

Mitarbeitendenbindung und KI

MASSNAHMEN ZUR STEIGERUNG DER MITARBEITENDENBINDUNG

In Zeiten des Fachkräftemangels gewinnt die Mitarbeitendenbindung zunehmend an Wichtigkeit. Während die Rekrutierung zweifellos von grosser Bedeutung ist, liegt ein bedeutender Hebel in der optimalen Bindung bestehender Mitarbeitenden. Die Mitarbeitendenbindung kann als die Wurzel des Employer Brandings betrachtet werden, denn ohne starke Wurzeln ist der Baum zum Sterben verurteilt.

Von Dr. Yasemin Tahrir

Theoretischer Hintergrund

Die Mitarbeitendenbindung kann gemäss der Theorie von Meyer und Allen aus drei Komponenten bestehen: affektiv, normativ und kalkulatorisch. Die affektive Bindung beruht auf emotionaler Verbundenheit zum Unternehmen und Kolleginnen und Kollegen, während die normative Bindung sich aus dem Gefühl ergibt, dass man dem Unternehmen verpflichtet ist. Die kalkulatorische Bindung hingegen resultiert aus der Einschätzung, dass es wirtschaftlich nicht sinnvoll ist, das Unternehmen zu verlassen. Die affektive und normative Form des Commitments wird als wünschenswert angesehen, da sie mit positiven Konsequenzen für das Unternehmen einhergehen. Ein gesteigertes Commitment ist mit höherer Arbeitszufriedenheit, geringerer Fluktuation und einer höheren Identifikation mit dem Unternehmen verbunden. Dies wiederum resultiert nachweislich in höherer Kundenzufriedenheit und ökonomischen Erfolg.

Einsatz von Künstlicher Intelligenz

Künstliche Intelligenz bietet neue Möglichkeiten, um Mitarbeitende zu binden, indem individuelle Bedürfnisse gehört und schnelle, niederschwellige Massnahmen identifiziert werden können. Unternehmen können KI-gestützte Plattformen beispielsweise nutzen, um regelmässige Mitarbeitendenbefragungen durchzuführen und wertvolles Feedback zu erhalten. Diese Feedbackschleifen sind besonders effektiv, um aufkommende Probleme frühzeitig zu erkennen und gezielte Lösungsansätze zu entwickeln.

Praxisbeispiele

Ein anschauliches Beispiel für den Einsatz von KI zur Mitarbeitendenbindung liefert die Kinderspitex Joel, ein Unternehmen aus dem Gesundheitswesen, das stark vom Fachkräftemangel betroffen ist. Mit Hilfe der auf KI basierenden Plattform «FLOWIT» wurden regelmässige Pulsbefragungen durchgeführt, um ein gemeinsames Führungsverständnis zu etablieren und die Mitarbeitendenbindung zu stärken. Die Pulsbefragungen enthielten offene Fragen, die indirekt nach den verborgenen Werten der Mitarbeitenden fragten. Die Fragen wurden gemäss psychologischer Richtlinien von der KI generiert und ausgewertet. Anhand der Ergebnisse wurden emotionale Themengebiete eruiert und Bilder erstellt, die die Werte der Organisation widerspiegeln. Die Auswertung der Daten bildete eine Grundlage für Workshops zur Diskussion über Führungswerte.

Ein weiteres Beispiel zeigt den erfolgreichen Einsatz von KI zur Bewältigung von Arbeitsbelastung in einer grösseren Stiftung. Hier war die Arbeitsbelastung das dringendste Thema unter den Mitarbeitenden. Viele gut qualifizierte Mitarbeitende erwogen das Unternehmen zu verlassen, da die Arbeitsbelastung als zu stark empfunden wurde. Mithilfe der Künstlichen Intelligenz wurde herausgefunden, dass es sich dabei um die subjektiv empfundene Arbeitsbelastung handelte, die nicht unbedingt abnehmen würde, wenn mehr Personen eingestellt würden. Die KI empfahl daher, die Arbeitsbelastung als Bestandteil der Arbeit zu akzeptieren, jedoch darauf hinzuweisen, dass der Umgang mit der Arbeitsbelastung geändert

werden muss. Gezielte Schulungsangebote und ein Best-Practice-Werkzeugkoffer im Umgang mit der Arbeitsbelastung wurden eingeführt, der teilweise von den Mitarbeitenden mitentwickelt wurde. Dies führte zu einer Reduzierung der Fluktuationsabsicht um 30%.

In einem anderen Unternehmen wurde mithilfe von FLOWIT festgestellt, dass sich die Mitarbeitenden eine verbesserte Konfliktkultur wünschten. Sie empfanden das Arbeitsumfeld als zu harmonisch und hatten Angst vor konstruktiven Diskussionen. Dies führte zu einer verringerten Innovationsfähigkeit und dazu, dass sich talentierte Fachkräfte gelangweilt fühlten und das Unternehmen verlassen wollten, um spannendere Herausforderungen anzunehmen. Mit diesem Wissen konnte gezielt in die Förderung einer konstruktiven Konfliktkultur investiert werden, was zu einer Abnahme der Fluktuationsabsicht der gut qualifizierten Fachkräfte führte.

