

Benchmarking von Mitarbeiterportalen

- Erfolgsanalyse und Identifizierung von Handlungsbedarfen -

Nils Urbach, European Business School (EBS),
Prof. Dr. Stefan Smolnik, European Business School (EBS)
Prof. Dr. Gerold Riempp, European Business School (EBS)¹

***Abstract.** Unter dem Titel „Employee Portal Benchmark“ führte die European Business School (EBS) eine Mitarbeiterportalstudie mit 22 Unternehmen durch. Ziel war es, Klarheit über den Nutzen getätigter und geplanter Investitionen in Mitarbeiterportale zu schaffen. In Rahmen der Studie wurden mehr als 10.000 Mitarbeiter der teilnehmenden Unternehmen bezüglich ihres Mitarbeiterportals befragt. Die Unternehmen erhielten dadurch einen Einblick, wie zufrieden ihre Mitarbeiter mit dem eingesetzten Portal sind, welchen Nutzen diese daraus ziehen und an welchen Stellen Optimierungsbedarfe bestehen. In diesem Beitrag werden Ausgangslage und Zielsetzung der Mitarbeiterportalstudie, die angewandte Methodik, das Vorgehen bei der Datenerhebung sowie erste Ergebnisse vorgestellt.*

1. Ausgangslage und Zielsetzung

In vielen Organisationen besteht trotz limitierter IT-Budgets und steigendem Investitionsrechtfertigungsdruck keine ausreichende Klarheit über den Nutzen getätigter und geplanter Investitionen in Mitarbeiterportale. Unvollständige Kenntnisse über Benutzerverhalten und -bedürfnisse führen nicht selten zu Fehlinvestitionen. Die Akzeptanz des Portals durch die Benutzer ist unklar ebenso wie die von den Benutzern empfundene Übersichtlichkeit, Bedienung und Reaktionsgeschwindigkeit. An dieser Ausgangslage setzt die vergleichende Mitarbeiterportalstudie „Employee Portal Benchmark“ an.

Es werden die Mitarbeiter der teilnehmenden Unternehmen bezüglich ihres Mitarbeiterportals befragt. Die Unternehmen erhalten dadurch einen

¹ Institute of Research on Information Systems (IRIS), Rheingaustraße 1, 65375 Oestrich-Winkel, {nils.urbach | stefan.smolnik | gerold.riempp}@ebs.edu

Einblick, wie zufrieden ihre Mitarbeiter mit dem eingesetzten Portal sind, welchen Nutzen diese daraus ziehen und an welchen Stellen Optimierungsbedarfe bestehen. Des Weiteren werden zentrale Informationen zum Mitarbeiterportal durch Befragung eines verantwortlichen Ansprechpartners des Unternehmens erhoben. Neben den Ergebnissen des eigenen Unternehmens erhalten die Studienteilnehmer nach Abschluss der Gesamtstudie durchschnittliche Vergleichswerte aller teilnehmenden Unternehmen in anonymisierter Form.

Die systematische Erhebung des Portalnutzens aus Benutzerperspektive kann den teilnehmenden Unternehmen helfen, Investitionsbedarfe aufzudecken und Investitionen zu rechtfertigen. Aus den Ergebnissen lassen sich Handlungsbedarfe zur Realisierung notwendiger Portaländerungen bis hin zur Neuentwicklung ableiten. Durch eine Priorisierung der Weiterentwicklungen in Abhängigkeit des Nutzens für die Mitarbeiter lassen sich Nutzerzahlen und -bindung erhöhen.

2. Methodik

Das bei der Befragung der Mitarbeiter der teilnehmenden Unternehmen eingesetzte Befragungsinstrument basiert auf dem Employee Portal Success Model [USR09] (siehe Abbildung 1).

