

Die digitale Mitarbeitererfahrung

Kommentierter EMEA-Report

Mai 2019

Themen- übersicht

Demografische Angaben

Business-Erfolgsfaktoren

Digitale Mitarbeitererfahrung

Herausforderungen und Diskrepanz in Bezug auf die digitale Mitarbeitererfahrung

Die Rolle von IT und HR bei der digitalen Mitarbeitererfahrung

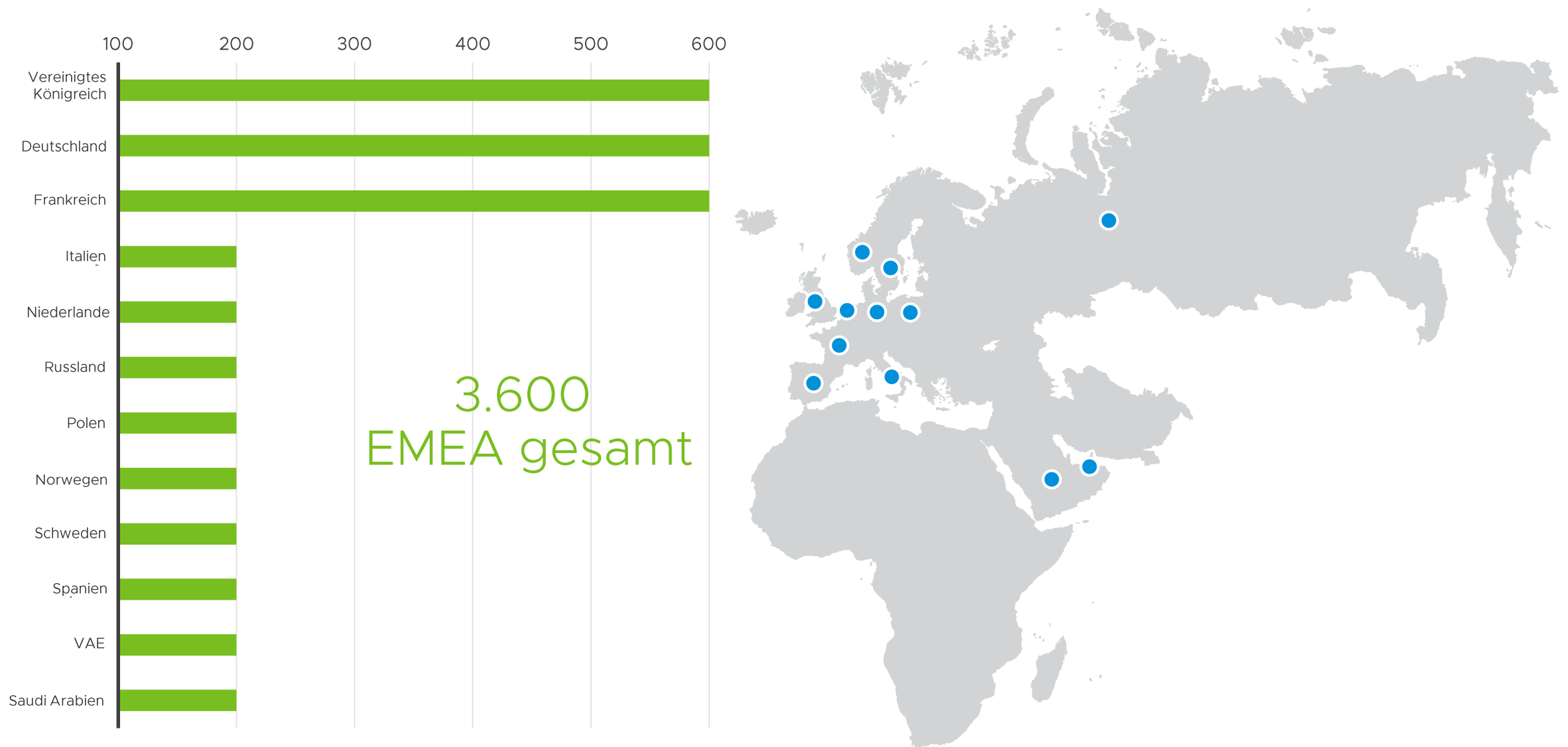
Anhang

EMEA-Demografie

Demografische Angaben

3.600 EMEA-Teilnehmer, die beruflich einen Computer/ein Smart-Gerät nutzen, wurden im März und April 2019 befragt. Die Befragung wurde in folgende Teilbereiche untergliedert ...

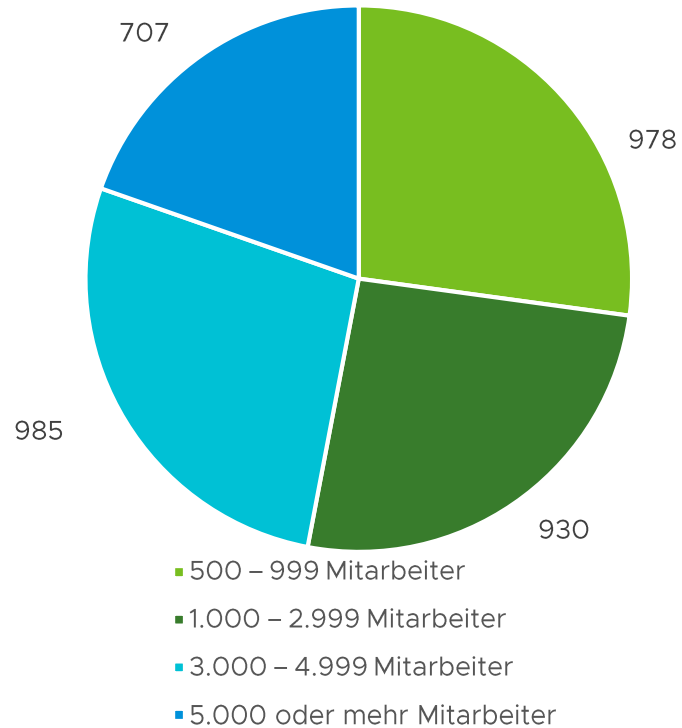
Europa, Naher Osten und Afrika



D1: Analyse der Länder, aus denen die Befragten stammen; Frage an alle EMEA-Teilnehmer (3.600)

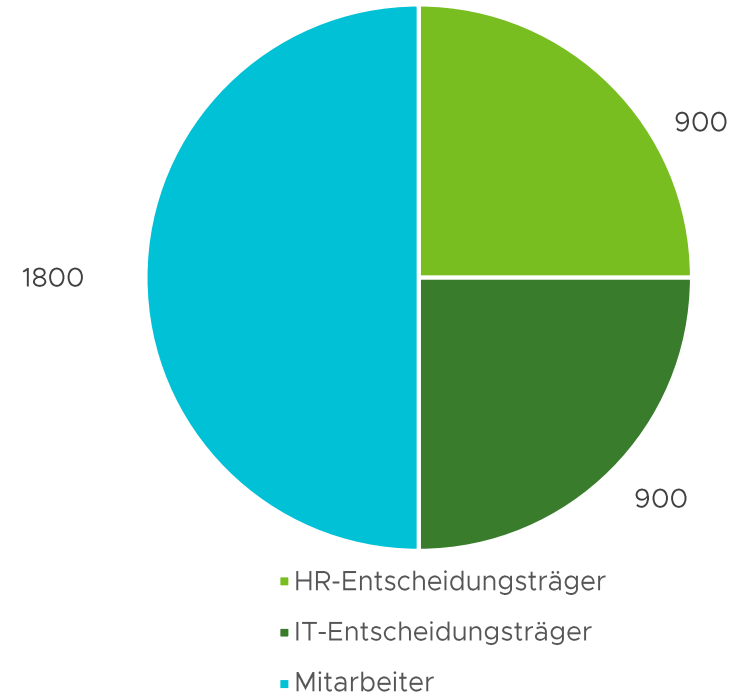
Demografische Angaben

Anzahl der Mitarbeiter



D2: Frage an alle EMEA-Teilnehmer (3.600): „Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Unternehmen weltweit?“

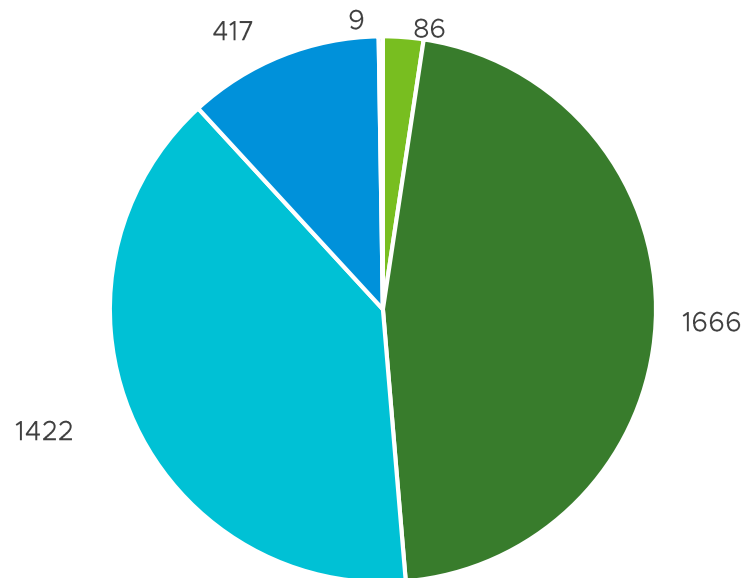
Teilnehmertyp



D3: Analyse der Unternehmenszugehörigkeit/des Tätigkeitsbereichs sowie der Funktion der Befragten in ihrem Unternehmen; Frage an alle EMEA-Teilnehmer (3.600)

Demografische Angaben (2)

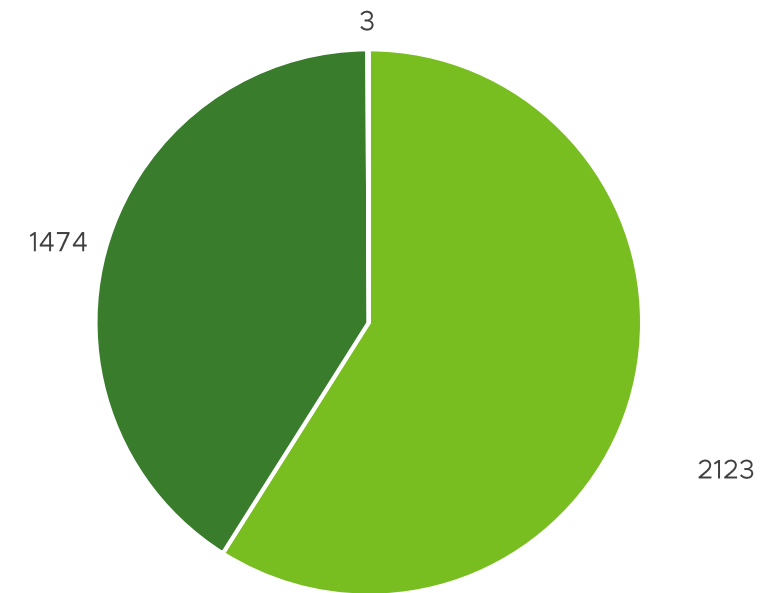
Alter



- Generation Z (18 – 23 Jahre alt)
- Millennials (24 – 38 Jahre alt)
- Generation X (39 – 53 Jahre alt)
- Babyboomer (54 Jahre und älter)
- Keine Angabe

D4: Frage an alle EMEA-Teilnehmer (3.600): „Wie alt sind Sie?“

Geschlecht

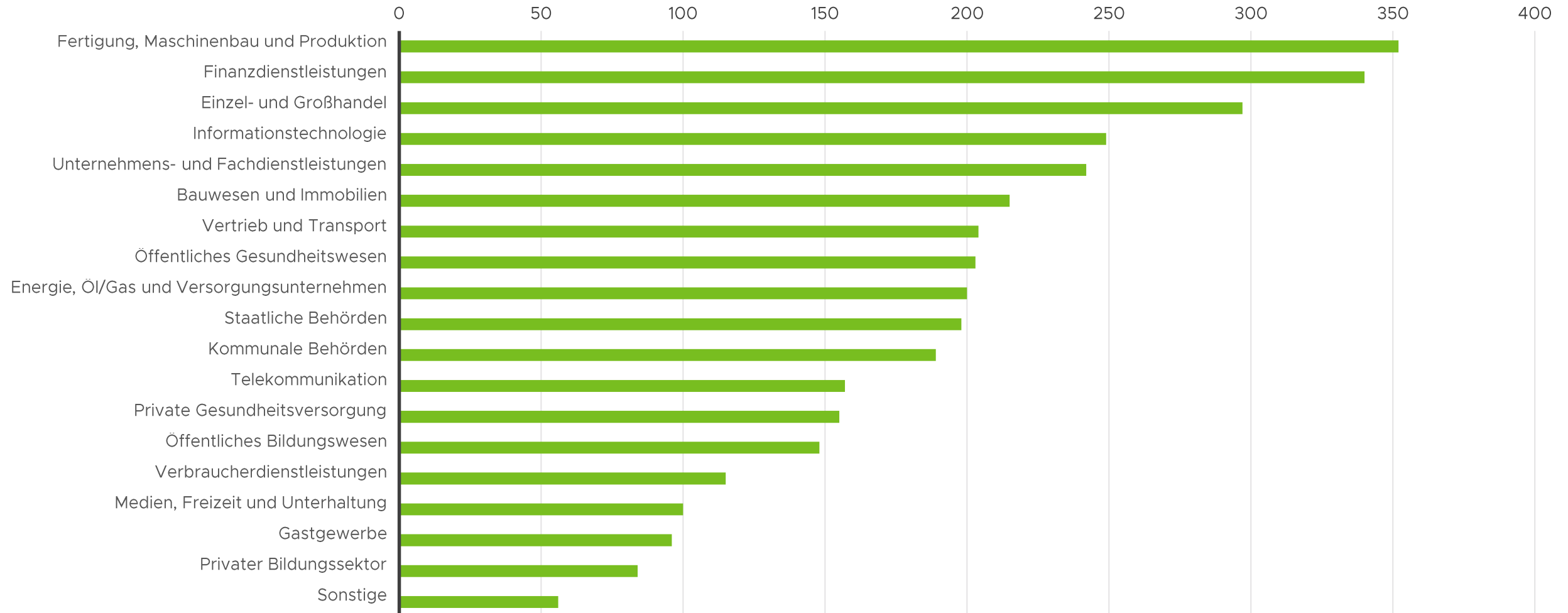


- Männlich
- Weiblich
- Sonstige/persönliche Informationen

D5: Frage an alle EMEA-Teilnehmer (3.600): „Geben Sie Ihr Geschlecht an.“

Demografische Angaben (3)

Sektor



D6: Frage an alle EMEA-Teilnehmer (3.600): „In welchem Sektor ist Ihr Unternehmen tätig?“

Demografische Angaben (4)

	Anzahl der Mitarbeiter				Teilnehmertyp			Alter					Geschlecht		
	500 – 999 Mitarbeiter	1.000 – 2.999 Mitarbeiter	3.000 – 4.999 Mitarbeiter	5.000 oder mehr Mitarbeiter	HR- Entscheidungs- träger	IT- Entscheidungs- träger	Mitarbeiter	Generation Z (18 – 23 Jahre alt)	Millennials (24 – 38 Jahre alt)	Generation X (39 – 53 Jahre alt)	Babyboomer (54 Jahre und älter)	Keine Angabe	Männlich	Weiblich	Sonstige
Großbritannien	27%	26%	27%	20%	25%	25%	50%	3%	49%	36%	12%	0%	48%	52%	0%
	163	157	161	119	150	150	300	20	295	213	72	0	290	310	0
Deutschland	26%	25%	25%	24%	25%	25%	50%	3%	37%	43%	17%	0%	66%	35%	0%
	156	152	150	142	150	150	300	18	222	259	99	2	393	207	0
Frankreich	24%	26%	25%	26%	25%	25%	50%	2%	38%	46%	14%	0%	57%	43%	0%
	145	155	147	153	150	150	300	11	228	276	85	0	342	257	1
Italien	28%	22%	35%	15%	25%	25%	50%	0%	40%	47%	13%	0%	64%	36%	0%
	56	44	70	30	50	50	100	0	80	94	26	0	128	72	0
Niederlande	26%	25%	30%	21%	25%	25%	50%	1%	49%	35%	15%	1%	64%	36%	1%
	51	49	59	41	50	50	100	2	98	69	30	1	127	72	1
Russland	33%	19%	30%	20%	25%	25%	50%	2%	56%	35%	8%	0%	60%	41%	0%
	65	37	59	39	50	50	100	3	111	70	16	0	119	81	0
Polen	35%	26%	26%	14%	25%	25%	50%	5%	61%	31%	4%	0%	50%	50%	0%
	70	51	51	28	50	50	100	9	122	61	8	0	100	100	0
Norwegen	25%	35%	26%	16%	25%	25%	50%	0%	31%	49%	18%	2%	65%	35%	1%
	49	69	51	31	50	50	100	0	62	98	36	4	130	69	1
Schweden	25%	24%	30%	23%	25%	25%	50%	3%	40%	45%	13%	1%	50%	50%	0%
	49	47	59	45	50	50	100	5	80	89	25	1	100	100	0
Spanien	25%	29%	31%	16%	25%	25%	50%	2%	44%	46%	9%	0%	59%	41%	0%
	49	57	62	32	50	50	100	4	88	91	17	0	118	82	0
VAE	28%	31%	29%	12%	25%	25%	50%	6%	64%	29%	2%	1%	70%	30%	0%
	56	62	58	24	50	50	100	11	128	57	3	1	140	60	0
Saudi-Arabien	35%	25%	29%	12%	25%	25%	50%	2%	76%	23%	0%	0%	68%	32%	0%
	69	50	58	23	50	50	100	3	152	45	0	0	136	64	0

