht gross darüber stören und sich erst vereinzelt darüber im Klaren sind, welche Möglichkeiten sich im Falle einer Digitalisierung solcher Prozesse für sie eröffnen würden. Die schlechte Nachricht für Unternehmen hingegen ist, dass sich dies in Zukunft klar ändern wird und zwar spätestens mit dem Eintritt der jungen Generationen in den Arbeitsmarkt.

Eindeutig gezeigt hat sich aber auf jeden Fall, dass viele Mitarbeiter eine Digitalisierung der untersuchten Prozesse begrüßen würden und sich schon jetzt sicher sind, dass sich dies positiv auf Ihre Einstellung und ihr Befinden als Mitarbeiter im Unternehmen auswirken würde. Hier gilt es für Unternehmen deshalb schon heute anzusetzen und mit dem Einsatz von Technologie aktiv zur positiven Employee Experience beizutragen und diese so zu beeinflussen und mitzugestalten, dass die Mitarbeiter – und im Endeffekt auch das Unternehmen! - langfristig davon profitieren.

Wir danken unseren Partnern für die Unterstützung!

Crosswater Job Guide

BLICKPUNKT
kmu

Rekrutierungserfolg.de

Das Business- und Wissensportal für das Recruiting

Über jacando

jacando ist ein Schweizer Cloud Software-Anbieter und steht für innovative, kostengünstige Lösungen in den Bereichen Recruiting und Personal- und Talentmanagement. Mit unseren Produkten jacando Match, Admin und Talent ermöglichen wir unseren Kunden effiziente HR Prozesse, die einfach per Mausklick erledigt werden können. Unsere Software ist leicht in der Anwendung, umfassend in der Ausführung, kann individuell auf Kundenbedürfnisse angepasst werden und ist von HR Profis für HR Profis gemacht.

jacando – HR Cloud Software

Kontakt:

Melissa Rösch
Marketing Intern
jacando AG
Güterstrasse 213
4053 Basel

Telefon +41 61 783 00 00
E-Mail melissa.roesch@jacando.com



Sarah Ursprung
Marketing Manager
jacando AG
Güterstrasse 213
4053 Basel

Telefon +41 61 783 00 00
E-Mail sarah.ursprung@jacando.com



Dennis Teichmann
Chairman | Head Marketing & Product
jacando AG
Güterstrasse 213
4053 Basel

Telefon +41 61 783 00 00
E-Mail dennis.teichmann@jacando.com

