

Soft Factor Analytics

Weil Kennzahlen nur das Ergebnis sind.

Kennzahlen sind so etwas wie der Heilige Gral der Unternehmensführung. Egal ob zur Messung und Beurteilung strategischer und operative Ziele, zur Steuerung und Optimierung von Prozessen oder als Benchmark. Doch was immer sie uns auch zeigen, es ist nur das Endergebnis eines komplexen Zusammenspiels vieler einzelner Faktoren bzw. Rädchen im Unternehmensgetriebe. Was genau zu welchem Resultat geführt hat oder warum sich Werte plötzlich ändern, verraten sie uns in der Regel nicht.

Ausnahmen sind hier rein technische Kennzahlen, wie in der Produktion, wo sich mit verhältnismäßig geringem Aufwand relevante Einflüsse identifizieren und analysieren lassen.

Richtig komplex wird es jedoch dann, wenn der Mensch als Einflussfaktor hinzukommt. Denn im Gegensatz zu physikalischen, chemischen oder biologischen Einflüssen sind wir alles andere als ein konstanter und berechenbarer Faktor.

Die Komplexität steigt zudem exponentiell an, je mehr von uns an einem Prozess oder einer Entwicklung beteiligt sind.

Wir sind der "Soft Fact" an oberster Stelle, der mit seinem individuellen und unberechenbaren Verhalten, Handeln und Denken eine Kennzahl jederzeit auf eine Berg- oder Talfahrt schicken kann.

Wir selbst wiederum werden beeinflusst durch unsere persönliche Gefühlslage und Motivation, unseren Job, unser Wissen und unsere Erfahrungen, aber vor allem auch durch unser Arbeitsumfeld. Sprich der Organisation mit ihrer Kultur und ihren Werten, der Zusammenarbeit, dem Arbeitsplatz und Arbeitsort, den Arbeitsmitteln bis hin zu unseren IT- und Kommunikationssystemen.

Ein hoch komplexes Zusammenspiel vieler weicher Faktoren, die sich jeder direkten Messung entziehen.

Nichtsdestotrotz versuchen wir seit Jahrzehnten über aufwendige Mitarbeiterbefragungen Soft Facts pseudomäßig "messbar" zu machen.



Diese Messungen dienen jedoch mehr dem HR-Benchmarking reduziert auf einige wenige Schlüsselthemen. Ein umfassendes Radar zum Aufspüren relevanter Soft Facts mit Einfluss auf Leistungs- und Erfolgskennzahlen sieht anders aus.

So bleiben Entwicklungen und Veränderungen in den Organisationen oft lange Zeit unerkannt.

Erst wenn sich diese in Kennzahlen niederschlagen oder Ereignisse wie Kündigungen sich häufen, wird sichtbar, dass irgendetwas irgendwo nicht mehr stimmt. Was genau im Detail die Ursachen dafür sind, bleibt jedoch im Dunkeln.

Die Herausforderung in diesem Kontext liegt vor allem in der Vielfalt der Faktoren, die uns Menschen beeinflussen und damit letztendlich die Effizienz und Effektivität der Organisation bis hin zu deren Image und Integrität.

Egal, ob es sich dabei um fehlendes Vertrauen und Wertschätzung handelt, um Konflikte an Schlüsselstellen, um veraltete oder ineffiziente Arbeitsmittel, um mangelnden Wissens- und Informationsaustausch oder um widersprüchliche Zielsetzungen. Es gibt Hunderte von Soft Facts in jeder Organisation, die auf den ersten Blick nur marginal erscheinen mögen, aber dennoch entscheidenden Einfluss auf Kennzahlen haben.

Relevante Soft Facts erkennen

Eine thematisch begrenzte und zeitlich punktuelle "Messung" von Soft Facts basierend auf den klassischen Ansätzen hat hier kaum Chancen, zur richtigen Zeit am richtigen Ort die richtigen Fragen zu stellen.

Wer die Soft Facts seiner Unternehmung zu jeder Zeit und an jedem Ort im Griff haben will, der kann und sollte auf die Beobachtungen und Wahrnehmungen seiner Mitarbeitenden zählen. Sie erkennen intuitiv und schnell, wo und wann einzelne Faktoren die Effizienz und Effektivität ihrer Arbeit beeinträchtigen.

Hierzu braucht es aber keine nervigen Mikroumfragen zum Messen, sondern ein offenes und aktives Feedback-Tool, wo Mitarbeitende ihre Erfahrungen jederzeit einbringen können. Dann, wenn sie aktuell und relevant sind.