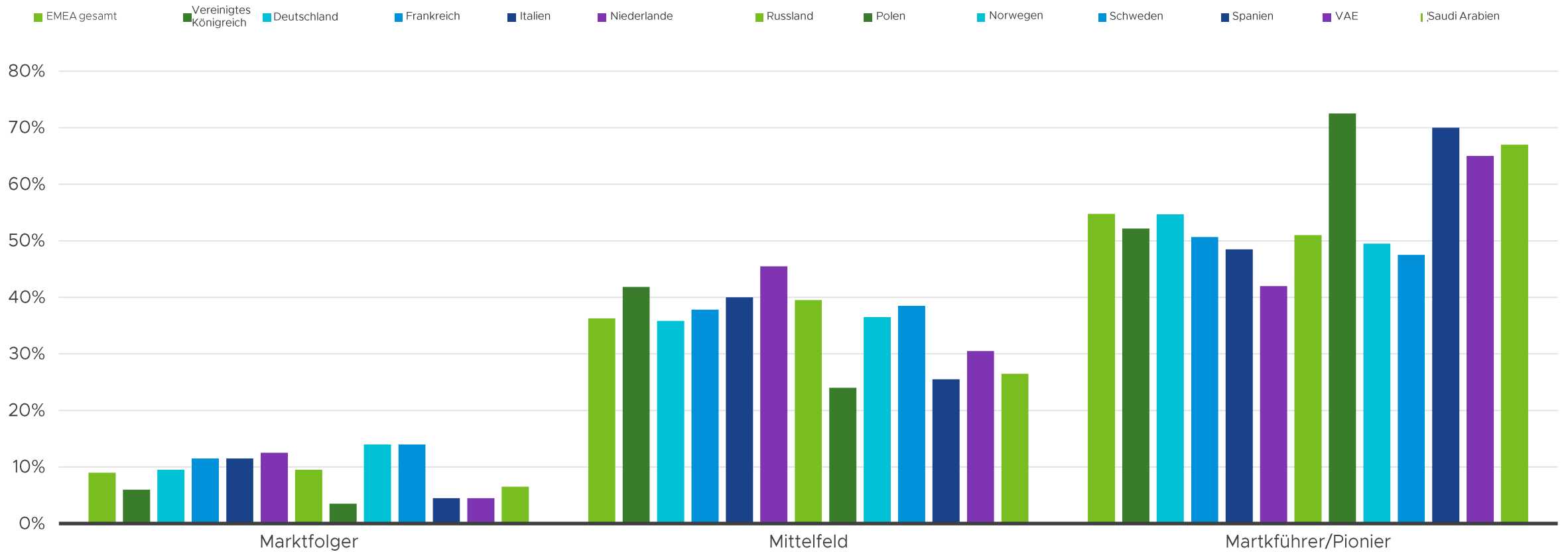
Demografische Angaben (5)

	Sektor																		
	Fertigung, Maschinenbau und Produktion	Finanzdienstleistungen	Einzel- und Großhandel	Informationstechnologie	Unternehmens- und Fachdienstleistungen	Bauwesen und Immobilien	Vertrieb und Transport	Öffentliches Gesundheitswesen	Energie, Öl/Gas und Versorgungsunternehmen	Staatliche Behörden	Kommunale Behörden	Telekommunikation	Private Gesundheitsversorgung	Öffentliches Bildungswesen	Verbraucherdienstleistungen	Medien, Freizeit und Unterhaltung	Gastgewerbe	Privater Bildungssektor	Sonstige
Großbritannien	8%	9%	15%	12%	8%	4%	3%	8%	3%	4%	7%	3%	4%	3%	2%	2%	4%	2%	1%
	50	52	92	70	47	24	15	48	16	24	42	15	24	16	13	10	22	14	6
Deutschland	11%	14%	9%	5%	6%	5%	7%	6%	6%	5%	6%	7%	5%	2%	3%	3%	1%	0%	2%
	66	85	52	28	34	28	41	36	34	32	33	41	29	9	19	17	4	2	10
Frankreich	10%	6%	9%	6%	6%	6%	7%	7%	5%	4%	7%	3%	5%	6%	3%	3%	2%	3%	2%
	61	36	54	35	38	38	40	43	27	25	41	18	29	35	17	18	13	18	14
Italien	18%	11%	5%	15%	5%	1%	5%	4%	6%	6%	4%	7%	3%	6%	2%	3%	1%	2%	2%
	36	21	9	29	10	2	10	7	12	12	7	13	5	11	4	5	1	3	3
Niederlande	4%	18%	5%	8%	9%	4%	9%	6%	4%	10%	2%	3%	3%	5%	2%	6%	4%	2%	2%
	7	36	10	15	17	7	18	11	7	19	4	6	6	9	3	11	7	3	4
Russland	13%	11%	4%	6%	7%	15%	6%	1%	15%	1%	2%	4%	2%	5%	6%	1%	2%	1%	3%
	25	21	8	11	14	29	11	1	29	2	3	8	3	10	12	2	3	2	6
Polen	10%	8%	16%	7%	6%	10%	12%	1%	7%	3%	5%	3%	0%	5%	6%	2%	1%	2%	2%
	20	15	31	13	11	19	24	2	13	6	9	5	0	9	11	4	1	4	3
Norwegen	8%	7%	4%	2%	7%	1%	5%	8%	10%	12%	12%	4%	4%	7%	6%	3%	1%	1%	2%
	15	14	8	3	14	2	10	15	19	23	24	8	8	13	12	5	2	2	3
Schweden	11%	5%	5%	6%	8%	5%	6%	10%	2%	14%	4%	7%	4%	3%	2%	4%	5%	2%	3%
	21	9	10	11	15	10	11	19	3	28	8	14	7	5	3	7	10	3	6
Spanien	12%	12%	7%	9%	5%	5%	5%	5%	2%	10%	3%	7%	5%	6%	4%	2%	3%	2%	0%
	23	24	13	17	10	10	10	9	3	19	5	14	10	12	8	4	5	4	0
VAE	9%	8%	4%	5%	11%	14%	5%	2%	7%	2%	2%	4%	5%	2%	3%	6%	9%	6%	0%
	17	16	7	10	22	28	10	3	13	4	4	7	9	3	6	12	18	11	0
Saudi-Arabien	6%	6%	2%	4%	5%	9%	2%	5%	12%	2%	5%	4%	13%	8%	4%	3%	5%	9%	1%
	11	11	3	7	10	18	4	9	24	4	9	8	25	16	7	5	10	18	1

Business-Erfolgsfaktoren

Business-Erfolgsfaktoren (1)

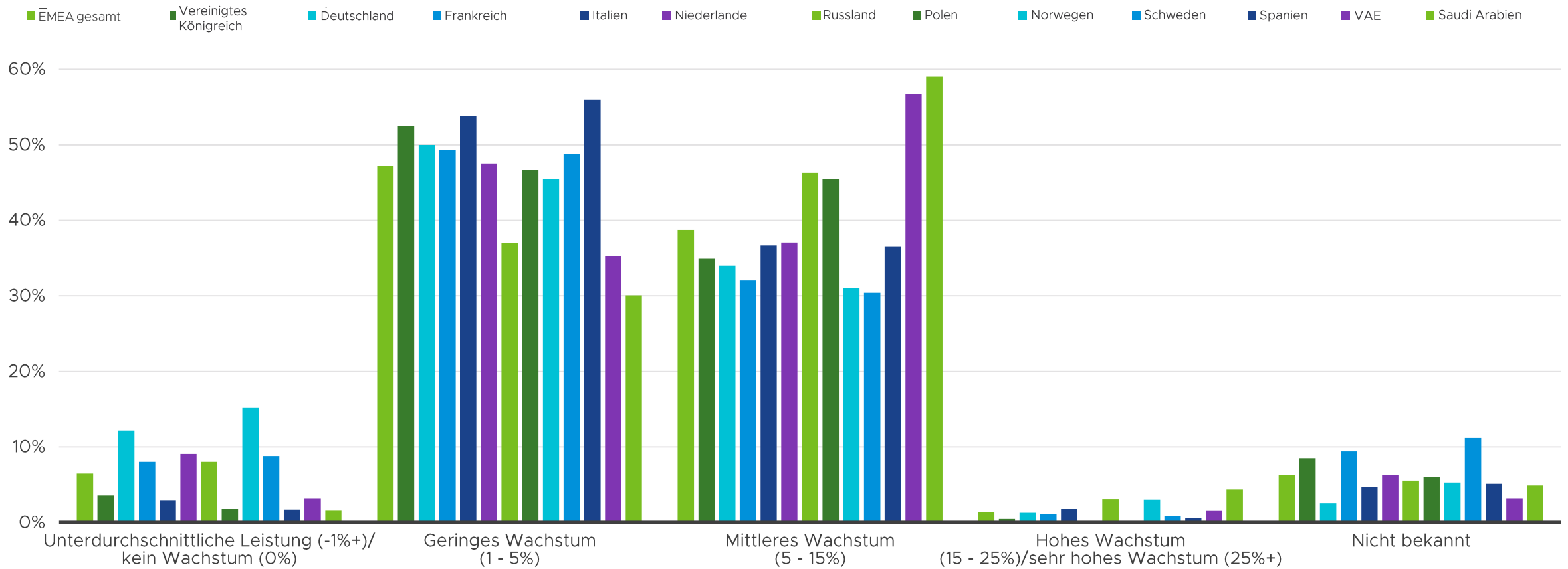
Wettbewerbsfähigkeit in der Branche



BS1: Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600): „Bewerten Sie die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens in seiner Branche.“

Business-Erfolgsfaktoren (2)

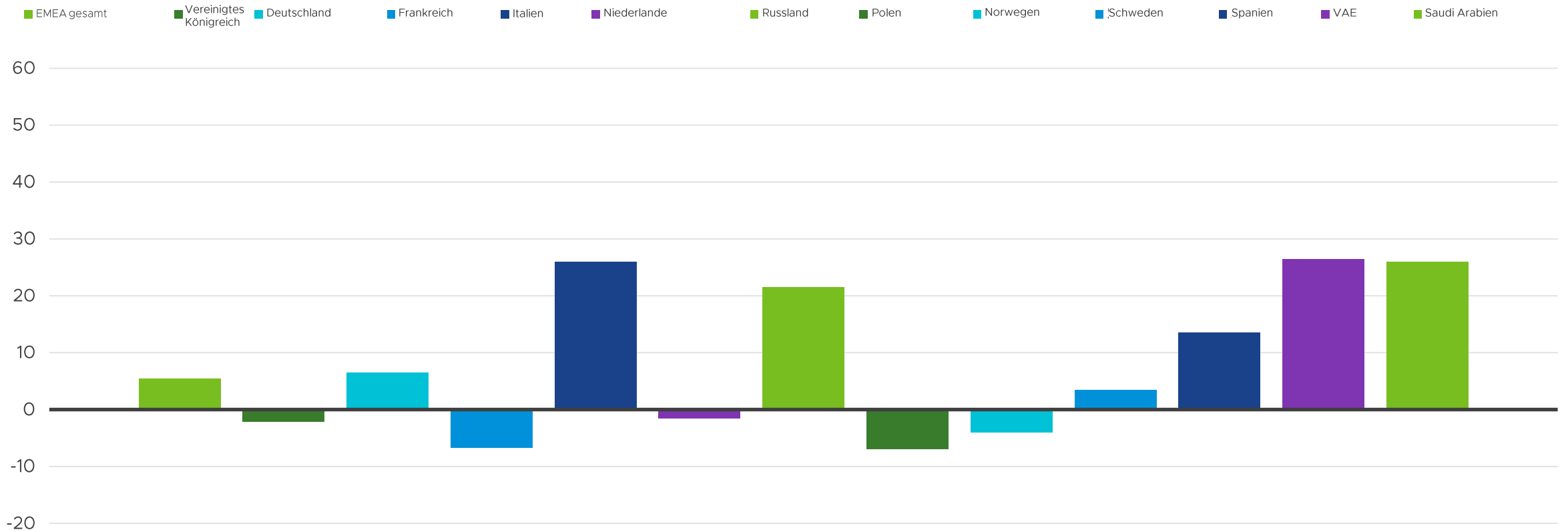
Jährliches Umsatzwachstum



BS2: Frage an EMEA-Teilnehmer mit Vorgesetztenfunktion, aufgeschlüsselt nach Ländern (2.717): „Geben Sie das jährliche Umsatzwachstum Ihres Unternehmens an.“

Business-Erfolgsfaktoren (3)

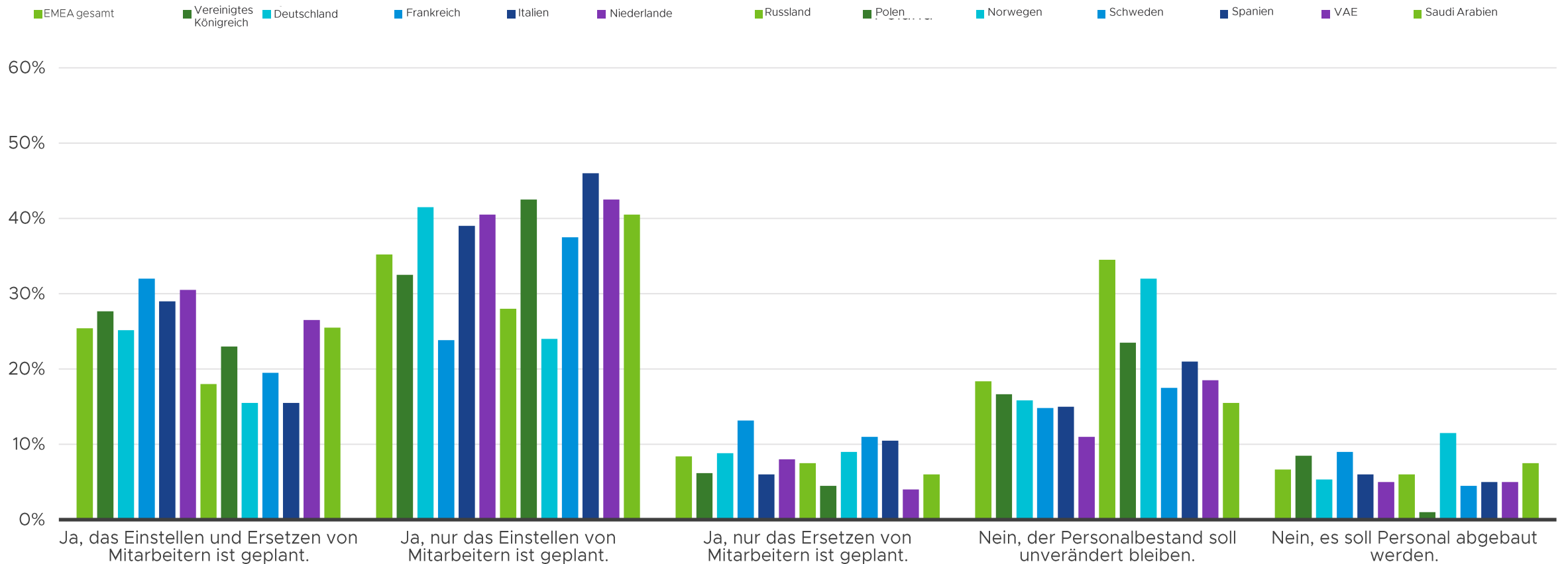
Net Promoter Score



BS3: Analyse des Net Promoter Score von Unternehmen; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)

