

# ■ Neue Prozesse für eine be

Noch lässt uns die anhaltende Pandemie nicht an "Normalität" denken. Dennoch sollten sich Unternehmen bereits jetzt damit befassen, wie sie den Arbeitsalltag für ihre Belegschaft nach der Rückkehr an den gewohnten Arbeitsplatz bestmöglich gestalten. Hybride Modelle zwischen Büro und Home-Office werden sich branchenübergreifend zunehmend etablieren und somit die Definition des physischen Arbeitsortes verändern. Die größte Herausforderung lautet daher: Wie gelingt es, zukünftig eine produktive Zusammenarbeit zu ermöglichen sowie alle Mitarbeiter zu erreichen und langfristig zu motivieren?

## Maximale Flexibilität wird zum Must-have

Die Employee Experience wurde auf eine Achterbahnfahrt geschickt, als sich die COVID-19-Pandemie ausbreitete. Unternehmen versuchten krampfhaft, neue Wege des (Remote-)Arbeitens zu ermöglichen und waren gezwungen, sich auf pragmatische, teils überstürzte Digitalisierung einzulassen. Obwohl 2020 ein Jahr wie kein anderes war und als überwältigend negativ bezeichnet wurde, stieg das Engagement von Mitarbeitenden im Vergleich zum Vorjahr laut einer Forbes-Umfrage um 13 Prozent. Untersuchungen von McKinsey haben zudem gezeigt, dass sich die Telearbeit positiv auf den Arbeitsalltag und die Produktivität auswirkt. Dies unterstreicht, wie wichtig es ist, Flexibilität in Bezug auf den Arbeitsort für Mitarbeitende zu ermöglichen. Die weniger positiven Auswirkungen dieser neuen Arbeitsweise zeigen sich laut Forbes darin, dass sich 41 Prozent der befragten Angestellten während der Pandemie ausgebrannt fühlten. Negative Emotionen sowie Konzentrations- und Motivationsmangel sind bis heute immer wieder auftretende Probleme. Riskieren wir also eine steigende Produktivität auf Kosten unserer Gesundheit?

## Digitaler Arbeitsplatz als das neue „Normal“

Nach dem „Ende“ der Pandemie wird es wichtiger denn je sein, Mitarbeitern positive Erlebnisse zu bieten. Wenn sich die Wirtschaft erholt und die Personalbeschaffung wieder anzieht, sind Unternehmen gezwungen, attraktive Arbeitsplätze zu schaffen, um die besten Talente zu gewinnen und langfristig zu binden. Der digitale Arbeitsplatz wird dabei zu einem Muss und Unternehmen, die Projekte zur digitalen Transformation aufgeschoben haben, könnten dadurch signifikante Nachteile entstehen.

## 5 Wege zur Verbesserung der Employee Experience

**01 Stellen Sie das Wohlbefinden Ihrer Mitarbeitenden in den Vordergrund:** Mit einer zunehmend isolierten Belegschaft kann die

Employee Experience nicht mehr durch Dinge wie das Mitnehmen des Hundes zur Arbeit verbessert werden; nicht zuletzt, weil der Hund jetzt sowieso jeden Tag bei ihnen ist. Initiativen wie Yogakurse oder Seminare zum finanziellen Wohlbefinden lassen sich online durchführen und bieten neue Formen von Benefits. Bewerben Sie solche Initiativen und stellen Sie Aufzeichnungen der Sessions in Ihrem Intranet zur Verfügung. Erinnern Sie Ihre Mitarbeiter über verschiedene Kommunikationskanäle regelmäßig daran, sich um ihr Wohlbefinden zu kümmern und Auszeiten zu nehmen, sodass sie weniger krankheitsbedingte Fehlzeiten haben, engagierter sind und als Ergebnis bessere Arbeit leisten können.

**02 Erweitern Sie Ihre Richtlinien für flexibles Arbeiten:** Laut Forrester wollen 53 Prozent der Beschäftigten auch nach der Pandemie häufiger von zu Hause aus arbeiten. Flexibles Arbeiten ist nichts Neues, jedoch gibt es einige Unternehmen, die dies immer noch nicht vollständig umgesetzt und während der Pandemie nur ein temporäres Remote-Arbeitsmodell implementiert haben. Perspektivisch muss Flexibilität mehr als eine kurzfristige Lösung sein und stattdessen als wesentlicher Bestandteil der gesamten Employee Experience gesehen werden. Geben Sie Ihren Mitarbeitern mehr Möglichkeiten und Verantwortung für ihre Zeitpläne, um zu zeigen, dass Sie ihnen vertrauen. Probieren Sie Vier-Tage-Wochen, Tage ohne interne Calls oder hybride Standortmodelle aus, die den Bedürfnissen Ihrer Mitarbeitenden entgegenkommen und ihnen insgesamt eine bessere Work-Life-Balance ermöglichen. Ihr digitaler Arbeitsplatz sollte daher die Möglichkeit bieten, die wichtigsten Arbeitsprozesse von überall erledigen zu können und stets auf dem aktuellen Stand zu bleiben – ob per Laptop, Smartphone oder Digital Signage.

