

Die Akzeptanz der Mitarbeiter

PRAXIS. In der Zeitwirtschaft haben Self Services einen hohen Stellenwert, werden aber nicht von allen Mitarbeitern begrüßt. So schaffen Unternehmen Akzeptanz.

Von **Raphaela Rose**

Viele Personalabteilungen wollen mit Employee Self Services (ESS) die Kommunikation mit den Arbeitnehmern effizienter gestalten. Aber wie nehmen Mitarbeiter Self Services wahr? Begrüßen sie das Angebot oder stehen sie ihm kritisch gegenüber? Antworten auf diese Fragen finden sich in der Art und Weise, wie ein Unternehmen Self Services gestaltet, einführt und kommuniziert. Damit diese von den Mitarbeitern gut angenommen werden, sollten sie vier Punkte beachten.

Erstens: Mehrwert schaffen

Mitarbeiter akzeptieren die Einführung digitalisierter Prozesse, wenn sie ihnen einen persönlichen Nutzen bringen. Am Beispiel der Arbeitszeiterfassung im Self Service wird das deutlich: Kollegen in der Produktion oder dem Schichtdienst kennen die Arbeitszeiterfassung mit Transponder, arbeiten aber wenig am Computer. Angestellte in der Verwaltung sind zwar versiert am Computer, füllten aber bisher Stundenzettel aus oder mussten ihre Zeiten nicht erfassen. Zu Beginn bedeutet die neue Vorgehensweise der Zeiterfassung via ESS für die Mitarbeiter einen zusätzlichen Lern- und Zeitaufwand. Deshalb erwarten sie vom Arbeitgeber, dass er ihnen den Einstieg so leicht wie möglich macht. Einfache Workflows, Instruktionen in der Muttersprache und zentral zugängliche Computerterminals helfen dabei.

Vor allem muss der Nutzen, der für die Mitarbeiter entsteht, kommuniziert



Mitarbeiter nutzen dann gern Self Services, wenn sie ihnen persönlich nutzen.

werden. Via ESS erhalten sie erstmals eine umfassende Übersicht über ihre Daten, können diese jederzeit aktualisieren und kontrollieren. Transparente Zeiten ermöglichen ihnen, Pausen flexibel zu planen, Überstunden nachzuweisen und sich eventuell vom psychologischen Druck, länger als der Vorgesetzte bleiben zu müssen, zu befreien. Mit der Erkenntnis dieser Vorteile entsteht die Bereitschaft, sich auf das Neue einzulassen.

Zweitens: Mehr Service

Transparenz, selbstständiges Handeln, mobiler Zugriff: Auch wenn diese Vorteile von Self Services für die Mitarbeiter einsichtig sind, darf es nicht darauf hinauslaufen, dass sie sich alleingelassen fühlen. Wer seinen Urlaub digital

beantragt, erwartet kurze Reaktionszeiten und eine Information zum Antrag per E-Mail. Wer im Homeoffice oder im Außendienst arbeitet, freut sich über ein schnelles Feedback zu seinen digital angesteuerten Prozessen, beispielsweise zu seinem Dienstreiseantrag oder seiner Anfrage für ein Mitarbeitergespräch. Wer ein Seminar online bucht, will durch einen elektronischen Kompetenz- und Skill-Abgleich erkennen, welche Weiterbildung für ihn tatsächlich sinnvoll ist. Darüber hinaus sollte die digitale Genehmigung der Weiterbildung persönliche Anmerkungen des Vorgesetzten zulassen.

Für jeden Mitarbeiter gilt: Er möchte seine Aufgaben und Möglichkeiten als Nutzer des Programms eindeutig ver-

IHR PARTNER FÜR WORKFORCE MANAGEMENT

Smarter aufgestellt mit
Zeiterfassung, Bedarfsermittlung
und Personaleinsatzplanung.

stehen und sich bei Fragen an einen persönlichen Ansprechpartner in der Personalabteilung wenden können.

Drittens: Sichere Daten

Die Stammdaten über das Mobiltelefon ändern? Die Gehaltsabrechnung per E-Mail erhalten? Ist das sicher? Dem elektronischen Versand personenbezogener Daten stehen viele Mitarbeiter kritisch gegenüber, daher hat Datensicherheit höchste Priorität. Mit zunehmender Lebenserfahrung steigt das Risikobewusstsein. Mit dem Bildungsstand wächst die Kenntnis der Rechtsgrundlagen und der Persönlichkeitsrechte.

Durch die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes unterliegen Arbeitgeber strengen Richtlinien, kennen die Aufgabenstellungen und sichern durch zertifizierte Datenschutzbeauftragte die Softwareumgebung innerhalb des Unternehmens ab. Arbeitnehmer erhalten daher über die Software eine rechtliche und technische Beratung, etwa zu den Möglichkeiten der langfristigen Datensicherung. Private digitale Zurückhaltung bedeutet nicht gleichzeitig die Ablehnung digitaler Prozesse im Unternehmen. Angestellte und Jobsuchende sind normalerweise offen für Erleichterungen durch Self Services, die in Zusammenhang mit ihrem Arbeitsplatz stehen, wenn der Arbeitgeber die Erfüllung der Sorgfaltspflicht und den Datenschutz garantiert und gut kommuniziert.