Business-Erfolgsfaktoren (4)

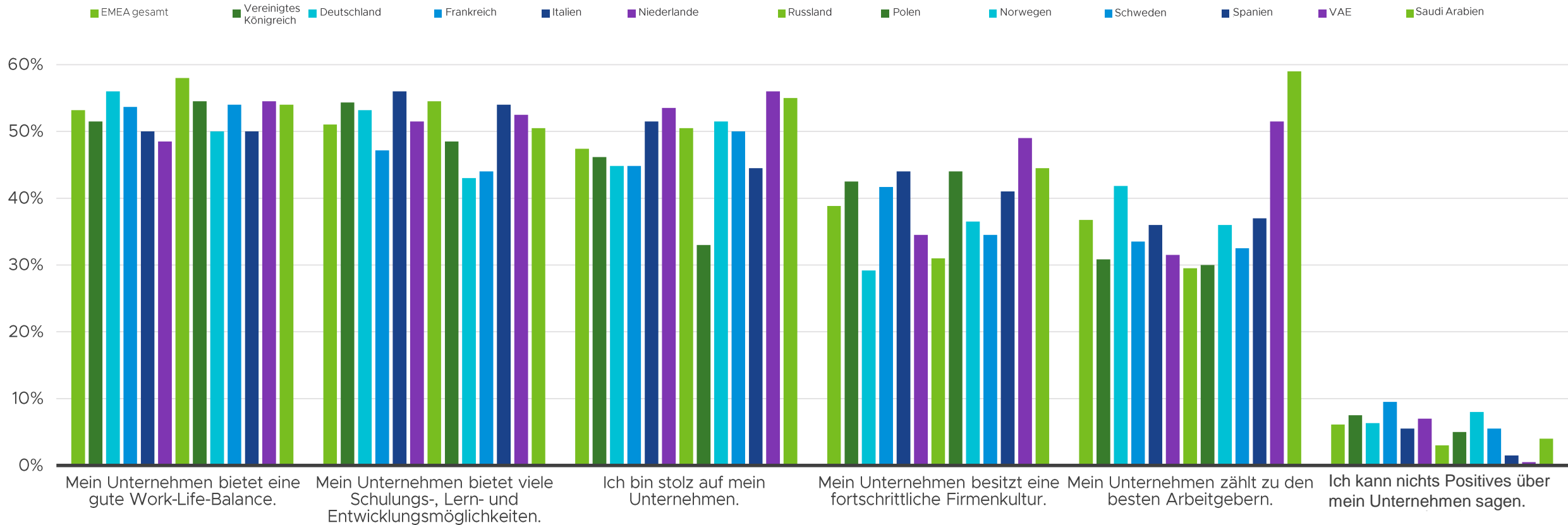
Pläne zur Aufstockung oder zum Abbau des Personals im nächsten Jahr (2019)



BS4: Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600): „Plant Ihr Unternehmen, im Laufe des nächsten Jahres (2019) Mitarbeiter in Ihr Team aufzunehmen und/oder zu ersetzen?“

Business-Erfolgsfaktoren (5)

Positive Aussagen über das Unternehmen



BS5: „Wählen Sie die positiven Aussagen aus, die Ihrer Ansicht nach auf Ihr Unternehmen zutreffen.“; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)

Digitale Mitarbeitererfahrung

Kategorien der Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung

Die mit einem Häkchen gekennzeichneten Faktoren werden als positive digitale Mitarbeitererfahrung eingestuft.

Beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrer digitalen Mitarbeitererfahrung am Arbeitsplatz mit Ja oder Nein..	Ja	Nein
Lässt Ihr Unternehmen Sie zwischen einem Mac oder PC für die berufliche Nutzung wählen?	✓	✗
Lässt Ihr Unternehmen Sie zwischen Android oder iOS für die berufliche Nutzung wählen?	✓	✗
Stellt Ihr Unternehmen es Ihnen frei, mit Ihren persönlichen Geräten zu arbeiten?	✓	✗
Bietet Ihr Unternehmen Ihnen die Möglichkeit, von überall so einfach arbeiten zu können wie im Büro?	✓	✗
Haben neue Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen Zugriff auf alle benötigten Anwendungen und Daten, um von Anfang an produktiv arbeiten zu können?	✓	✗
Benötigen Sie mehrere Kennwörter während Ihrer Arbeitswoche?	✗	✓
Müssen oder mussten Sie Ihr Gerät zur IT-Abteilung bringen/schicken, um es aktualisieren oder reparieren zu lassen?	✗	✓
Können Sie ohne Weiteres die richtige Anwendung für neue Aufgaben/Vorgänge am Arbeitsplatz finden und installieren?	✓	✗
Haben Sie neben dem E-Mail-Programm Anwendungen auf Ihrem Telefon oder Tablet, um die drei wichtigsten Aufgaben in einer bestimmten Arbeitswoche erledigen zu können?	✓	✗
Hat Ihr Unternehmen Richtlinien und Verfahren festgelegt, die unterbinden, dass Sie beim Ausscheiden aus dem Unternehmen Dateien und E-Mails mitnehmen?	✓	✗
Falls Sie das Unternehmen morgen verlassen würden, könnten Sie E-Mails und Dateien mitnehmen?	✗	✗

Die in der vorstehenden Tabelle mit „Ja“ oder „Nein“ beantworteten Fragen geben Auskunft über die digitale Mitarbeitererfahrung. Aus dem Ergebnis wurde ein Durchschnitt berechnet, um zu ermitteln, wie viele Faktoren auf die Befragten zutreffen. Die Umfrageteilnehmer können maximal 10 Faktoren für digitale Mitarbeitererfahrung aufweisen.

Durchschnittliche Anzahl von Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung

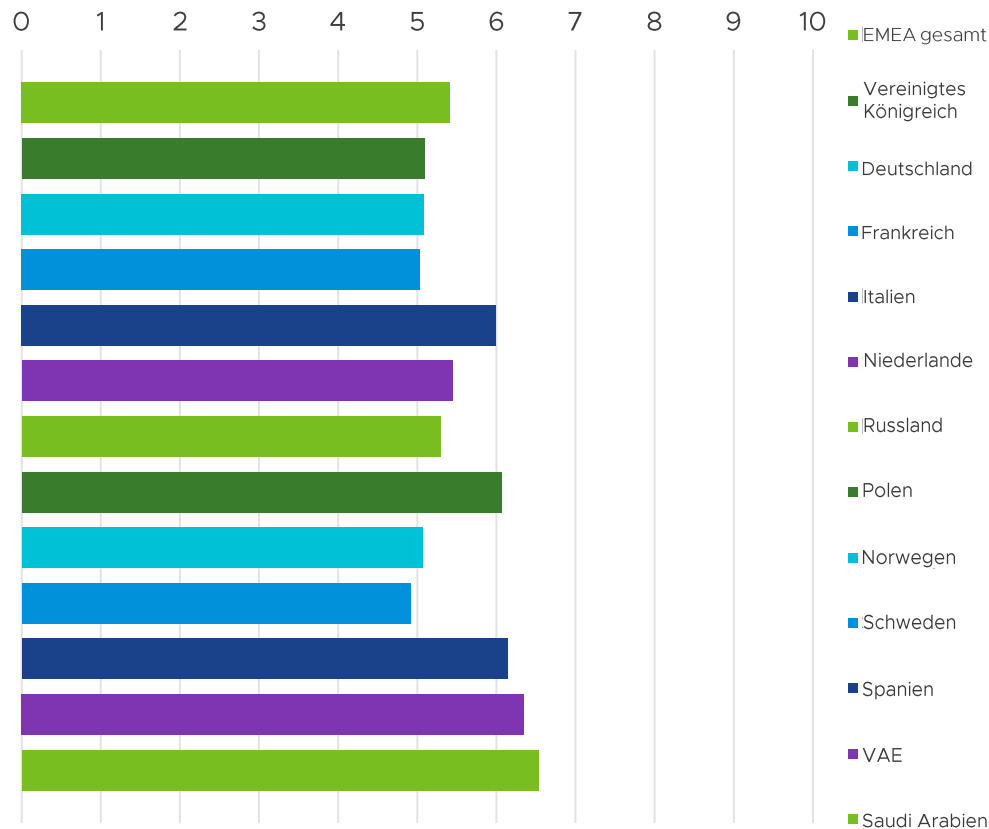


Abb. 1: Analyse der durchschnittlichen Anzahl von Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung, die die Befragten von 10 Faktoren aufweisen; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)*

Durchschnittlich treffen fünf der zehn Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung auf die EMEA-Teilnehmer zu. Dieses Ergebnis entspricht dem weltweiten und nordamerikanischen Durchschnitt, liegt jedoch leicht unter dem Ergebnis für APAC (6).

Die Mitarbeiter in Saudi-Arabien weisen die meisten (7) Faktoren auf, gefolgt von VAE (6), Spanien (6), Polen (6) und Italien (6) (Abb.1).

Auf die Mitarbeiter in den Branchen IT (6) sowie Bauwesen und Immobilien (6) treffen die meisten Faktoren zu, während Mitarbeiter in den Sektoren staatliche und kommunale Behörden (5), öffentliches Gesundheitswesen und private Gesundheitsversorgung (5), sonstige Sektoren (5) sowie Fertigung, Maschinenbau und Produktion (5) über die niedrigste Anzahl an Faktoren für die digitale Erfahrung verfügen (Abb. 2).

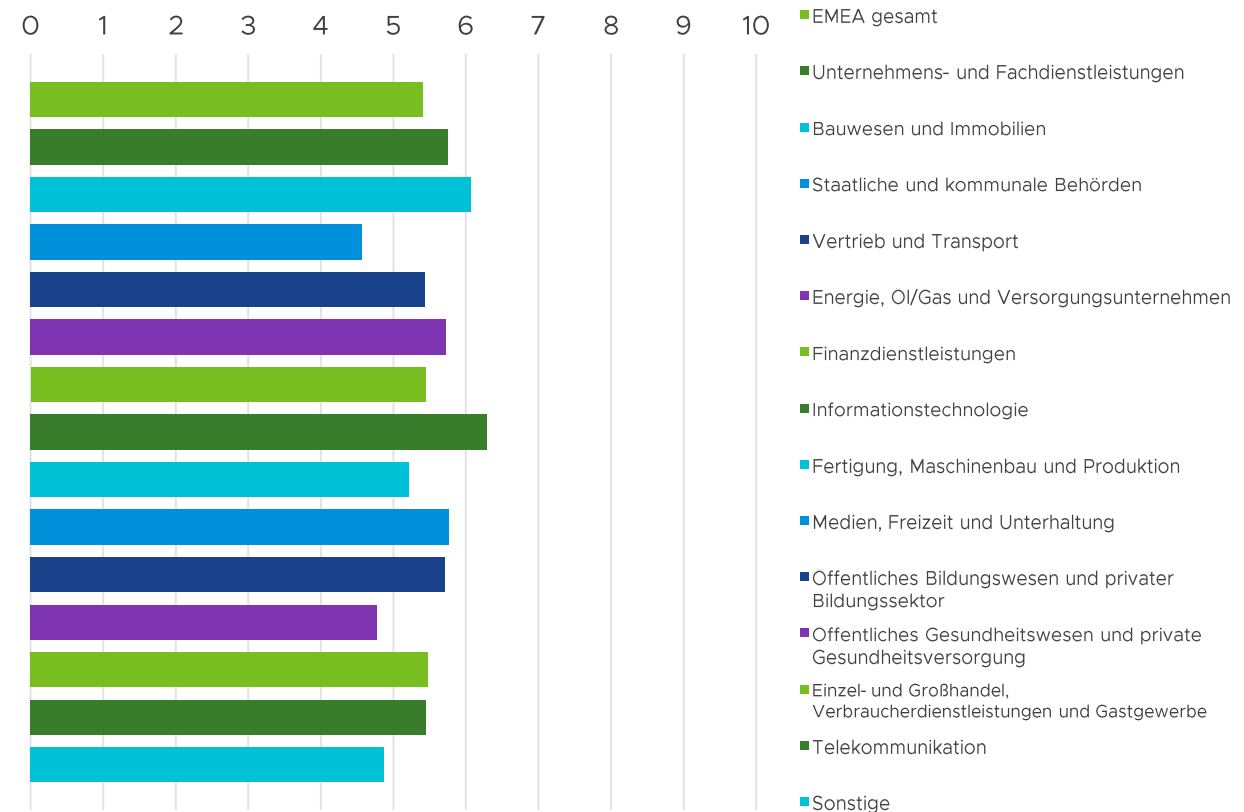


Abb. 2: Analyse der durchschnittlichen Anzahl von Faktoren die für digitale Mitarbeitererfahrung, die die Befragten von 10 Faktoren aufweisen; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Sektoren (3.600)*

Digitale Mitarbeitererfahrung – positive „Ja“-Antworten (1)

Die drei folgenden Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung werden am häufigsten von EMEA-Teilnehmern genannt: Anwendungen auf ihrem Smartphone/Tablet (außer E-Mail) für die drei wichtigsten Aufgaben in einer Arbeitswoche (75%), Richtlinien und Verfahren ihres Unternehmens, die unterbinden, dass sie beim Ausscheiden Dateien und E-Mail-Nachrichten mitnehmen, (71%) und das einfache Finden und Installieren der richtigen Anwendung für neue Aufgaben/Vorgänge am Arbeitsplatz (69%). Dieses Ergebnis entspricht den globalen Erkenntnissen.

Die Befragten aus Saudi-Arabien nennen die meisten der aufgeführten Faktoren. Damit nehmen sie ihr Unternehmen als stark zukunftsorientiert wahr.

Verschiedene europäische Länder weisen die geringste Anzahl bestimmter Faktoren auf. Das legt die Vermutung nahe, dass Europa hinter dem Nahen Osten zurückbleibt, wenn es um eine gute digitale Mitarbeitererfahrung geht.

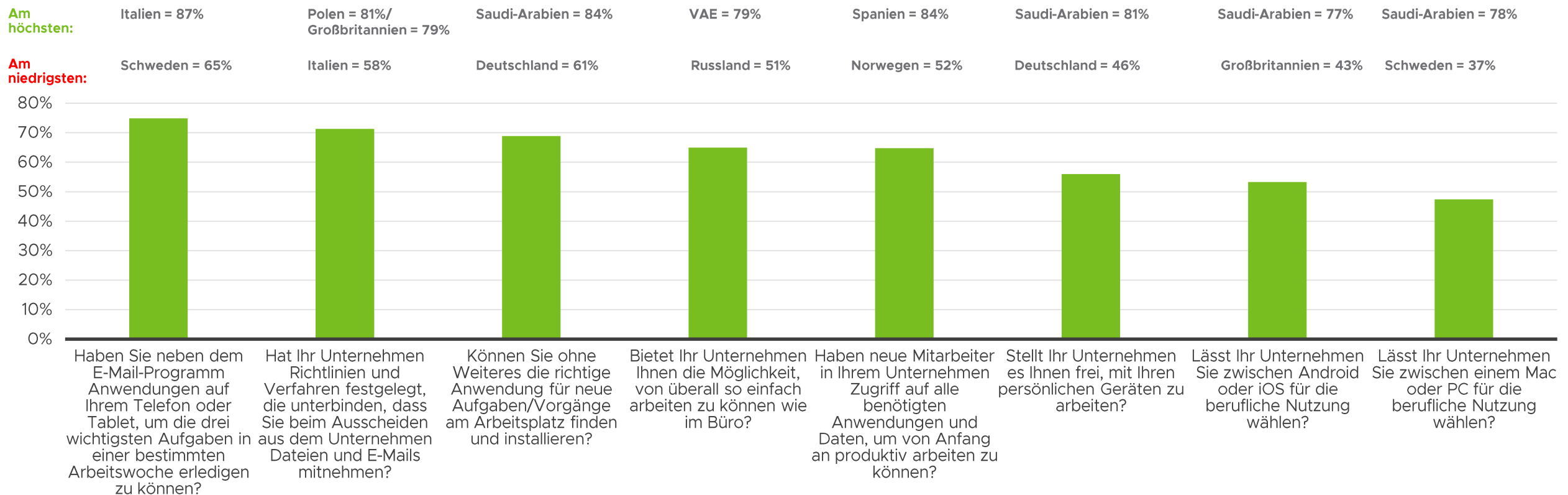


Abb. 3: Analyse der Befragten, die die vorstehenden Fragen zu ihrer digitalen Mitarbeitererfahrung am Arbeitsplatz mit „Ja“ beantwortet haben; Frage an alle EMEA-Teilnehmer unter Angabe der wichtigsten Länderunterschiede (3.600)*