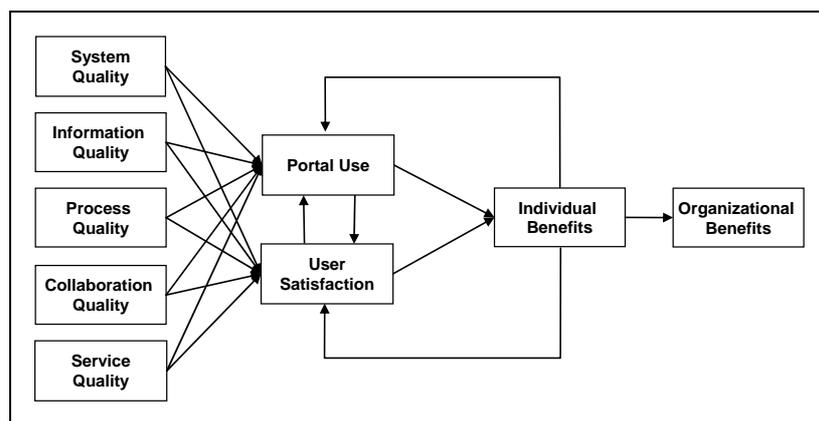


Abb. 1: Employee Portal Success Model

Das Employee Portal Success Model wurde auf Basis des DeLone & McLean IS Success Models [DeMc92, DeMc03] sowie des Ansatzes des Integrierten Wissensmanagements [Rie04] entwickelt.

Das Modell ist folgendermaßen zu interpretieren: Das Mitarbeiterportal wird im Hinblick auf System-, Informations-, Prozess-, Kollaborations- und Servicequalität evaluiert. Diese Charakteristika beeinflussen die Portalnutzung sowie die Zufriedenheit der Nutzer. Der individuelle Portalnutzen wird durch die Benutzung des Portals erzielt. Dieser Portalnutzen beeinflusst wiederum (positiv oder negativ) die Nutzerzufriedenheit sowie die zukünftige Benutzung des Informationssystems und hat Auswirkungen auf den organisationalen Nutzen des Portaleinsatzes.

Die Befragung erfolgt entsprechend nach den neun Erfolgsdimensionen:

- Die Dimension **Systemqualität** (System Quality) umfasst Messgrößen über das Mitarbeiterportal als Informationssystem. Hierbei werden Kriterien wie Performance, Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit herangezogen.
- **Informationsqualität** (Information Quality) bezieht sich auf die Qualität des Outputs des Mitarbeiterportals, also auf die Qualität der Informationen, die das Portal bereitstellt.
- **Prozessqualität** (Process Quality) erfasst die Qualität der Unterstützung von Arbeitsprozessen, die durch über Portal abgebildet werden.
- Mit **Kollaborationsqualität** (Collaboration Quality) wird erfasst, inwiefern das Mitarbeiterportal die Zusammenarbeit der Benutzer untereinander unterstützt.
- **Servicequalität** (Service Quality) beinhaltet Messgrößen über den angebotenen und abgerufenen Support durch den Anbieter des Mitarbeiterportals. Hierunter fallen beispielsweise die Verfügbarkeit und Kompetenz des Service-Personals sowie die angebotene Schulungsmaßnahmen.
- Zur Erfassung der tatsächlichen **Portalnutzung** (Actual Portal Use) wird in diesem Zusammenhang der wahrgenommene Umfang der Nutzung der verschiedenen Funktionalitäten des Mitarbeiterportals erhoben.
- **Nutzerzufriedenheit** (User Satisfaction) misst die gefühlsbezogene Einstellung der Benutzer gegenüber dem

Mitarbeiterportal. Diese Messgröße umfasst Kriterien wie Adäquanz, Effizienz und Effektivität der Portalnutzung.

- Der **Portalnutzen aus Nutzerperspektive** (Individual Portal Benefits) umfasst die individuellen Nutzenpotenziale des Mitarbeiterportals wie verbesserte Informationsversorgung, Zweckmäßigkeit und Arbeitseffizienz.
- Der **Portalnutzen aus organisatorischer Perspektive** (Organizational Benefits) erfasst den Nutzen, den die einsetzende Organisation aus dem Einsatz des Mitarbeiterportals bezieht.

3. Datenerhebung

Die erste Erhebungsrunde des „Employee Portal Benchmark“ lief vom 1. Februar bis zum 31. Mai 2009. Für diesen Befragungszeitraum hatten sich insgesamt 22 Unternehmen für die Studie angemeldet. Bei vielen Unternehmen wurde die Befragung international durchgeführt. Tabelle 1 zeigt eine Übersicht der teilnehmenden Unternehmen, der eingesetzten Portalplattformen sowie die vollständigen Rückläufe bei der Befragung.

