

# Mitarbeiterbefragungen?

## Brauchen wir nicht mehr! Es gibt ja KI.

**Die Zahl der Unternehmen, die sich dem Feedback ihrer Mitarbeitenden in Form von regelmäßigen Befragungen verweigern, nimmt stetig zu. Egal ob klassisch oder als Puls- bzw. Mikroumfragen.**

2013 zählten Mitarbeiterbefragungen zu den drei wichtigsten Management Tools weltweit. Insbesondere die Messung des Employee Engagement Index durfte in keiner größeren Organisation mehr fehlen. Zehn Jahre später sind Mitarbeiterbefragungen für viele Unternehmen eher ein "No Go" als ein "Must".

Die Gründe dafür sind vielschichtig.

2020 bis 2022 war es die Corona-Pandemie, die gerne als Vorwand genutzt wurde. Ausgenommen von einem kurzen Hype zum Thema Homeoffice. Aktuell ist es die wirtschaftliche Lage, die für Unternehmen das Interesse am Mitarbeiter-Feedback gegen Null sinken lässt.

Längerfristig betrachtet sind es jedoch andere Ursachen und Entwicklungen, die wesentlich dazu beigetragen haben, dass Mitarbeiterbefragungen mehr und mehr auf dem Abstellgleis landen.

Allen voran sind es die stetig sinkenden Rücklaufquoten bei Umfragen. Dies hat schon weit vor Corona begonnen. Das Thema Befragungsmüdigkeit hat sich zudem seit der Einführung kontinuierlicher Puls- und Mikroumfragen noch weiter verschärft. Wen wundert's.

Diese Entwicklung wiederum beeinflusst je länger je mehr auch das Vertrauen in die Aussagekraft von Umfragen. Wer gibt überhaupt noch Feedback? Sind es nur noch die JA-Sager? Wird überhaupt noch ehrliches Feedback gegeben?

Da kann es keinem verwundern, wenn Manager immer häufiger sagen:

"Mitarbeiterbefragungen? – Brauchen wir nicht mehr!"

Doch kann Führung ohne Rückkopplung aus der Organisation funktionieren?

### KI – die Lösung des Problems?

Dass sich hier KI als "Lösung des Problems" ins Spiel bringt, kann niemanden wirklich überraschen.

Seit mehreren Jahren drängen immer mehr KI-Tools in den Markt, die auf unterschiedliche Art und Weise versuchen, Leistung und Engagement der Mitarbeitenden oder die Stimmung in der Organisation indirekt zu messen bzw. zu berechnen.

Die einen scannen und werten dazu die Aktivitäten der Mitarbeitenden auf ihren Computersystemen aus. Zum Beispiel, wie oft auf welchen Webseiten zugegriffen wird oder die Intensität der Datenverarbeitung auf den Computern.

Dies funktioniert natürlich nur dort, wo Mitarbeitende einen Großteil ihrer Arbeit auf dem Computer erledigen.

Andere KI-Tools analysieren Inhalte firmeninterner Chats, E-Mails, Instant-Feedback-Apps und sonstiger Kommunikationskanäle, aus denen die KI Pseudokennzahlen und Reports zur Stimmung, Engagement oder Mitarbeiterzufriedenheit generiert.

Wie auch immer, was hier im Hintergrund tatsächlich stattfindet, ist – um es nett auszudrücken – eine systematische und umfassende Beobachtung der Mitarbeitenden mit dem Hauptzweck, ihr leistungsbezogenes Verhalten und Engagement bzw. ihre Verbundenheit mit dem Unternehmen zu messen bzw. zu bewerten. George Orwell lässt grüßen.

Von einer Rückkopplung der Organisation an die Führung darf beim Einsatz dieser KI-Tools kaum die Rede sein.

Der "Schuss" wird im Gegenteil sogar nach hinten losgehen. Die Mitarbeitenden werden sich aufgrund der systematischen Beobachtung durch KI noch mehr verschließen. Kritischen Äußerungen auf den unternehmensinternen Kommunikationskanälen werden zu einem Tabu.

### Der Wert des Feedbacks

Mitarbeitende wollen aufgrund persönlicher Erfahrungen, Erlebnisse und Beobachtungen Feedback geben. Das heißt, relevantes und authentisches Feedback ist immer intrinsisch motiviert. Verbunden mit einem Schuss Emotion, welche es für den Feedback-Geber bzw. Geberin wichtig genug macht, genau dieses Feedback geben zu wollen.

Feedback jederzeit geben zu dürfen und zu können, ist nicht nur eine Form der Wertschätzung, sondern stärkt auch die Bindung und das Vertrauen in die Unternehmensleitung.