Digitale Mitarbeitererfahrung – positive „Ja“-Antworten (1)

Am höchsten:

IT = 83%

Finanzdienstleistungen = 82%

IT = 80%

IT = 80%

IT = 75%

Öffentliches Bildungswesen und privater Bildungssektor = 79%

IT = 71%

IT = 65%

Am niedrigsten:

Energie, Öl/Gas und Versorgungsunternehmen = 68%

Öffentliches Bildungswesen und privater Bildungssektor = 51%

Öffentliches Gesundheitswesen und private Gesundheitsversorgung = 59%

Staatliche und kommunale Behörden = 53%

Energie, Öl/Gas und Versorgungsunternehmen = 59%

Sonstige = 39%/Staatliche und kommunale Behörden = 42%

Staatliche und kommunale Behörden = 35%

Sonstige = 20%/Staatliche und kommunale Behörden = 30%

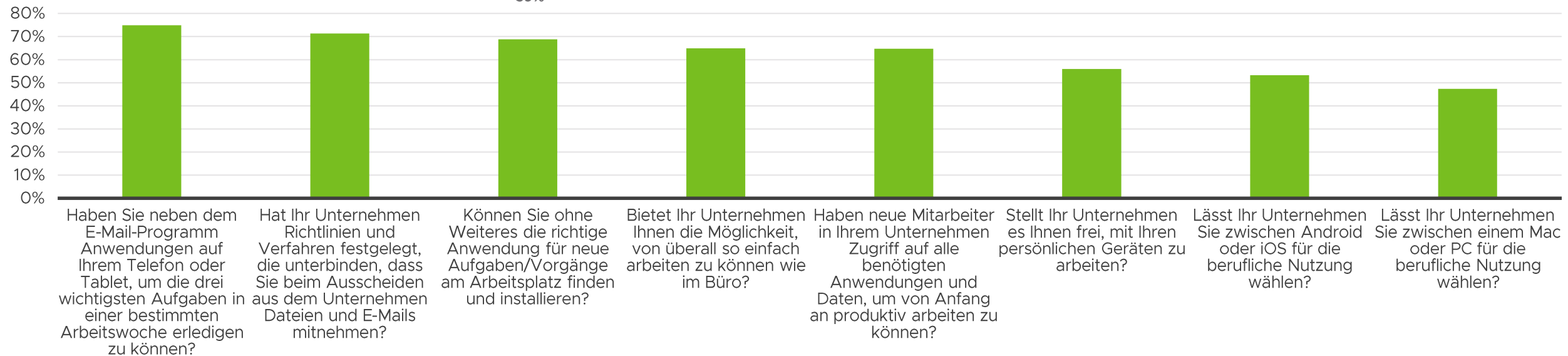


Abb. 4: Analyse der Befragten, die die vorstehenden Fragen zu ihrer digitalen Mitarbeitererfahrung am Arbeitsplatz mit „Ja“ beantwortet haben, wobei der Sektor mit den meisten Ja-Antworten angegeben ist; Frage an alle EMEA-Teilnehmer unter Angabe der wichtigsten Sektorunterschiede (3.600)*

Die drei häufigsten von EMEA-Teilnehmern genannten Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung stimmen mit den globalen Ergebnissen überein. Für die Region EMEA wird jedoch am seltensten angegeben, dass Unternehmen über Richtlinien und Verfahren verfügen, die beim Ausscheiden das Mitnehmen von Dateien und E-Mail-Nachrichten verbieten (EMEA = 71%, Nordamerika = 76%, APAC = 78%).

Auf die Befragten von Unternehmen aus dem IT-Sektor treffen sechs von acht der aufgeführten Faktoren zu. Das stimmt mit dem Ergebnis überein, dass diese Unternehmen die höchste durchschnittliche Anzahl an Faktoren aufweisen (Abb. 2). Dies könnte auf die Art ihrer Arbeit zurückzuführen sein, die technisch und digital ausgerichtet ist.

Staatliche und kommunale Behörden weisen am seltensten Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung auf, insbesondere, wenn es um Remote-Arbeit, Freiheit und digitale Auswahlmöglichkeiten geht.

Bedeutung einer digitalen Mitarbeitererfahrung am Arbeitsplatz

Die drei wichtigsten Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung für die in der Region EMEA Befragten sind: einfaches Finden und Installieren der richtigen Anwendung für neue Aufgaben/Vorgänge am Arbeitsplatz (87%), Anwendungen auf dem Smartphone oder Tablet (außer E-Mail) für die drei wichtigsten Aufgaben in einer Arbeitswoche (85%) und Zugriff neuer Mitarbeiter auf alle Anwendungen und Daten, um von Anfang an produktiv arbeiten zu können (84%). Dieses Ergebnis entspricht den globalen Erkenntnissen.

Unternehmen in Saudi-Arabien bieten Mitarbeitern die meisten Faktoren für digitale Erfahrung (Abb. 1 und 3) und halten außerdem die meisten Faktoren für sehr wichtig. Dies könnte die Vermutung nahe legen, dass durch eine größere Anzahl von Faktoren die Vorteile der digitalen Mitarbeitererfahrung besonders deutlich werden, was wiederum die Bedeutung dieser Faktoren unterstreicht.

Sehr wichtig ...

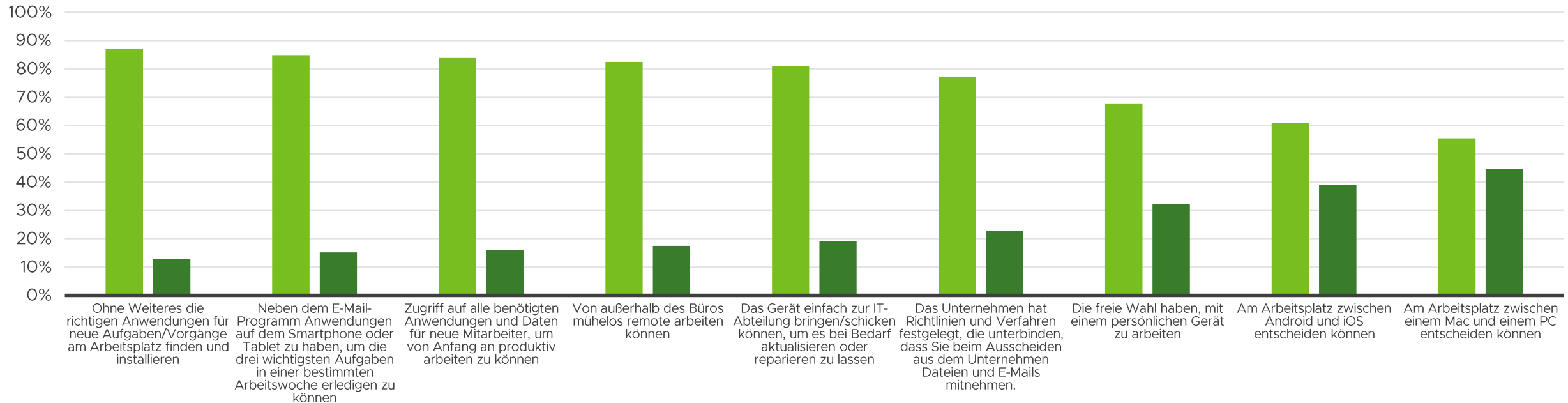
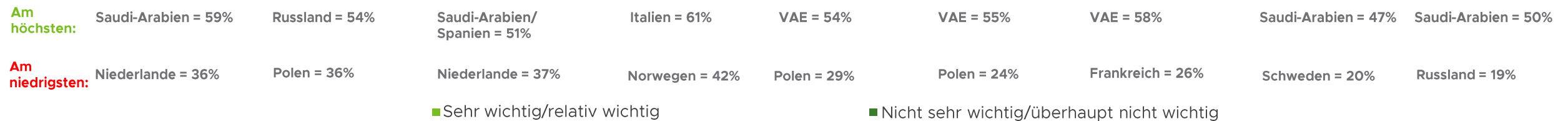


Abb. 5: „Wie wichtig sind die oben genannten Punkte für Ihre gesamte digitale Mitarbeitererfahrung am Arbeitsplatz?“, mit Kombination der Antworten „sehr wichtig“ und „relativ wichtig“ sowie der Antworten „nicht sehr wichtig“ und „überhaupt nicht wichtig“; Frage an alle EMEA-Teilnehmer unter Angabe der wichtigsten Länderunterschiede (3.600)*

Bedeutung einer digitalen Mitarbeitererfahrung am Arbeitsplatz

Sehr wichtig ...

Am höchsten:

Bauwesen und Immobilien = 55%

Sonstige = 50%/
Finanzdienstleistungen = 50%

Medien, Freizeit und Unterhaltung = 52%

IT = 57%

Medien, Freizeit und Unterhaltung = 53%

Finanzdienstleistungen = 49%

Medien, Freizeit und Unterhaltung = 45%

Medien, Freizeit und Unterhaltung = 36%

Medien, Freizeit und Unterhaltung = 44%

Am niedrigsten:

Staatliche und kommunale Behörden = 37%

Staatliche und kommunale Behörden = 39%

Staatliche und kommunale Behörden = 39%

Staatliche und kommunale Behörden = 39%

Staatliche und kommunale Behörden = 34%

Öffentliches Bildungswesen und privater Bildungssektor = 29%

Sonstige = 9%/Staatliche und kommunale Behörden = 23%

Sonstige = 16%/Staatliche und kommunale Behörden = 20%

Sonstige = 13%/Staatliche und kommunale Behörden = 15%

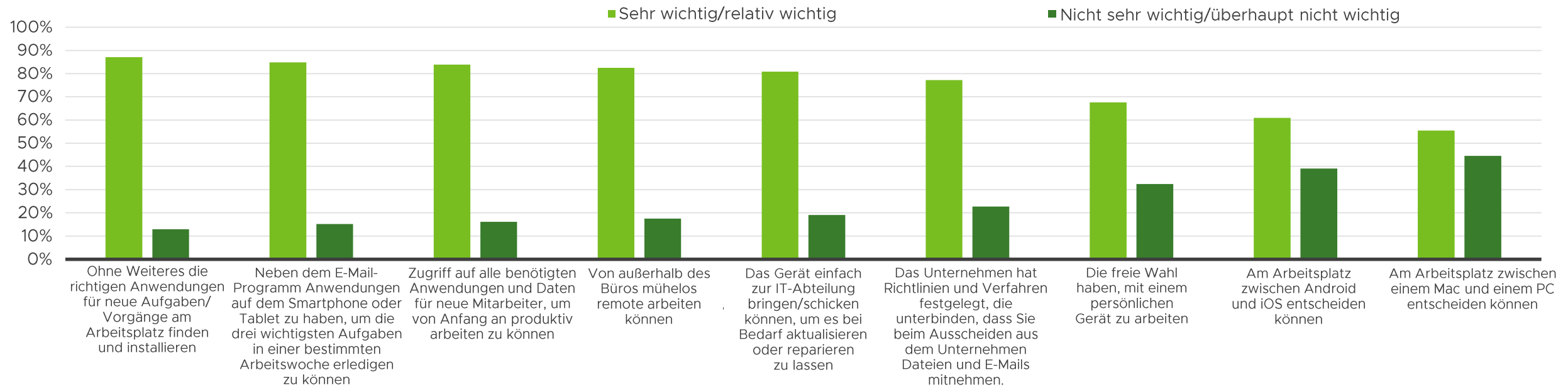


Abb. 6: „Wie wichtig sind die oben genannten Punkte für Ihre gesamte digitale Mitarbeitererfahrung am Arbeitsplatz?“, mit Kombination der Antworten „sehr wichtig“ und „relativ wichtig“ sowie der Antworten „nicht sehr wichtig“ und „überhaupt nicht wichtig“; Frage an alle EMEA-Teilnehmer unter Angabe der wichtigsten Sektorunterschiede (3.600)*

In den meisten Fällen betrachten die EMEA-Befragten aus den Bereichen Medien, Freizeit und Unterhaltung die Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung als sehr wichtig. Die Befragten von staatlichen und kommunalen Behörden hingegen haben am seltensten „sehr wichtig“ angegeben. Dies könnte der Grund dafür sein, dass diese Faktoren bei diesen Mitarbeitern am wenigsten vertreten sind (Abb. 2 und 4). Die digitale Mitarbeitererfahrung scheint für diesen Sektor keine Priorität zu haben.

Verbesserung der Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung

Wesentliche Verbesserung ...

Am höchsten:	Italien = 56%	Saudi-Arabien = 55%	Saudi-Arabien = 45%	Saudi-Arabien = 54%	VAE = 51%	Saudi-Arabien = 61%	Saudi-Arabien = 47%	Saudi-Arabien = 50%	Saudi-Arabien = 57%
Am niedrigsten:	Polen = 19%	Polen = 14%	Polen = 15%	Polen = 13%	Polen = 9%	Polen = 11%	Polen = 13%	Polen = 13%	Polen = 9%

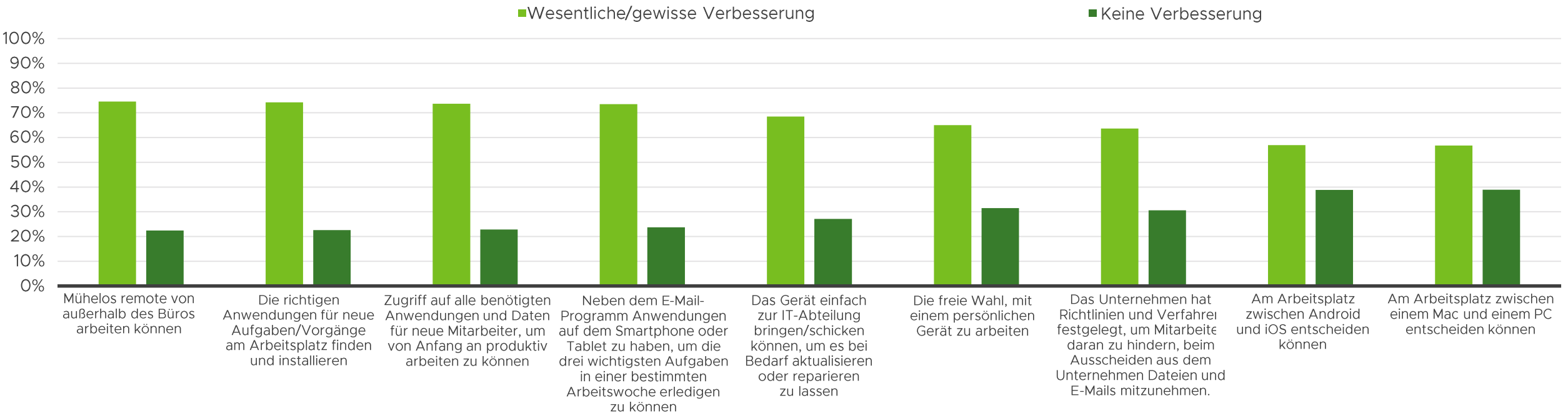


Abb. 7: „In welchem Maß wünschen Sie sich eine Verbesserung der oben genannten Bereiche für die digitale Mitarbeitererfahrung am Arbeitsplatz?“, mit Kombination der Antworten „wesentliche Verbesserung“ und „gewisse Verbesserung“; Frage an alle EMEA-Teilnehmer unter Angabe der wichtigsten Länderunterschiede (3.600)*

Die Mehrheit der EMEA-Teilnehmer ist der Ansicht, dass alle Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung verbessert werden müssten. Das steht im Einklang mit den globalen Ergebnissen sowie den Ergebnissen aus anderen Regionen. Das Diagramm zeigt die Notwendigkeit einer Verbesserung dieser Faktoren auf der ganzen Welt.

Die Befragten aus Saudi-Arabien geben am häufigsten an, dass eine wesentliche Verbesserung von Faktoren erforderlich sei, obwohl in diesem Land die meisten dieser Faktoren vorhanden sind (Abb. 1 und 3). Dies legt die Vermutung nahe, dass die digitale Mitarbeitererfahrung niemals vollständig ist und durch Investitionen immer weiter verbessert werden kann.

Die Befragten aus Polen geben bei allen Faktoren am seltensten an, dass eine wesentliche Verbesserung erforderlich sei. Da sie den Faktoren jedoch häufig weniger Bedeutung beimessen (Abb. 5), sind sie unter Umständen nicht in der Lage, Verbesserungen zu priorisieren.