#	Branche	Portal-Plattform	Rückläufe
1	Unternehmensberatung	Eigenentwicklung	246
2	Medien	Intrexx Xtreme	140
3	Automobil	TIBCO Portal Builder	1.470
4	Informationstechnologie	Eigenentwicklung	257
5	Software	Microsoft Sharepoint	35
6	Unternehmensberatung	Microsoft Sharepoint	97
7	Automobil	Intrexx Xtreme	47
8	Bankwesen	RedDot	980
9	Unternehmensberatung	SAP NetWeaver	25
10	Maschinenbau	SAP NetWeaver	50
11	Entwicklungsarbeit	RedDot	150
12	Versicherung	Teamsite	119
13	Maschinenbau	SAP NetWeaver	713
14	Luftfahrt	SAP NetWeaver	5.246
15	Bankwesen	Eigenentwicklung	46
16	Pharma	SAP NetWeaver	108
17	Informationstechnologie	Confluence	72

18	Bürokommunikation	Eigenentwicklung	334
19	Software	SAP NetWeaver	225
20	Energie	SAP NetWeaver	273
21	Bankwesen	Eigenentwicklung	139
22	Unternehmensberatung	Eigenentwicklung	154
Summe vollständiger Rückläufe			10.926

Tab. 1: Teilnehmerübersicht und Rückläufe

Mit 22 teilnehmenden Unternehmen sowie mehr als 10.000 Befragungsergebnissen stellt die bereits erhobene Datenbasis eine solide Grundlage für die Analyse und anschließende Interpretation der Ergebnisse dar.

4. Ergebnisvorschau

Nach Studienabschluss wurden die Umfragedaten mittels multivariater Analyseverfahren ausgewertet. Alle teilnehmenden Unternehmen erhielten einen Ergebnisbericht, der neben den Ergebnissen des eigenen Unternehmens auch die durchschnittlichen Vergleichswerte aller teilnehmenden Unternehmen in anonymisierte Form enthält.

Abbildung 2 zeigt exemplarisch einen Ausschnitt eines Ergebnisberichts für die Erfolgsdimension Systemqualität. Für jedes Messkriterium wird das durchschnittliche Ergebnis auf einer Skala von 1 (niedrig) bis 7 (hoch) dargestellt (Likert-Skala). Jedem Kriterium wird der Durchschnittswert über alle teilnehmenden Unternehmen gegenübergestellt. Die im Ausschnitt des Ergebnisberichts dargestellten Ergebnisse zeigen, dass das analysierte Portal Schwächen im Bereich der Suche (Search) aufweist. Die Verfügbarkeit (Availability) sowie die Zuverlässigkeit (Reliability) wurden von den Nutzern hingegen relativ gut bewertet. Insgesamt wurde die Systemqualität des Mitarbeiterportals durch die Benutzer dieses Unternehmens über die meisten Kriterien schlechter bewertet als der jeweilige Durchschnitt der Vergleichsgruppe.

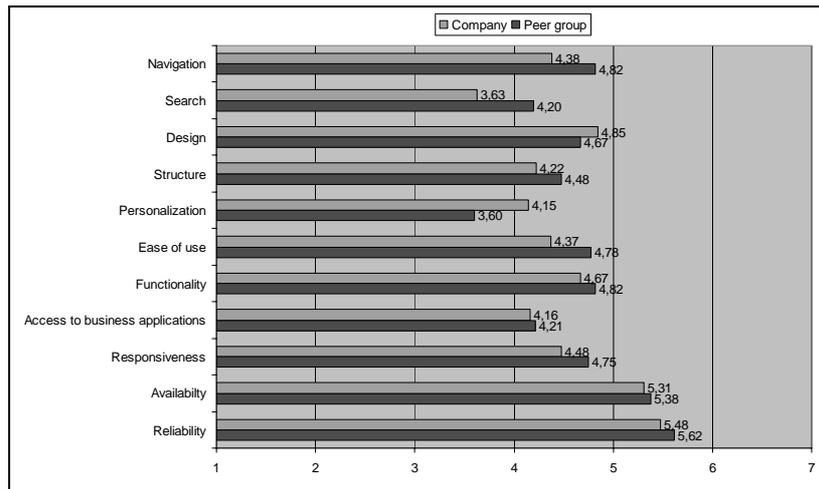


Abb. 2: Ausschnitt aus dem Ergebnisbericht

Im Rahmen einer Vorabanalyse auf Basis der Ergebnisdaten von sieben Teilnehmern wurden bereits die Wirkungsbeziehungen zwischen den verschiedenen Erfolgsdimensionen des Employee Portal Success Models untersucht, wobei die organisatorische Perspektive hier noch nicht berücksichtigt wurde. Die Ergebnisse dieser Analyse sind in Abbildung 3 dargestellt.