Eine bessere und effizientere Sensorik für Soft Facts gibt es nicht und fördert zudem das Engagement und die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Autor: Martin Mechlinski / SMART FED

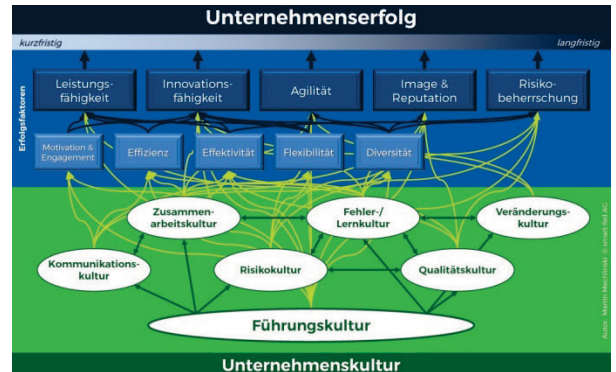
Publikationen

<https://smart-fed.com/de/medien/>

Mikrobefragungen vs. Zuhören



Unternehmenskultur



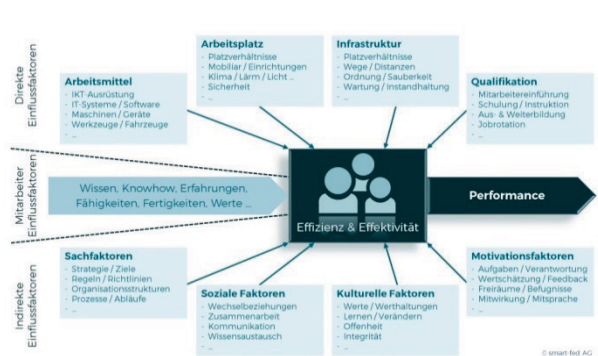
Mitarbeiterbefragung in smart



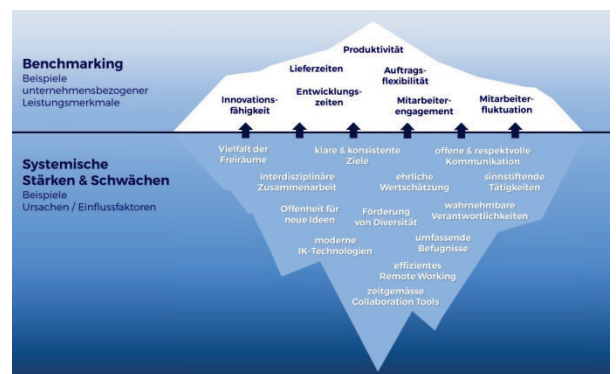
Die vier Dimensionen der Wertschätzung



Mitarbeiter - Effizienz & Effektivität



Blick unter dem Eisberg



Mitarbeiter-Engagement

Sieben Perspektiven des Mitarbeiter-Engagements		
Unternehmen/Organisation	unternehmerisches Engagement Fokus auf Unternehmenserfolg Ganzheitliches und strategisches Denken sowie Übernahme von Verantwortung prägen das Engagement.	Was beeinflusst bzw. fördert diese Engagements? umfassende Befugnisse für Mitarbeitende Vertrauen in Mitarbeitende
	kundenorientiertes Engagement Fokus auf Kundenerfahrung & -satisfaction Das Erleben bzw. Überleben von Kundenwünschen und Bedürfnissen prägen das Engagement.	kundenorientierte Zielvorgaben klar definierte Kunden- und Qualitätsstrategien/Philosophien
	prozessorientiertes Engagement Fokus auf Effizienz & Effektivität Anregungen und Ideen zur Prozessverbesserung und Optimierung prägen das Engagement.	Möglichkeiten für offenes und direktes Feedback Kritik- und Konfliktfähigkeit
	produktorientiertes Engagement Fokus auf Innovation & Weiterentwicklung Herausgaben bestehender Lösungen sowie Entwicklung eigener Ideen, Konzepte und Ansätze prägen das Engagement.	Akzeptanz für unterschiedliche Meinungen Freiräume für kreatives Denken
Person	teamorientiertes Engagement Fokus auf Teamfähigkeit & Teamerfolge Vernetzte Denken und Handeln, Austauschbarkeit und gegenseitige Unterstützung prägen das Engagement.	agile Teams teamorientierte Zielvorgaben Teamplayer positiver Umgang mit Fehlern flache Hierarchien Honorigung von Teamleistungen
	karriereorientiertes Engagement Fokus auf persönliche Entfaltung Das Überleben persönlicher Zielvorgaben und schnelle Erfolge prägen das Engagement.	Einzelkämpfer persönliche Zielvorgaben hierarchische Strukturen
	leistungsorientiertes Engagement Fokus auf positiver Leistungsbewertung Das Erleben individueller Zielvorgaben sowie mögliche Vorteile bzw. keine Fehler prägen das Engagement.	lohn- & bonusrelevante Mitarbeiterbeurteilungen Honorigung von Einzelleistungen Null-Fehler-Kultur

Diversität in Unternehmen aktiv nutzen