Viertens: Nicht nur digital

Die kanadische Psychologin Susan Pinker belegt mit einer Reihe von Studien, dass die direkte Kommunikation klare Vorteile gegenüber allen virtuellen Formen bringt. Stimme und Augenkontakt übermitteln nonverbale Botschaften. Der soziale Austausch erzeugt ein höheres Zusammengehörigkeitsgefühl und stärkt sogar das Immunsystem. Als

Beispiel, wie wichtig die Kombination von digitaler und persönlicher Kommunikation ist, sei hier das Bewerbermanagement aufgeführt. Junge Bewerber fordern zwar eine schnelle Prozedur, aber gleichzeitig auch eine persönliche. Nicht immer wollen sie anonyme Bewerbermasken ausfüllen und nüchterne Eingangsbestätigungen erhalten.

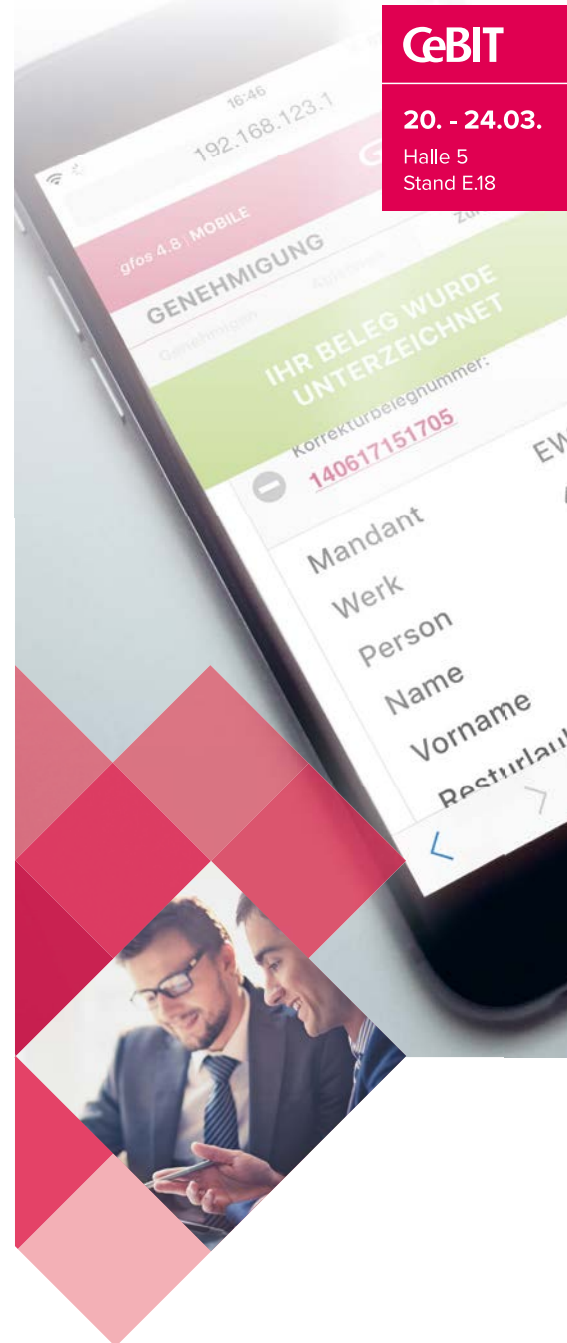
Mit einer individuell gestalteten Bewerbung als PDF können sie ihre Persönlichkeit ausdrücken. Eine nett formulierte Antwort per E-Mail und später eine telefonische Einladung vermitteln die Kultur des Arbeitgebers. Und die persönlichen Gespräche beim Auswahlprozess sind die Stellschrauben jeder Entscheidung. Arbeitgeber sind daher gut beraten, wenn sie unterschiedliche Kommunikationsformen zulassen.

Die Mischung macht's

Rein administrative Prozesse wie die Arbeitszeitbuchung werden von den Mitarbeitern meist als unbedenklich im Self Service akzeptiert. Hier sehen sie ihren persönlichen Nutzen im selbstbestimmten Handeln und der Transparenz ihrer Daten. Bei sensiblen Themen wie der elektronischen Übermittlung personenbezogener Daten muss der Arbeitgeber durch eine sichere Software und ausreichende Aufklärung Vertrauen schaffen.

Feedback ist auch im Self Service unerlässlich, damit sich Mitarbeiter im Unternehmen gut aufgehoben fühlen. Bei klar strukturierten Prozessen kann dies digital erfolgen. Für persönliche Fragen muss aber immer die Möglichkeit zum direkten Gespräch bestehen. Denn das Leben an sich ist analog. ■

RAPHAELE ROSE ist Marketingleiterin und zuständig für den strategischen Vertrieb bei SP Data, Herford.



GeBIT

20. - 24.03.

Halle 5
Stand E.18