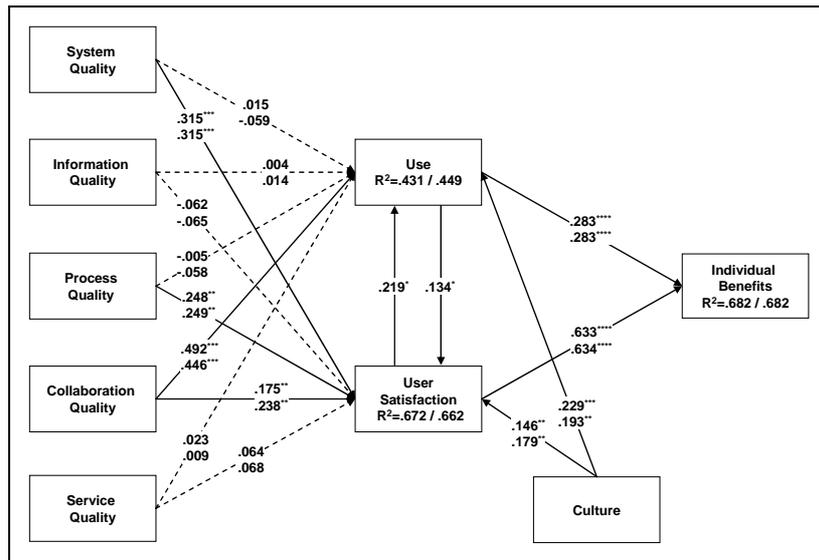


Abb. 3: Analyse der Wirkungsbeziehungen

Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass insbesondere die Qualität der Kollaborations- und Prozessunterstützung sowie die Systemqualität wichtige Faktoren für den Erfolg eines Mitarbeiterportals aus Nutzerperspektive darstellen. Überraschenderweise scheint die Informationsqualität nur einen geringen Einfluss auf den Portalerfolg zu haben. Dies lässt sich damit erklären, dass die Informationsqualität konstant und bereits über einen längeren Zeitraum hoch bewertet wurde, sowie eine hohe Informationsqualität für viele Mitarbeiter zum Selbstverständnis geworden sein scheint. Als zusätzlicher Erfolgsfaktor hat sich die Unternehmenskultur bezüglich des Mitarbeiterportals herauskristallisiert. Demnach ist eine die Benutzung des Portals unterstützende und fördernde Kultur eine wichtige Determinante für den Portalerfolg.

5. Fazit

Durch ihre Teilnahme am „Employee Portal Benchmark“ konnten 22 Unternehmen einen Eindruck erhalten, wie zufrieden ihre Mitarbeiter mit dem eingesetzten Mitarbeiterportal sind, welche Bereiche Stärken aufweisen und an welchen Stellen Optimierungsbedarfe bestehen. Aus der Gegenüberstellung der individuellen Ergebnisse mit den durchschnittlichen

Vergleichswerten über alle teilnehmenden Unternehmen konnten weitere Handlungsbedarfe abgeleitet werden. Wie aus den Rückmeldungen der teilnehmenden Unternehmen ersichtlich wurde, haben diese zudem aus den jeweiligen Ergebnisberichten wichtige Implikationen für die Weiterentwicklung ihrer Mitarbeiterportale gewinnen können.

Aus den in diesem Beitrag dargestellten Ergebnissen der Vorabanalyse lassen sich bereits erste Aussagen darüber treffen, welche allgemeingültigen Schlüsse sich über die Wirkungsbeziehungen zwischen den verschiedenen analysierten Erfolgsdimensionen ziehen lassen. Die weiterführende Analyse aller Ergebnisdaten wird zu weiteren Erkenntnissen über die Erfolgswzusammenhänge führen.

Literatur

- [DeMc92] DeLone, WH; McLean, ER: Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3, 1, 1992, S. 60-95.
- [DeMc03] DeLone, WH; McLean, ER: The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19, 4, 2003, S. 9-30.
- [Rie04] Riempp, G: Integrierte Wissensmanagement-Systeme - Architektur und praktische Anwendung. Springer, Berlin, 2004.
- [USR09] Urbach, N; Smolnik, S; Riempp, G: A Conceptual Model for Measuring the Effectiveness of Employee Portals. 15th Americas Conference on Information Systems, San Francisco, California, USA, 2009.