Das direkte persönliche Feedback der Mitarbeitenden, wie z. B. über das Feedback-Portal von SMART FED, hat eine ganz andere Qualität als das Aushorchen mittels KI oder zwanghafte Mitarbeiterbefragungen, die nur zur Befragungsmüdigkeit führen.

Aktuelle, individuelle und authentische Rückmeldungen der Mitarbeitenden sind die wichtigste Quelle für jede Unternehmensführung, um positive wie negative Entwicklungen in der Organisation zeitnah zu erkennen.

Der Wert und die Bedeutung dieser Rückkopplung für das Management darf nicht unterschätzt werden. Ohne diese wird Unternehmensführung zu einer Art Blindflug, der mit jedem Jahr mehr hohe Risiken birgt, kritischen Veränderungen in der Organisation zu spät auf die Spur zu kommen und rechtzeitig zu handeln.

**Aber Achtung!** Um authentisches Mitarbeiter-Feedback zu erhalten, ist der Schutz der Anonymität eine zentrale Voraussetzung. Ohne dies wird es kein ehrliches und offenes Feedback geben. Dies belegen seit Jahren weltweite Studien zum Thema Mitarbeiterbefragung und Feedback. Auch eine indirekte Rückverfolgung darf es dabei nicht geben.

Autor: Martin Mechlinski / SMART FED

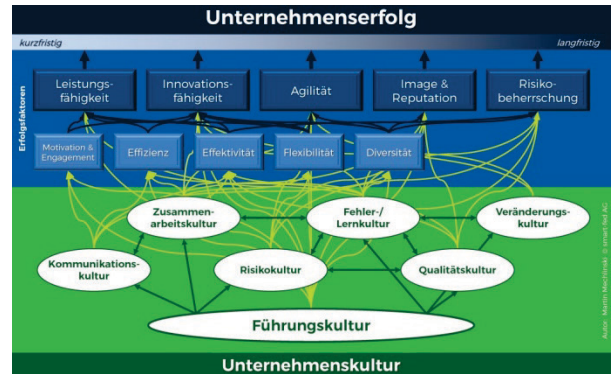
# Publikationen

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

## Agile Organisationen



## Unternehmenskultur



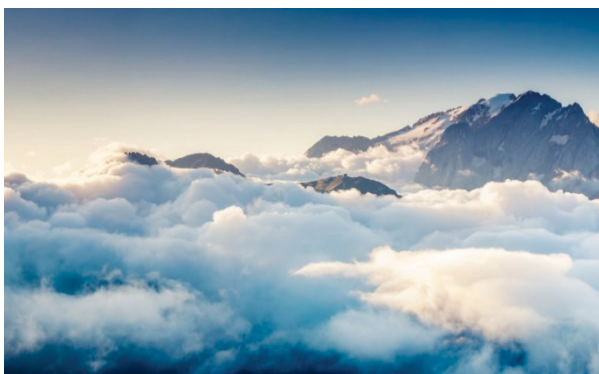
## Mitarbeiterbefragung in KMUs



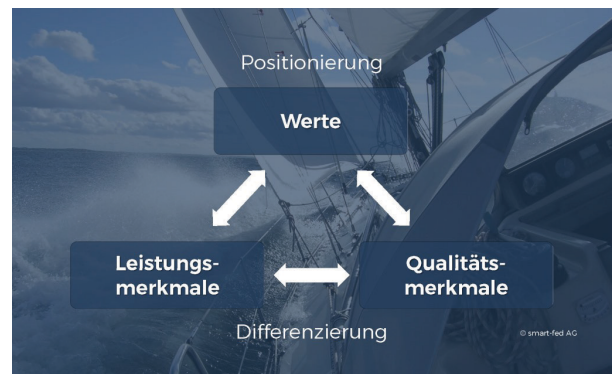
## Die vier Dimensionen der Wertschätzung



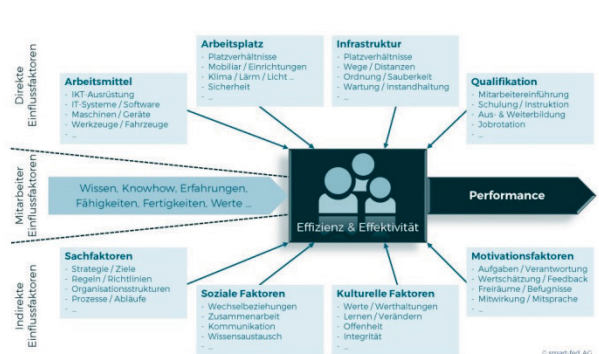
## Risikomanagement in Unternehmen



## Kernelemente der Unternehmensstrategie



## Mitarbeiter - Effizienz & Effektivität



## Diversität in Unternehmen aktiv nutzen