Bedeutung und Flexibilität von Tools

Sieben von zehn (70%) EMEA-Teilnehmern sind der Meinung, dass ihr Unternehmen wesentlich mehr Wert darauf legen sollte, Mitarbeitern die besten Tools für ihre Arbeit zur Verfügung zu stellen. Diese Auffassung vertreten die meisten Befragten aus den einzelnen Ländern (Abb. 8). Aus dem Diagramm geht hervor, in welchem Maße alle EMEA-Mitarbeiter der Ansicht sind, dass ihr Unternehmen mehr tun könnte, um sie mit den ihnen zur Verfügung stehenden Tools zu unterstützen.

Es ist wichtig, dass Unternehmen die Wünsche ihrer Mitarbeiter ernst nehmen. Mehr als sieben von zehn (71%) EMEA-Mitarbeitern und ihrer befragten HR-Entscheidungsträger geben nämlich an, dass die Flexibilität der für ihre Arbeit benötigten Tools ihre Entscheidung beeinflussen würde, sich bei einem Unternehmen zu bewerben oder für ein Unternehmen zu arbeiten. Das trifft auf die Mehrheit der Befragten aus allen EMEA-Ländern zu (Abb. 9).

„Mein Unternehmen sollte mehr Wert darauf legen, Mitarbeitern die besten Tools für ihre Arbeit zur Verfügung zu stellen.“

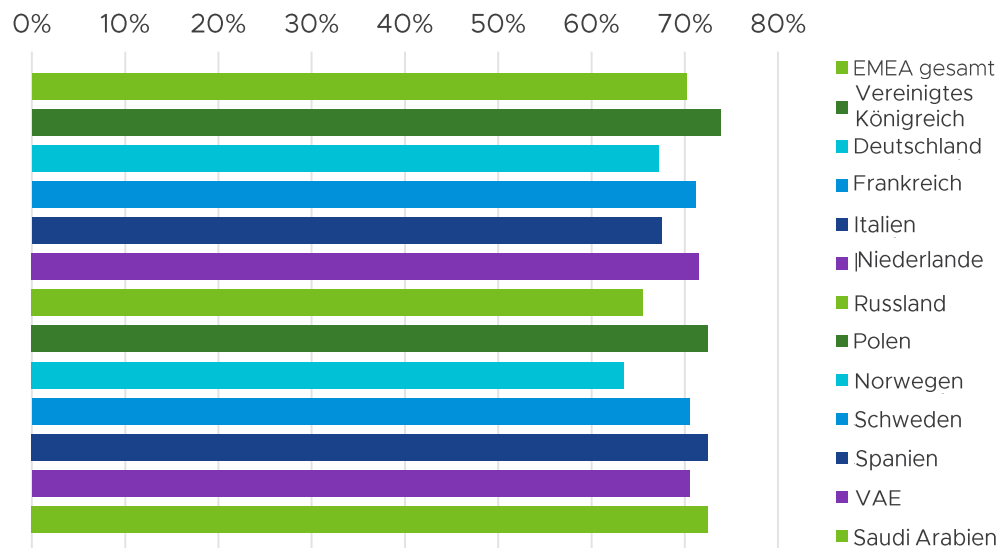


Abb. 8: Analyse der Befragten, deren Ansicht nach ihr Unternehmen wesentlich mehr Wert auf das Bereitstellen der besten Tools (Technologien, Anwendungen, Geräte usw.) für ihre Mitarbeiter legen sollen; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)

„Die Flexibilität von Tools (z.B. Technologie, Anwendungen, Geräte usw.), die ich für meine Arbeit benötige, würde meine Entscheidung beeinflussen, mich bei einem Unternehmen zu bewerben oder für ein Unternehmen zu arbeiten.“

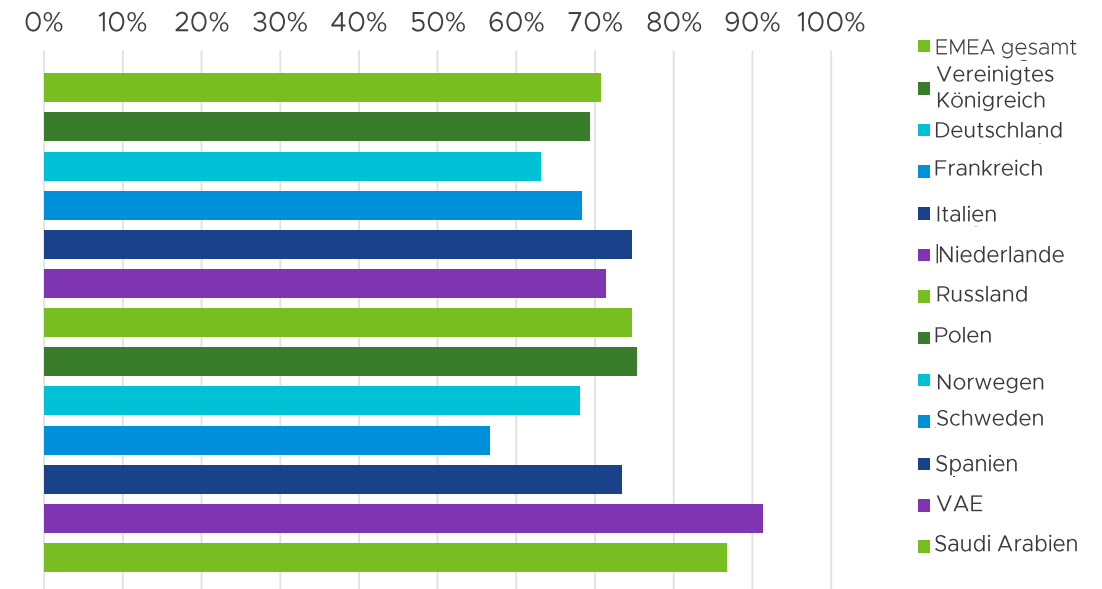


Abb. 9: Analyse der Befragten, die der vorstehenden Aussage zustimmen; Frage an EMEA-Mitarbeiter und HR-Entscheidungsträger, aufgeschlüsselt nach Ländern (2.700)

Herausforderungen und Diskrepanz in Bezug auf die digitale Mitarbeitererfahrung

Herausforderungen bei der Gewährleistung der optimalen digitalen Mitarbeitererfahrung

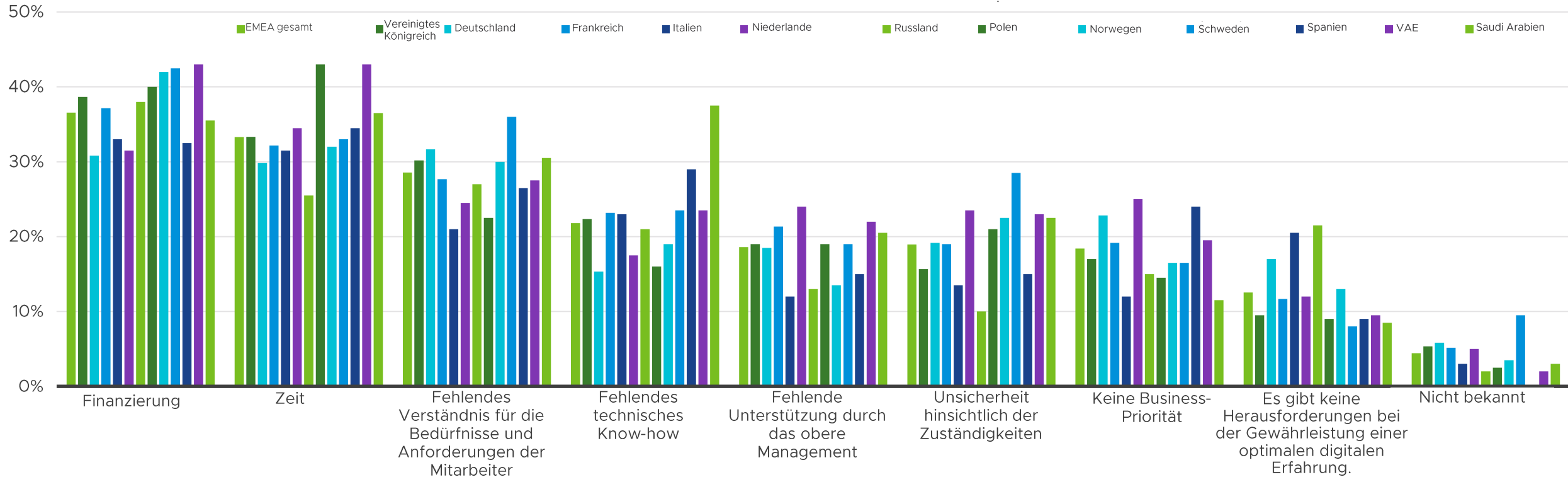


Abb.10: Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600): „Mit welchen Herausforderungen ist Ihr Unternehmen beim Bereitstellen der optimalen digitalen Erfahrung konfrontiert?“

Übereinstimmend mit den globalen Ergebnissen gibt die Mehrheit (83%) der EMEA-Befragten an, dass ihr Unternehmen mit Herausforderungen beim Bereitstellen einer optimalen digitalen Erfahrung konfrontiert sei, wobei dies am häufigsten von den in Spanien Befragten angegeben wird (91%).

Die VAE haben am meisten (43%) mit der Finanzierung und, wie auch Polen, mit Zeitproblemen (beide 43%) zu kämpfen.

In Schweden sind die Wünsche und Anforderungen der Mitarbeiter am wenigsten bekannt (36%). Außerdem herrscht in dort die größte Unsicherheit hinsichtlich der Zuständigkeiten (29%). In Saudi-Arabien hingegen ist fehlendes technisches Know-how die größte Herausforderung (38%).

Von allen EMEA-Ländern stellt die digitale Erfahrung in den Niederlanden (25%) und Spanien (24%) am seltensten eine Business-Priorität dar. Außerdem geben die meisten Befragten (24%) aus den Niederlanden an, keine Unterstützung vom oberen Management zu erhalten.

Herausforderungen beim Bereitstellen der digitalen Mitarbeitererfahrung gibt es in allen EMEA-Ländern, bestimmte Hürden sind jedoch in einigen Ländern größer. Diese Erkenntnis unterstreicht die Komplexität der digitalen Erfahrung. Das Diagramm zeigt, dass alle Länder, ganz gleich, wie gut sie abschneiden, Unterstützung benötigen, um eine optimale digitale Mitarbeitererfahrung zu gewährleisten.

Priorität von Projekten für eine bessere Mitarbeitererfahrung – Land

Projekte für eine bessere Mitarbeitererfahrung wurden in der Vergangenheit/werden in der Zukunft stärker priorisiert in ...

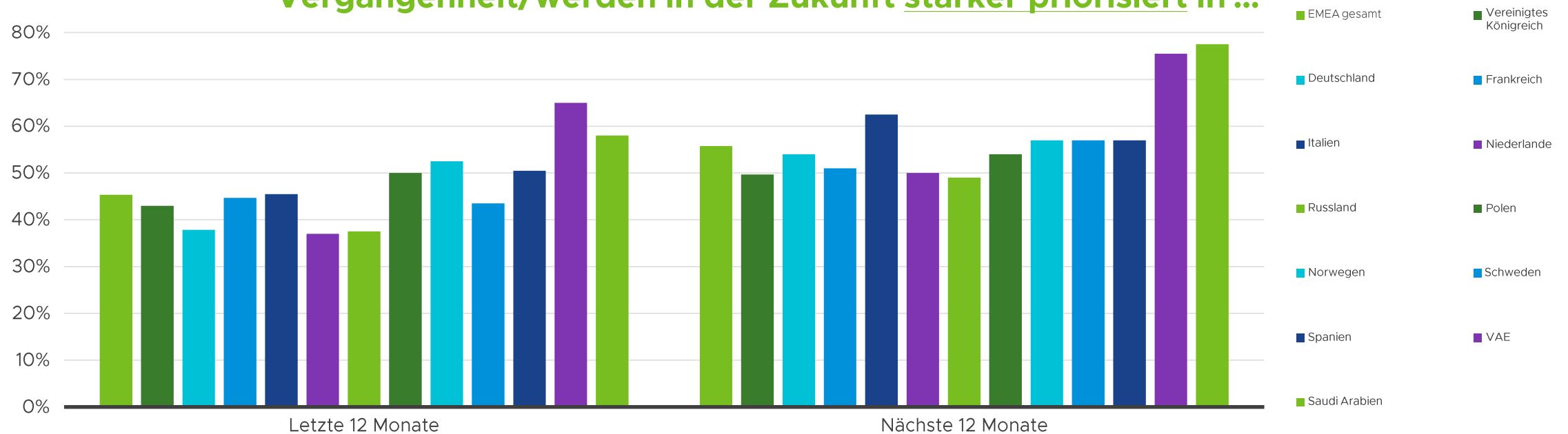


Abb.11: Analyse der Befragten, denen zufolge Projekten für eine bessere Mitarbeitererfahrung in den letzten 12 Monaten mehr Priorität eingeräumt wurde und/oder in den nächsten 12 Monaten mehr Priorität eingeräumt wird; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)

Projekten für eine bessere Mitarbeitererfahrung wurde in den letzten 12 Monaten in 45% der EMEA-Unternehmen mehr Priorität eingeräumt und sie werden in den nächsten 12 Monaten voraussichtlich noch weiter (56%) an Priorität gewinnen. Dieses Ergebnis stimmt mit den globalen Erkenntnissen überein.

Da Befragte aus den VAE und Saudi-Arabien der digitalen Mitarbeitererfahrung eine hohe Bedeutung beimessen (Abb. 5 und A2), haben die Projekte in diesen Ländern am meisten an Priorität gewonnen (65% und 58%) und werden voraussichtlich in den kommenden 12 Monaten auch noch am meisten an Priorität gewinnen (76% bzw. 78%).

In den Niederlanden (37%), Russland (38%) und Deutschland (38%) hat die Priorität dieser Projekte in den letzten 12 Monaten am wenigsten zugenommen. Neben Großbritannien (50%), Frankreich (51%) und Polen (54%) planen diese Länder auch am wenigsten, diese Projekte in den nächsten 12 Monaten auf ihre Prioritätenliste zu setzen (50%, 54% bzw. 49%).

Priorität von Projekten für eine bessere Mitarbeitererfahrung – Sektor

Staatliche und kommunale Behörden geben am seltensten (neben „sonstigen“ Sektoren) an, dass Projekten für eine bessere Mitarbeitererfahrung in den letzten/nächsten 12 Monaten mehr Priorität eingeräumt wurde/wird (38% bzw. 47%). Dieses Ergebnis entspricht den früheren Erkenntnissen für diesen Sektor, dass der digitalen Mitarbeitererfahrung die geringste Bedeutung beigemessen wird (Abb. 6).

Die Befragten aus Unternehmen der Bereiche Medien, Freizeit und Unterhaltung geben am häufigsten (56%) an, dass diese Projekte in den letzten 12 Monaten mehr Priorität erhalten haben. Das könnte erklären, weshalb vor allem sie diese Faktoren als sehr wichtig einstufen (Abb. 6).

In den kommenden 12 Monaten werden in erster Linie Bauwesen und Immobilien, Energie, Öl/Gas und Versorgungsunternehmen sowie Finanzdienstleistungen (alle 61%) diesen Projekten mehr Priorität einräumen.