**03 Machen Sie Vielfalt und Inklusion zu einer Priorität:** Ein positives Arbeitserlebnis wird durch einen vielfältigen und integrativen Arbeitsplatz untermauert. Wenn Ihre Organisation vielfältig ist, werden Sie Verbesserungen

# Bessere Employee Experience

bei der Unternehmensleistung, Innovation und Rentabilität feststellen. Das Jahr 2020 hat die Bedeutung von Vielfalt und Inklusion in den Mittelpunkt gerückt. Verpflichten Sie sich, unterrepräsentierte Gruppen in Ihrer Organisation zu unterstützen und eine starke D&I-Strategie (Diversity & Inclusion) zu entwickeln. Erwägen Sie die Schaffung einer entsprechenden Position in Ihrem Unternehmen, beispielsweise eines Chief D&I Officers, und setzen Sie die geplanten Ziele in die Praxis um. Heben Sie Vielfalt und Inklusion als wichtige Säulen Ihrer Unternehmenswerte und -kultur in Ihrem Intranet hervor und ermöglichen Sie offene Feedbackgespräche mit Ihrer Belegschaft, um ihnen bewusst zu machen, dass sich Ihr Unternehmen für D&I einsetzt.

**04 Konzentrieren Sie sich auf erfahrungsbezogene Benefits:** Während es einfach ist, sich auf Standard-Benefits wie bezahlte Freistellung oder Altersvorsorge zu konzentrieren, sollten Sie nicht zulassen, dass die erlebnisorientierten Vorteile auf der Strecke bleiben. Wenn Sie noch kein solches Programm haben, sollten Sie ein Employee-Assistance-Programm einführen, durch das Ihre Mitarbeiter zusätzliche Hilfe und emotionale Unterstützung erhalten können. Die Gründe, weshalb Angestellte bei einem Unternehmen bleiben, verlagern sich weg von einer höheren Vergütung und hin zu beispielsweise der Möglichkeit, beruflich zu wachsen. Karriereperspekti-

ven, ein Gefühl der Zugehörigkeit und eine als sinnvoll empfundene Arbeit sind die wichtigsten Faktoren, die vor allem das Engagement der jungen Arbeitnehmer beeinflussen. Sie sollten daher jederzeit transparent und aktuell auf Ihrer Intranet-Plattform dargestellt sein. Geben Sie Ihren Mitarbeitenden einfachen Zugriff auf Informationen und Dokumente, die sie brauchen, um ihre Arbeit besser als je zuvor zu erledigen.

**05 Erst zuhören, dann handeln:** Zuzuhören, ohne anschließend aktiv zu handeln, verringert das Engagement mehr, als wenn Sie gar nicht zuhören würden. Seien Sie bereit, neue Strategien auf Grundlage von Ideen aus Ihrer Belegschaft umzusetzen. Erhöhen Sie den Anteil des passiven Zuhörens und nutzen Sie Ihre Intranet-Plattform, um mithilfe von Umfragen, Abstimmungen und Ideenportalen Input von Ihrer Belegschaft zu erhalten. Führen Sie weiterhin Feedbackschleifen im Management durch, konzentrieren Sie sich jedoch vor allem auf die Stimmungen Ihrer Mitarbeiter, die zum Beispiel im Intranet vertreten sind. Kommunizieren Sie neue Initiativen in Ihrer Organisation jederzeit transparent, entwickeln Sie kreative Kommunikationskampagnen und zeigen Sie, dass Sie zugehört haben. Solches Handeln trägt zu einem höheren Maß an Engagement sowie zu einer offeneren, kollaborativen Kultur in Ihrem Unternehmen bei.

## Quellen:

[1] <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/covid-19-and-the-employee-experience-how-leaders-can-seize-the-moment>

[2] <https://www.forbes.com/sites/edwardsegal/2020/11/10/survey-covid-19-has-significantly-impacted-workers-and-their-performance/?sh=594361e11621> len Informationsbewältigung und Wissensvermittlung, Bielefeld: W. Bertelsmann



## Der Autor:

Kevin Hähnlein ist seit knapp fünf Jahren in der Welt des Digitalen Arbeitsplatzes tätig, die er neben seinem Politik- und Wirtschaftsstudium als Consultant bei der T-Systems kennen gelernt hat. Dabei begleitete er namhafte deutsche Unternehmen in spannenden Digitalisierungsprojekten. Heute ist Kevin Hähnlein bei Unily als Sales Engineer für die DACH-Region verantwortlich.

✉ [haehnlein@wissensmanagement.net](mailto:haehnlein@wissensmanagement.net)