

# KI statt Mitarbeiterbefragung

## Ist dies die Lösung der Zukunft?

**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.

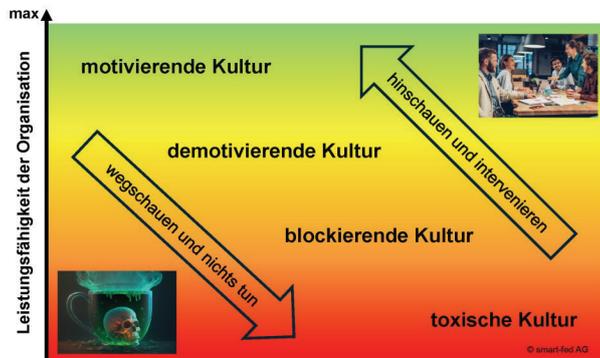
**Aber Achtung!** Um authentisches Mitarbeiter-Feedback zu erhalten, ist der Schutz der Anonymität eine zentrale Voraussetzung. Ohne dies wird es kein ehrliches und offenes Feedback geben. Dies belegen seit Jahren weltweite Studien zum Thema Mitarbeiterbefragung und Feedback. Auch eine indirekte Rückverfolgung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

Autor: Martin Mechlinski / SMART FED

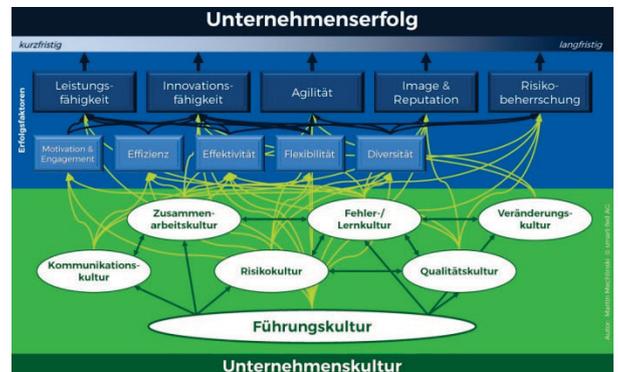
# Publikationen

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

## Entwicklungsstufen Unternehmenskultur



## Unternehmenskultur Modell



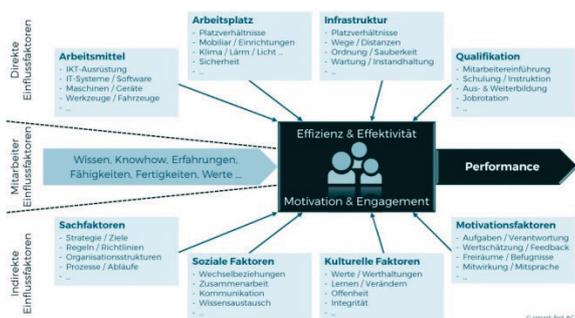
## Feedback ohne Umfragen



## Toxisches Betriebsklima



## Mitarbeiter - Effizienz & Effektivität



## Blick unter dem Eisberg



## Mitarbeiter-Engagement

Sieben Perspektiven des Mitarbeiter-Engagements		
Unternehmen/Organisation	<b>unternehmerisches Engagement</b> Fokus auf Unternehmensziele Ganzheitliches und strategisches Denken sowie Übernahme von Verantwortung prägen das Engagement.	<b>Was beeinflusst bzw. fördert diese Engagements?</b> umfassende Befugnisse für Mitarbeitende
	<b>kundenorientiertes Engagement</b> Fokus auf Kundenzufriedenheit & Bindung Das Erfüllen bzw. Überbieten von Kundenwünschen und Bedürfnissen prägen das Engagement.	Vertrauen in Mitarbeitende persönliche Kundenkontakte kundenorientierte Zielvorgaben klar definierte Kunden- und Qualitätsstrategien/Philosophien
	<b>prozessorientiertes Engagement</b> Fokus auf Effizienz & Effektivität Anstrengungen und Ideen zur Prozessverbesserung und Optimierung prägen das Engagement.	Möglichkeiten für offenes und direktes Feedback Offenheit für neue Ideen
	<b>produktorientiertes Engagement</b> Fokus auf Innovation & Weiterentwicklung Herausgaben bestehender Lösungen sowie Entwicklung eigener Ideen, Konzepte und Ansätze prägen das Engagement.	Querschnitt und Mitdenken agile Teams Freiräume für kreatives Denken
Mitarbeiter	<b>teamorientiertes Engagement</b> Fokus auf Teamleistungen & Teamwork Vernetztes Denken und Handeln, Akzeptanz und gegenseitige Unterstützung prägen das Engagement.	Akzeptanz für unterschiedliche Meinungen positiver Umgang mit Fehlern teamorientierte Zielvorgaben flache Hierarchien Teamplayer Honorierung von Teamleistungen
	<b>kariereorientiertes Engagement</b> Fokus auf persönlicher Erfolg Das Überbieten persönlicher Zielvorgaben sowie schnelle Erfolge prägen das Engagement.	Einzelkämpfer persönliche Zielvorgaben hierarchische Strukturen
	<b>leistungsorientiertes Engagement</b> Fokus auf positiver Leistungsbewertung Das Erfüllen individueller Zielvorgaben sowie möglichst vielfältige Ziele prägen das Engagement.	lohn- & bonusrelevante Mitarbeiterbeurteilungen Honorierung von Einzelleistungen Null-Fehler-Kultur

© smart-fed AG

## Die vier Dimensionen der Wertschätzung