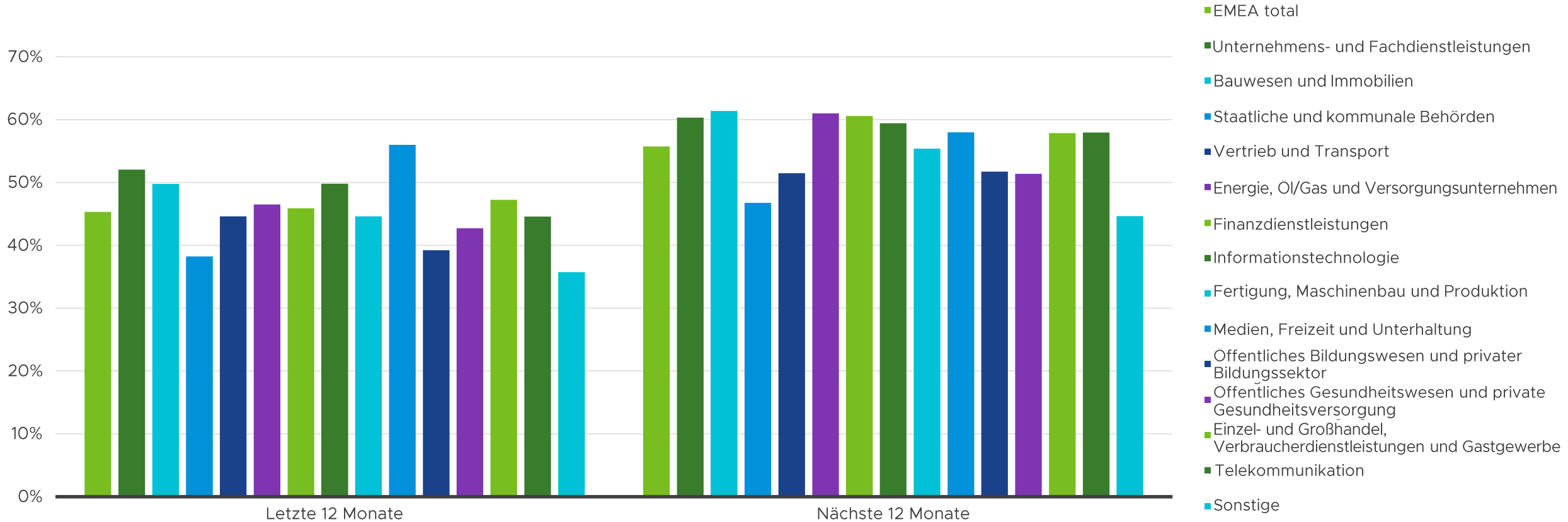


Abb.12: Analyse der Befragten, die angeben, dass Projekte für eine bessere Mitarbeitererfahrung in den letzten 12 Monaten mehr Priorität erhalten haben und/oder in den nächsten 12 Monaten mehr Priorität erhalten werden; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Sektoren (3.600)

Diskrepanz zwischen IT und Mitarbeitern

Die bei Weitem größte Mehrheit (95%) der EMEA-ITDMs gibt an, Mitarbeitern die für erfolgreiches Arbeiten erforderlichen digitalen Tools bereitzustellen. Allerdings verfügen 41% der EMEA-Mitarbeiter nach eigener Aussage nicht über die entsprechenden Tools.

Obwohl nach Aussage von 92% der ITDMs die persönliche digitale Privatsphäre der Mitarbeiter von der IT-Abteilung respektiert wird, scheint dies den Mitarbeitern jedoch nicht erfolgreich vermittelt zu werden, da 44% nicht davon überzeugt sind, dass ihr Unternehmen ihre digitale Privatsphäre respektiert.

Darüber hinaus geben mehr als vier von fünf (83%) ITDMs an, dass Mitarbeiter ein Mitspracherecht hätten, welche digitale Technologien sie am Arbeitsplatz nutzen können. Jedoch haben 63% der Mitarbeiter nicht das Gefühl, dass sie in diesem Punkt viel zu sagen haben.

Diese Ergebnisse stimmen mit den globalen Erkenntnissen sowie den Ergebnissen aus anderen Regionen überein. Aus der Folie geht deutlich hervor, dass die Diskrepanz zwischen ITDMs und Mitarbeitern hinsichtlich ihrer digitalen Erfahrung ein Problem ist, das weltweit gelöst werden muss.

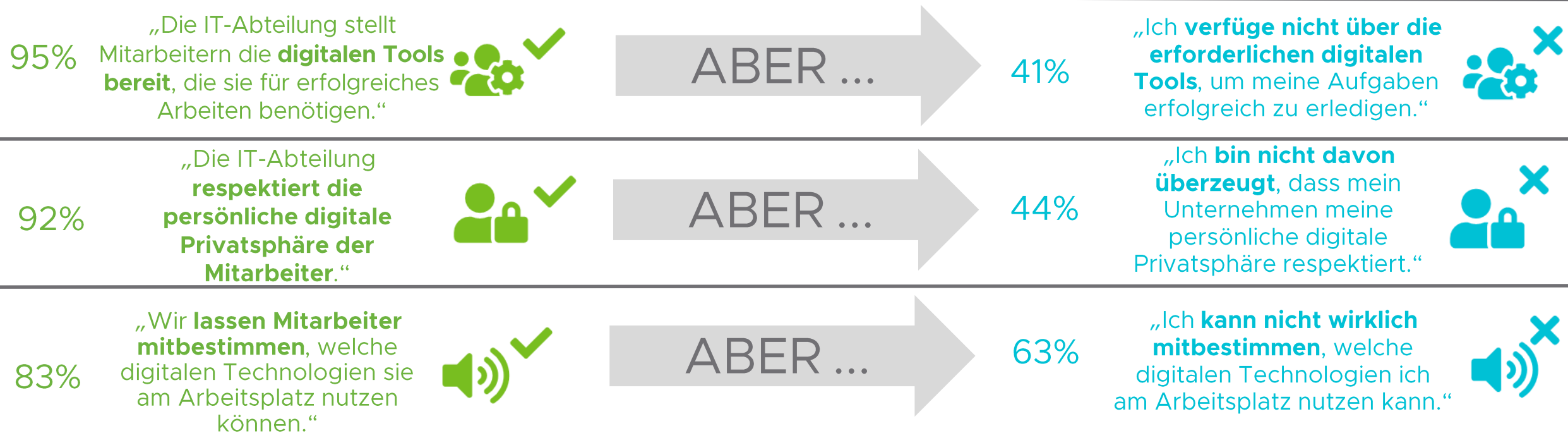


Abb.13: Analyse der EMEA-Befragten, die den vorstehenden Aussagen zustimmen. Die Aussagen links wurden IT-Entscheidungsträgern gezeigt (900) und die Aussagen rechts Mitarbeitern (1.800).

Die Rolle von IT und HR bei der digitalen Mitarbeitererfahrung

IT und HR fördern die digitale Mitarbeiterbindung

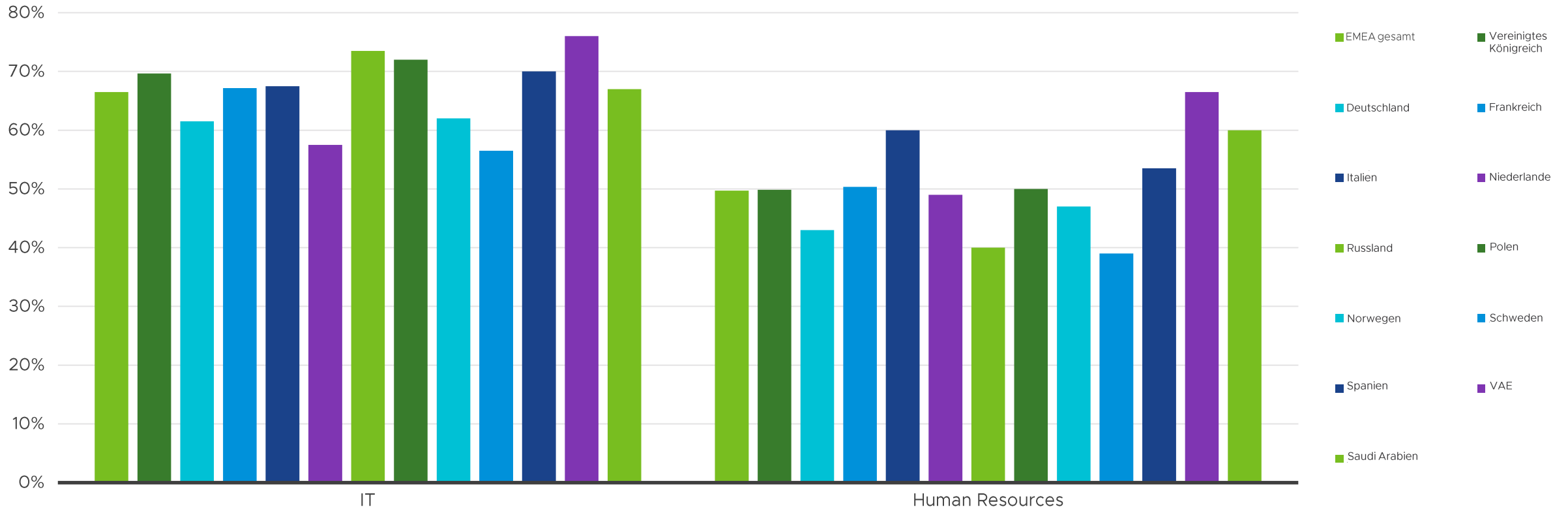


Abb. 14: Analyse der Befragten, die der Ansicht sind, dass die IT-Abteilung und/oder die Personalabteilung die digitale Mitarbeiterbindung in ihrem Unternehmen am stärksten fördern. Sie verfügen über die richtige Einstellung, die erforderlichen Tools und die interne Unterstützung für diese Aufgabe. Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)

Über zwei Drittel (67%) der EMEA-Befragten glauben, dass die IT zu den beiden Abteilungen gehört, die die digitale Mitarbeiterbindung in ihrem Unternehmen am stärksten fördern, während (50%) dasselbe über die Personalabteilung sagen. Dieses Ergebnis entspricht den globalen Erkenntnissen.

Diese Ansicht wird am häufigsten von Mitarbeitern in den VAE (76% bzw. 67%) und am seltensten von Mitarbeitern in Schweden (57% bzw. 39%) geäußert.

Etwa drei Viertel (74%) der Mitarbeiter in Russland nennen die IT als eine der beiden wichtigsten Abteilungen, während dies nur für 40% die Personalabteilung ist. Das legt die Vermutung nahe, dass insbesondere in diesem Land die IT-Abteilung eine starke Präferenz genießt.

Verantwortung der Personalabteilung für die digitale Mitarbeitererfahrung

Mehr als drei Viertel (77%) der EMEA-Befragten sind der Meinung, dass die Personalabteilung zumindest eine gewisse Verantwortung bei der Verbesserung der digitalen Erfahrung in ihrem Unternehmen hat (Abb. 15). Dieses Ergebnis entspricht den globalen Erkenntnissen.

Von den Befragten, nach deren Meinung die Personalabteilung nicht die volle Verantwortung besitzt, glauben 80%, dass sie mehr Verantwortung haben sollte (Abb. 16). Auch das deckt sich mit den globalen Ergebnissen.

Der Personalabteilung in Unternehmen in den VAE und in Saudi-Arabien wird am häufigsten Verantwortung zugesprochen (Abb. 15). Die Befragten aus diesen Ländern sind am ehesten der Ansicht, dass die Personalabteilung mehr Verantwortung besitzen sollte (92% bzw. 90%) (Abb. 16). Dieses Ergebnis legt die Vermutung nahe, dass sie erkennen, wie wichtig es ist, die Personalabteilung einzubeziehen. Diese Einbeziehung könnte bis zu einem gewissen Grad erklären, weshalb diese Länder die meisten Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung aufweisen (Abb. 1).

Für Russland hingegen trifft am wenigsten zu, dass die Personalabteilung zumindest eine gewisse Verantwortung besitzt (67%) (Abb. 15) und dass sie mehr Verantwortung besitzen sollte (64%) (Abb. 16). Der Grund dafür könnte sein, dass die betreffenden Befragten die Personalabteilung am wenigsten für eine der beiden Abteilungen halten, die die digitale Mitarbeitererfahrung am stärksten fördert (Abb. 14), da sie nicht wissen, wie wichtig eine Einbeziehung dieser Abteilung ist.

Die Personalabteilung hat zumindest eine gewisse Verantwortung.

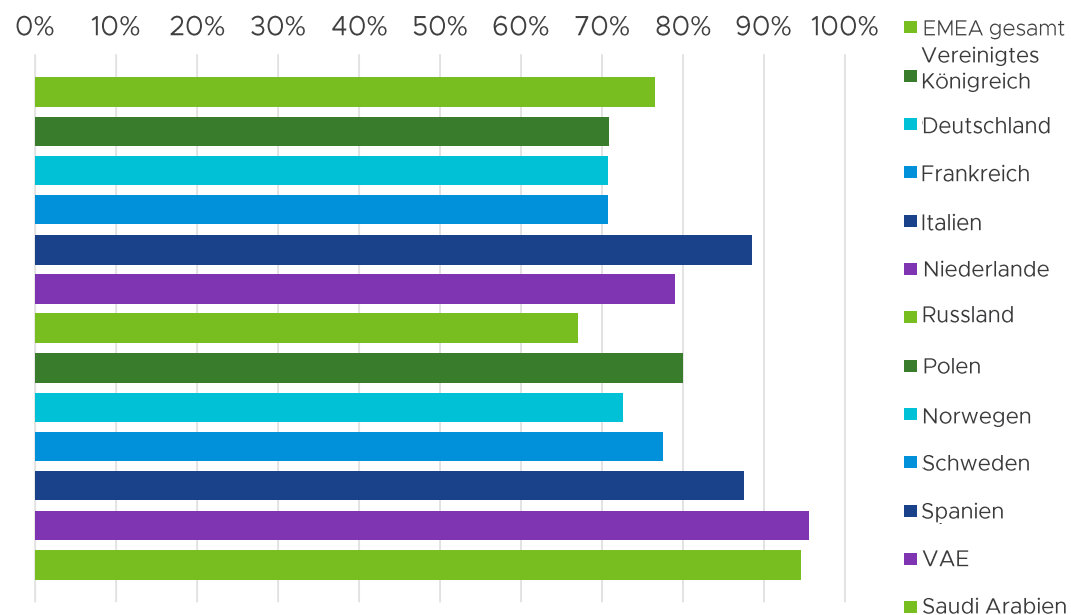


Abb. 15: Analyse der Befragten, nach deren Meinung der Personalabteilung zumindest eine gewisse Verantwortung für eine verbesserte digitale Mitarbeitererfahrung in ihrem Unternehmen zukommt; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)

Die Personalabteilung sollte mehr Verantwortung haben.

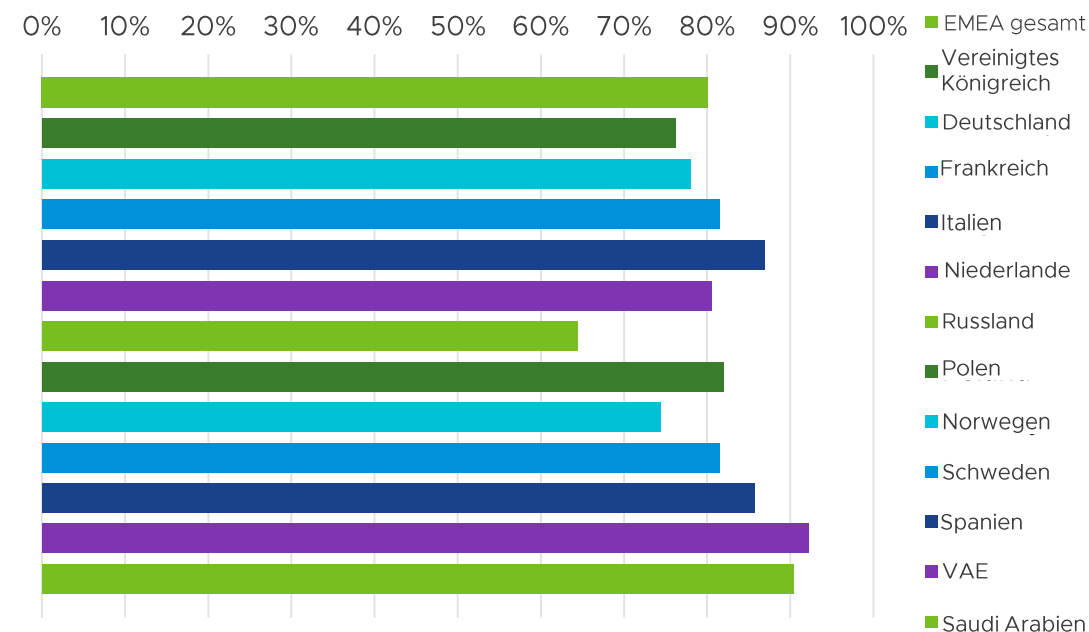


Abb. 16: Analyse der Befragten, nach deren Ansicht die Personalabteilung mehr Verantwortung bei der Verbesserung der digitalen Mitarbeitererfahrung in ihrem Unternehmen haben sollte; Frage an EMEA-Teilnehmer, denen zufolge die Personalabteilung nicht die vollständige Verantwortung für die digitale Mitarbeitererfahrung in ihrem Unternehmen besitzt, aufgeschlüsselt nach Ländern (2.982)

Überzeugung, dass HR und IT die digitale Mitarbeiterbindung fördern

Absolut überzeugt von HR

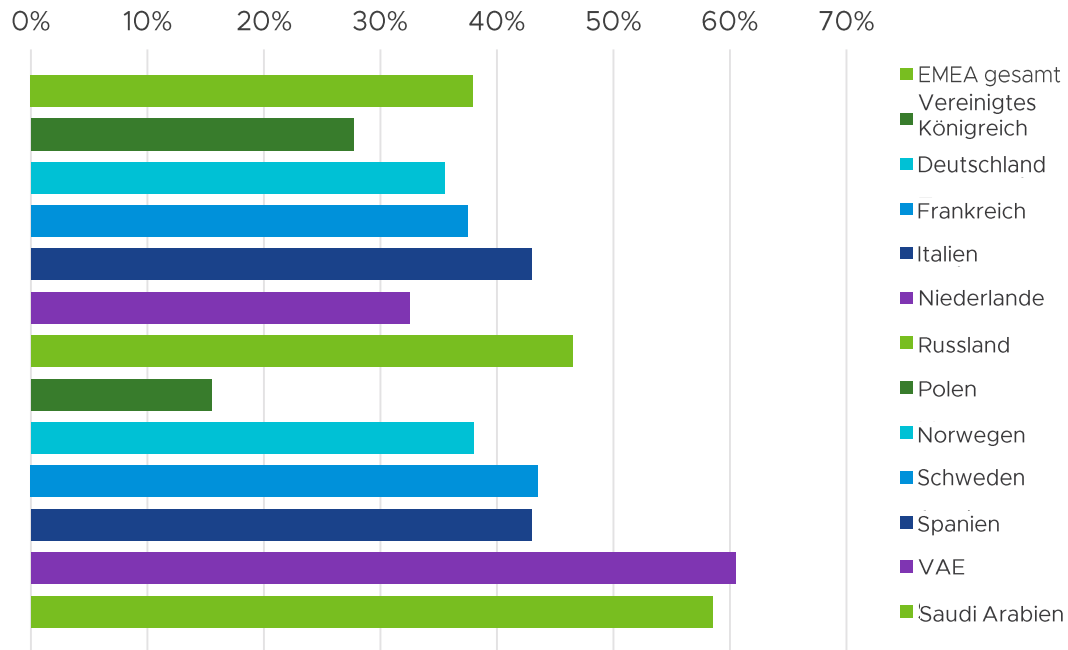


Abb.17: Analyse der Befragten, die absolut davon überzeugt sind, dass die Personalabteilung die digitale Mitarbeiterbindung in ihrem Unternehmen fördert; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)

Absolut überzeugt von IT

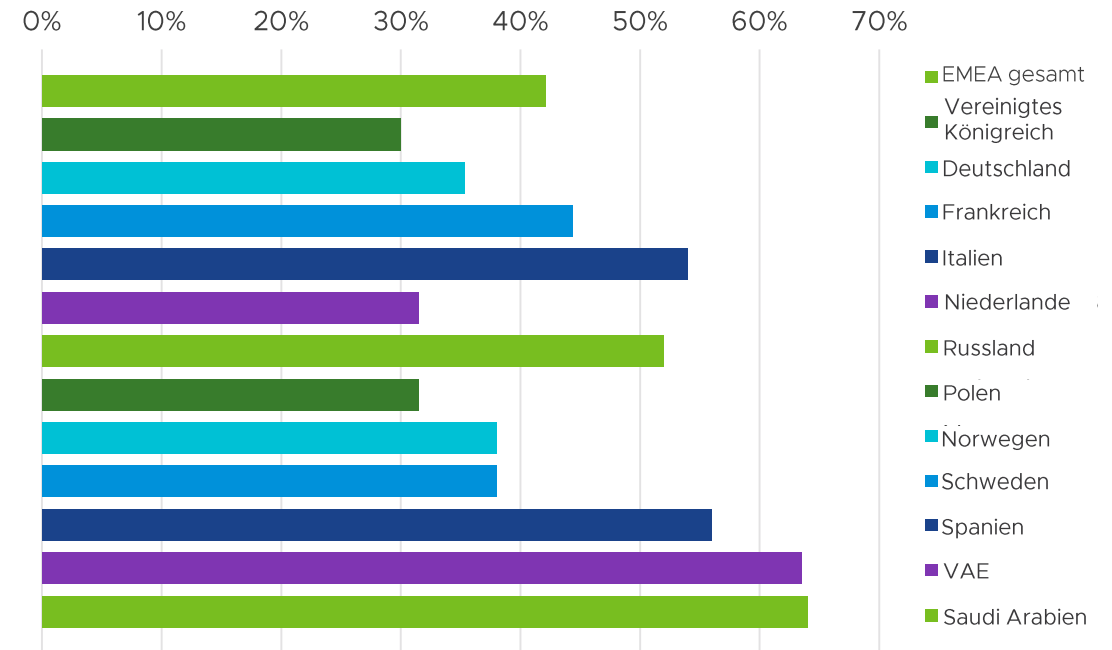


Abb.18: Analyse der Befragten, die absolut davon überzeugt sind, dass die IT-Abteilung die digitale Mitarbeiterbindung in ihrem Unternehmen fördert; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)

Die Minderheit der EMEA-Befragten ist absolut davon überzeugt, dass die Personalabteilung (38%) und/oder die IT-Abteilung (42%) die digitale Mitarbeiterbindung in ihrem Unternehmen fördert (Abb. 17 und 18). Dieses Ergebnis entspricht den globalen Erkenntnissen.

Dies gilt in wesentlich höherem Maße für die Befragten aus den VAE (61% bzw. 64%) oder aus Saudi-Arabien (59% bzw. 64%). Dies könnte erklären, weshalb die Mitarbeiter aus diesen Ländern über die höchste Anzahl an Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung verfügen (Abb.1).

Die Befragten aus Polen räumen der Personalabteilung eine wesentlich geringere Bedeutung (16%) als jedes andere Land ein. In Großbritannien (30%), Polen (32%) und den Niederlanden (32%) ist dies für die IT-Abteilung der Fall.

Wie oft und wie gut arbeiten IT und HR zusammen?

Nur 21% der EMEA-Befragten geben an, dass Personalabteilung und IT-Abteilung ständig zusammenarbeiten, um die digitale Mitarbeitererfahrung zu verbessern (Abb. 19). 87% glauben, dass diese Abteilungen in diesem Bereich besser zusammenarbeiten könnten (Abb. 20).

Die Befragten aus den VAE (41%) oder aus Saudi-Arabien (38%) berichten am häufigsten, dass Personal- und IT-Abteilung ständig zusammenarbeiten (Abb. 19). Das könnte erklären, weshalb am ehesten Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung zur Verfügung stehen, (Abb. 1). Es könnte die Vermutung nahelegen, dass durch die Zusammenarbeit dieser beiden Abteilungen die digitale Mitarbeitererfahrung wirksam unterstützt wird.

Diese Befragten geben auch am häufigsten an, dass diese Abteilungen besser zusammenarbeiten könnten (99% bzw. 97%) (Abb. 20). Dies könnte damit zusammenhängen, dass vor allem diese Länder Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung als sehr wichtig einstufen (Abb. 5), ihnen mehr Priorität zugestehen (Abb. 11) und somit die beste Zusammenarbeit dieser beiden Abteilungen sicherstellen möchten.

In Unternehmen in Großbritannien (16%), Deutschland (16%) und Russland (16%) arbeiten Personalabteilung und IT-Abteilung am wenigsten häufig zusammenarbeiten, um die digitale Mitarbeitererfahrung zu verbessern (Abb. 19).

Norwegen (81%) und Schweden (81%) geben am seltensten an, dass die Personal- und IT-Abteilung zu diesem Zweck besser zusammenarbeiten könnten (Abb. 20). Für die Mehrheit aller Länder erkennen jedoch alle EMEA-Befragten, wie wichtig die Zusammenarbeit von IT-Abteilung und Personalabteilung für die Verbesserung der digitalen Erfahrung ist.

„HR und IT arbeiten ständig zusammen, um die digitale Mitarbeitererfahrung zu verbessern.“

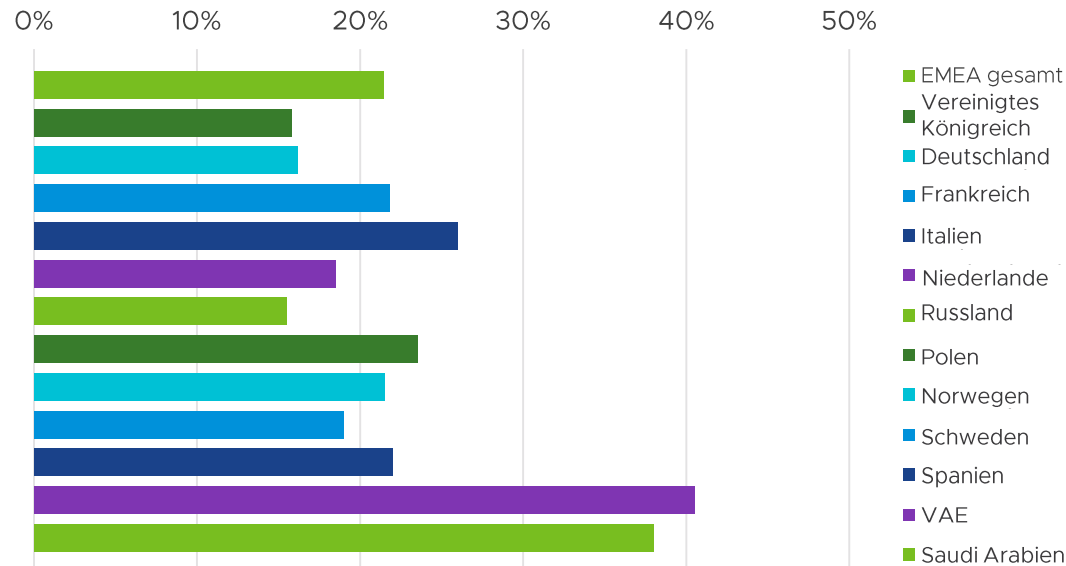


Abb. 19: Analyse der Befragten, nach deren Meinung die IT-Abteilung und die Personalabteilung ständig zusammenarbeiten, um die digitale Mitarbeitererfahrung zu verbessern; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)

„HR und IT könnten besser zusammenarbeiten.“

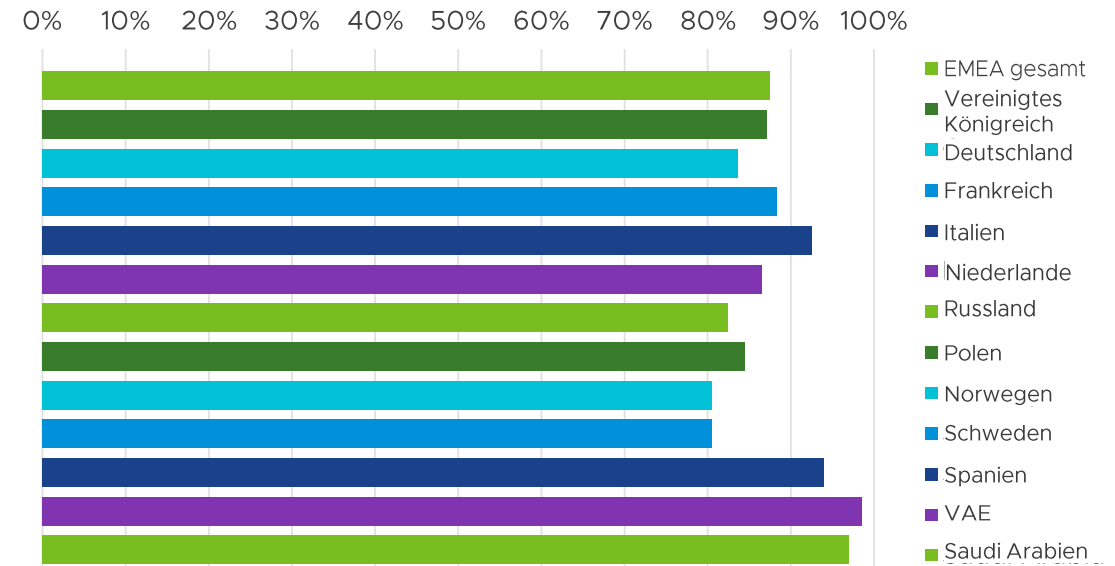
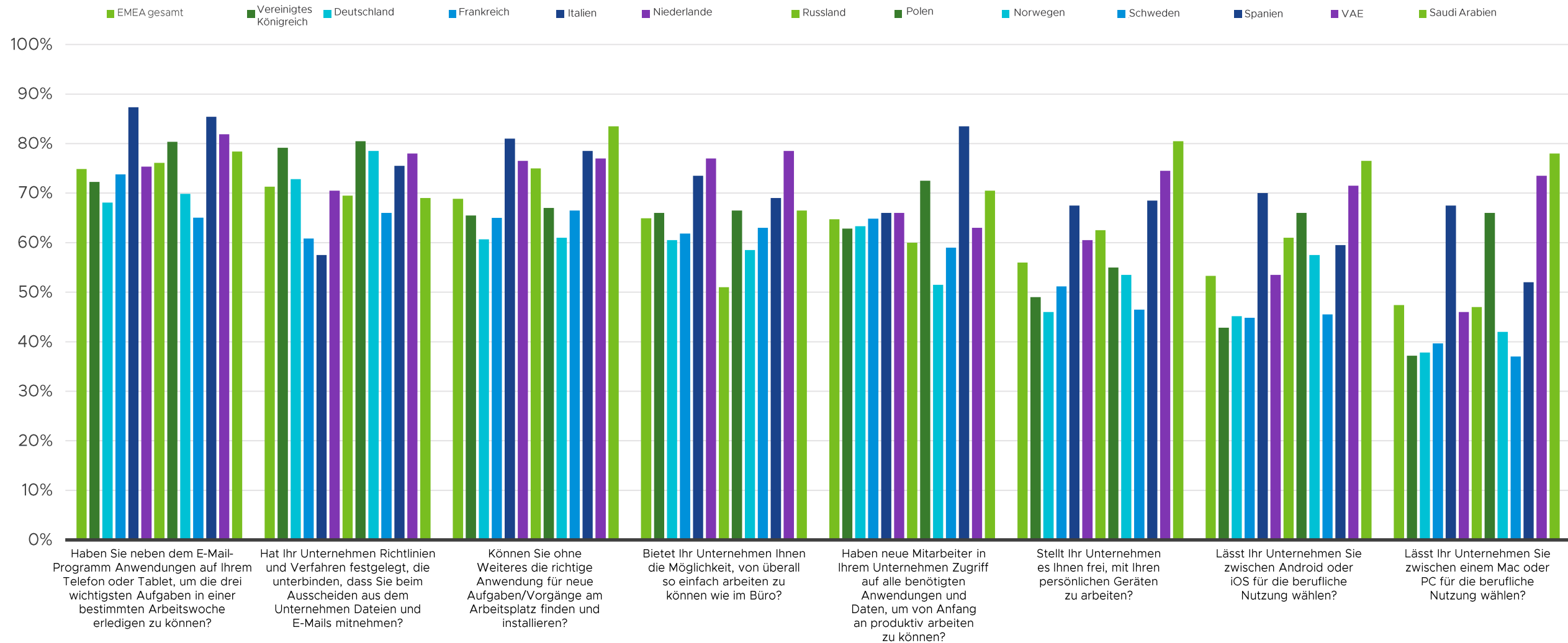


Abb. 20: Analyse der Befragten, nach deren Meinung die IT-Abteilung und die Personalabteilung besser zusammenarbeiten könnten, um die digitale Erfahrung der Mitarbeiter zu verbessern; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)

Anhang

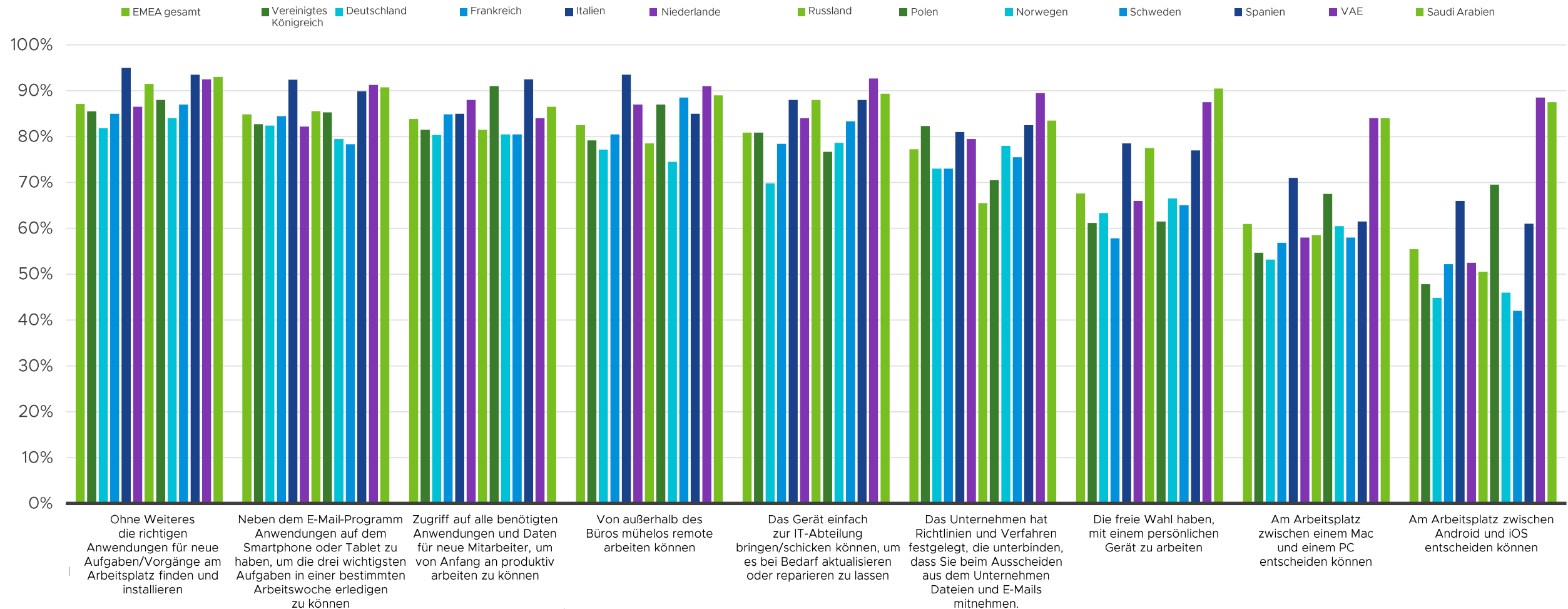
Digitale Mitarbeitererfahrung – positive „Ja“-Antworten



A1: Analyse der Befragten, die die vorstehenden Fragen zu ihrer digitalen Mitarbeitererfahrung am Arbeitsplatz mit „Ja“ beantwortet haben; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)*

Bedeutung einer digitalen Mitarbeitererfahrung am Arbeitsplatz

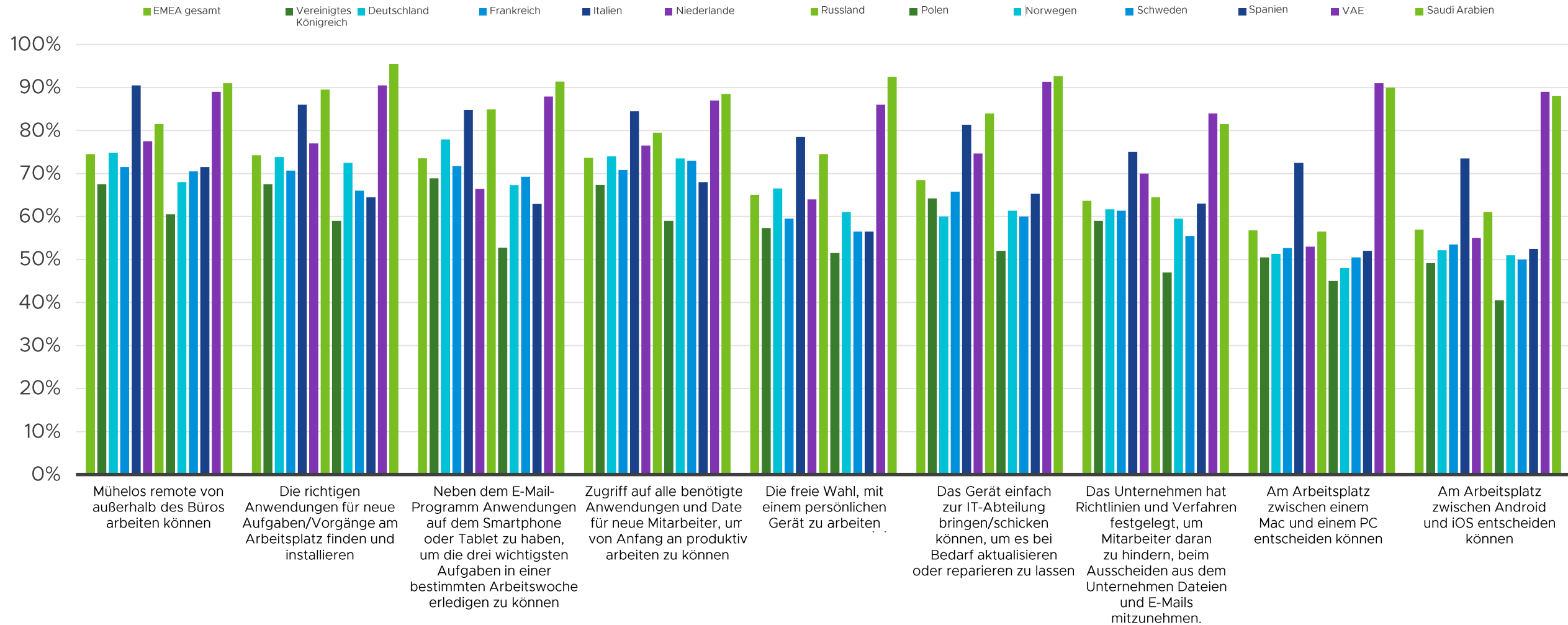
Befragte, die sie für sehr oder relativ wichtig halten



A2: Analyse der Befragten, die auf die vorstehenden Fragen nach der Bedeutung ihrer digitalen Mitarbeitererfahrung am Arbeitsplatz mit „sehr wichtig“ oder „relativ wichtig“ geantwortet haben; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)*

Verbesserung der Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung

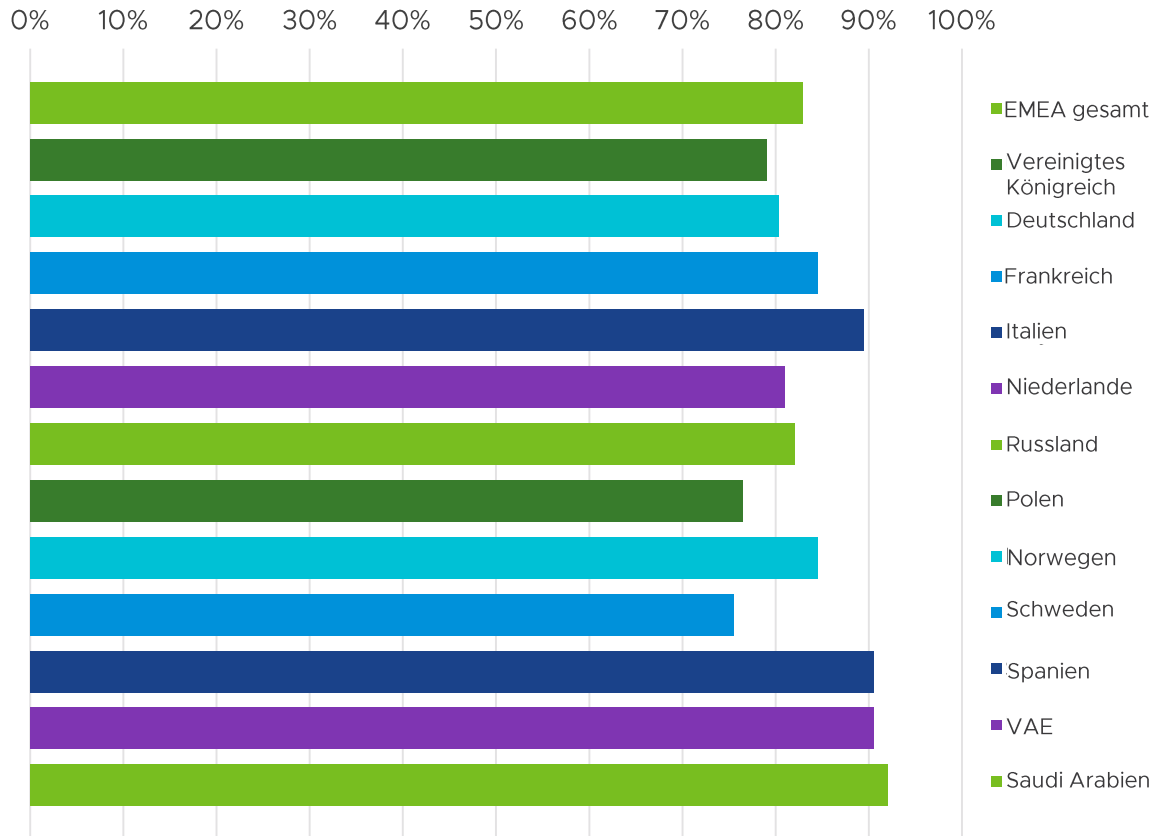
Befragte, die sich eine wesentliche oder gewisse Verbesserung wünschen



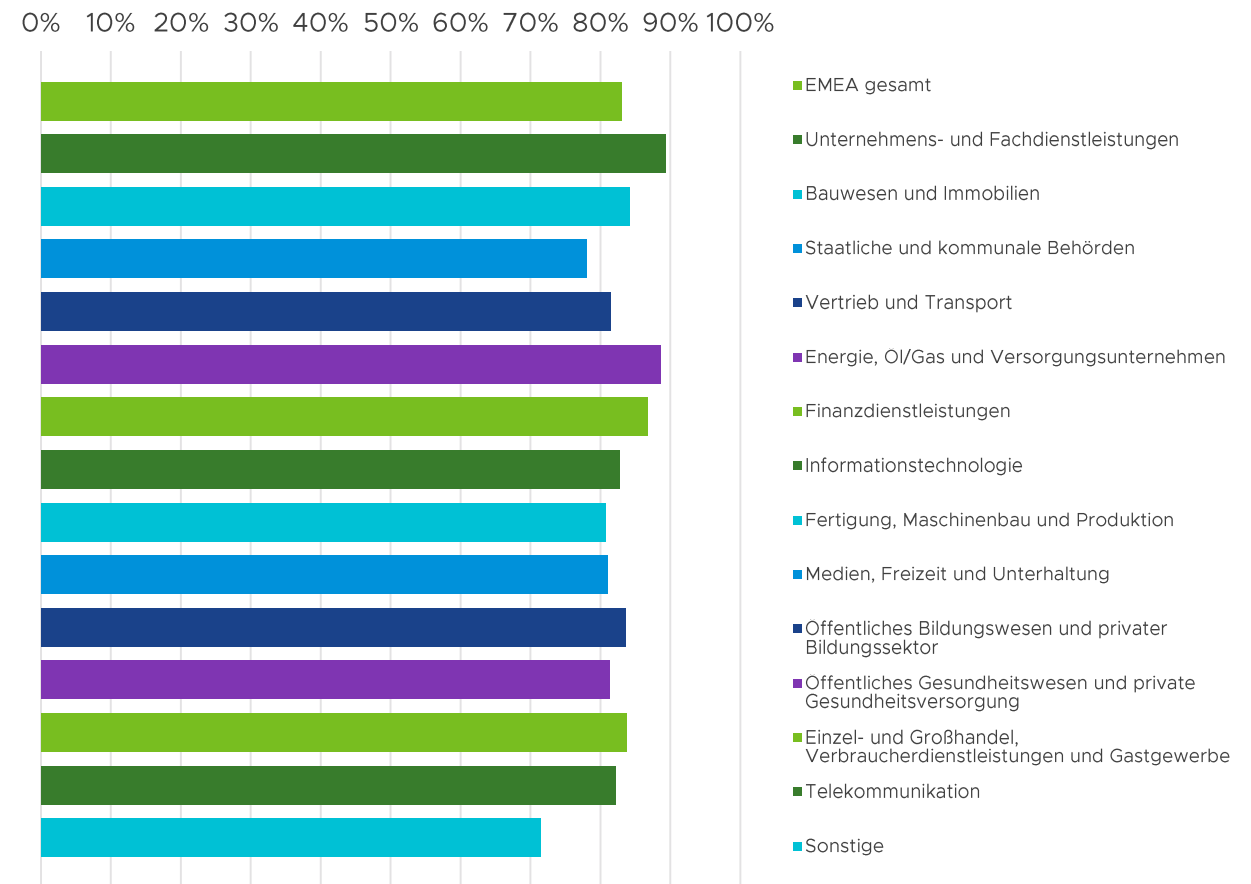
A3: Analyse der Befragten, die auf die vorstehenden Fragen zu den Verbesserungen, die in Bezug auf die digitale Mitarbeitererfahrung gemacht werden könnten, mit „wesentliche Verbesserung“ oder „gewisse Verbesserung“ geantwortet haben; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)*

Priorität von Projekten für eine bessere Mitarbeitererfahrung

„**Projekte für eine bessere Mitarbeitererfahrung sollten allerhöchste Priorität für mein Unternehmen haben.**“



A4: Analyse der Befragten, die der vorstehenden Aussage zustimmen; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Ländern (3.600)



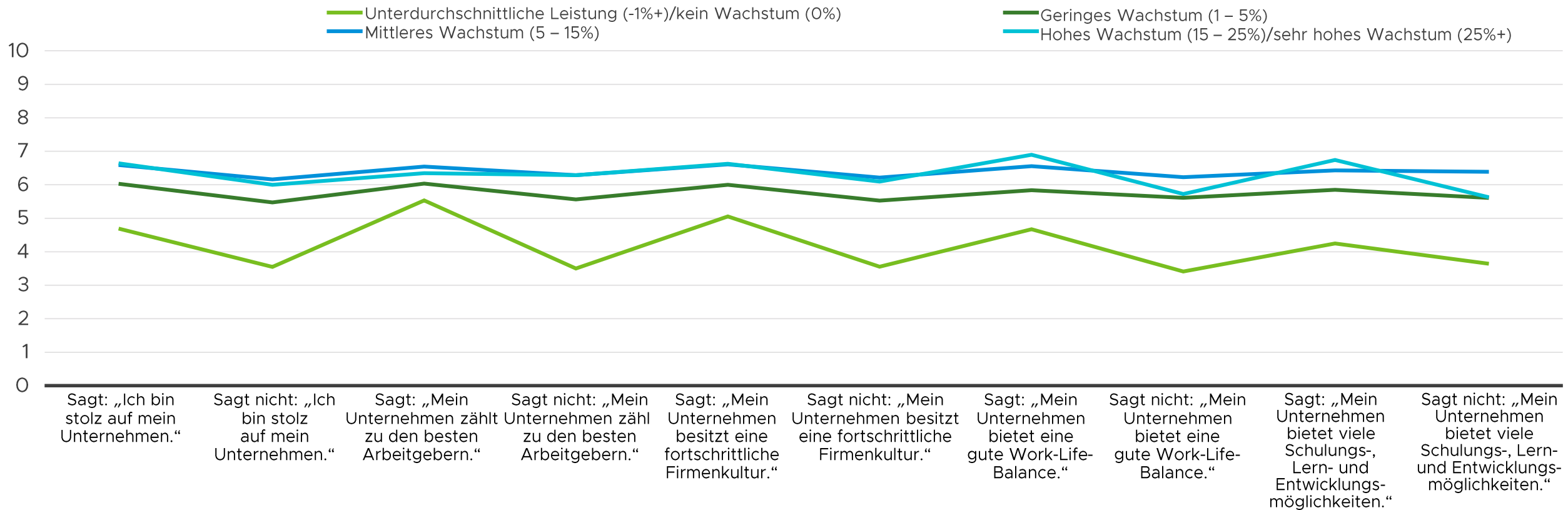
A5: Analyse der Befragten, die der vorstehenden Aussage zustimmen; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach Sektoren (3.600)

Durchschnittliche Anzahl von Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung

Aufgeschlüsselt nach jährlichem Umsatzwachstum und positiven Aussagen über das Unternehmen

Je größer das jährliche Umsatzwachstum der Unternehmen von EMEA-Teilnehmern ist und je positiver sich die Befragten über ihr Unternehmen äußern, desto mehr Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung treffen auf sie zu.

Beispielsweise ist bei Befragten, die angeben, dass Ihr Unternehmen eine fortschrittliche Firmenkultur besitzt und ein hohes/sehr hohes Wachstum verzeichnet, die Anzahl der Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung höher als bei Befragten, denen zufolge ihr Unternehmen keine fortschrittliche Firmenkultur besitzt und sich unterdurchschnittlich entwickelt/kein Wachstum aufweist (durchschnittlich 6 gegenüber 4).



A6: Analyse der durchschnittlichen Anzahl von Faktoren für die digitale Mitarbeitererfahrung, die den Befragten aus insgesamt 10 Faktoren zur Verfügung stehen; Frage an alle EMEA-Teilnehmer, aufgeschlüsselt nach jährlichem Umsatzwachstum und positiven Aussagen der Befragten über Ihr Unternehmen (3.600)*

Vielen Dank