Individuelle Faktoren der Mitarbeitendenbindung

Wie die oben genannten Praxisbeispiele zeigen, gibt es kein generisches Modell zur Identifikation der wichtigsten Faktoren der Mitarbeitendenbindung, da verschiedene Faktoren in unterschiedlichen Unternehmen differenziert gewichtet werden können. KI kann dabei helfen, die spezifischen Faktoren zu erkennen, die schwerpunktmässig auf das Commitment in einem Unternehmen einzahlen. Durch gezielte Analysen können Unternehmen allfällige Missstände identifizieren und gezielte Massnahmen ergreifen, um die Mitarbeitendenbindung zu stärken. So



????????????????????????????

könnten Work-Domain-Balance-Programme, individuelle Mitarbeitendenentwicklungsmassnahmen oder Verbesserungen der Arbeitsplatzkultur in den Fokus rücken. Durch den gezielten Einsatz von KI-gestützten Analysetools können Unternehmen wertvolle Erkenntnisse über die Bedürfnisse und Wünsche ihrer Mitarbeitenden gewinnen und gezielt auf diese eingehen.

Weitere Einsatzgebiete von KI zur Mitarbeitendenbindung

Abgesehen von den genannten Beispielen gibt es noch viele weitere Einsatzmöglichkeiten von Künstlicher Intelligenz, um die Mitarbeitendenbindung zu stärken. Unternehmen können KI nutzen um auf der Basis der eruierten Bindungsfaktoren, personalisierte Weiterbildungs- und Karrierepläne für ihre Mitarbeitenden zu erstellen, individuelle Anerkennungs- und Belohnungssysteme zu entwickeln und Unterstützung bei der Work-Domain-Balance anzubieten. Die Möglichkeit, Feedback und Verbesserungsvorschläge anonym und unkompliziert einzureichen, kann ebenfalls mithilfe von KI umgesetzt werden. Durch diese individuell zugeschnittenen Angebote fühlen sich Mitar-

beitende besser unterstützt und wertgeschätzt, was zu einer gesteigerten Bindung zum Unternehmen führt.

Chancen und Risiken im Umgang mit KI

Der Einsatz von KI zur Mitarbeitendenbindung bietet zahlreiche Chancen. Unternehmen können schnell auf die Bedürfnisse ihrer Mitarbeitenden eingehen und gezielte Massnahmen ergreifen, um die Mitarbeitendenbindung zu stärken. Dadurch können Fluktuation und die damit verbundenen Kosten reduziert werden. KI kann auch dabei helfen, eine positive Unternehmenskultur zu fördern und die Mitarbeitendenzufriedenheit zu steigern. Indem die Technologie eingesetzt wird, um individuelle Entwicklungsmöglichkeiten aufzuzeigen oder gezielt auf Stressfaktoren im Arbeitsalltag zu reagieren, können Unternehmen das Wohlbefinden und die Zufriedenheit ihrer Mitarbeitenden verbessern.

Allerdings gibt es auch Risiken im Umgang mit KI. Datenschutz und Datensicherheit müssen gewährleistet sein, um das Vertrauen der Mitarbeitenden zu erhalten. Unternehmen sollten sicherstellen, dass

die erhobenen Daten anonymisiert und vertraulich behandelt werden. Zudem dürfen die Ergebnisse der KI-Analysen nicht als alleinige Grundlage für Entscheidungen dienen, sondern sollten von menschlichen Expertinnen und Experten interpretiert und kontextualisiert werden.

Schlussfolgerungen

In Zeiten des Fachkräftemangels gewinnt die Mitarbeitendenbindung zunehmend an Bedeutung. Künstliche Intelligenz kann dabei helfen, die Bedürfnisse der Mitarbeitenden individuell zu erfassen und gezielte Massnahmen zur Stärkung der Bindung zu identifizieren. Der Einsatz von KI bietet Chancen, die Fluktuation zu reduzieren, die Mitarbeitendenzufriedenheit zu steigern und eine positive Unternehmenskultur zu fördern. Durch den gezielten Einsatz von KI-gestützten Analysetools und digitalen Plattformen können Unternehmen wertvolle Erkenntnisse über die Bedürfnisse und Wünsche ihrer Mitarbeitenden gewinnen. Die individuelle Förderung und Wertschätzung der Mitarbeitenden stehen im Fokus, um eine langfristige Bindung und Verbundenheit zum Unternehmen zu schaffen.

Es ist jedoch von entscheidender Bedeutung, dass Datenschutz und Datensicherheit gewährleistet sind und der menschliche Aspekt nicht vernachlässigt wird. Künstliche Intelligenz sollte als Werkzeug betrachtet werden, das von Menschen interpretiert und verantwortungsbewusst in konkrete Massnahmen umgesetzt wird.

Die Kombination von menschlicher Kompetenz und künstlicher Intelligenz eröffnet vielfältige Möglichkeiten, um die Arbeitsbedingungen zu verbessern und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter langfristig an das Unternehmen zu binden. Indem Unternehmen auf die Bedürfnisse und Wünsche ihrer Mitarbeitenden hören und innovative Lösungen entwickeln, können sie sich als attraktive Arbeitgeber positionieren und einen nachhaltigen Erfolg in Zeiten des Fachkräftemangels sicherstellen.



Dr. Yasemin Tahrir ist Arbeits- und Organisationspsychologin, Unternehmerin und Dozentin. Sie verfügt über mehrjährige Erfahrung im Bereich Human Resource Management und in der strategischen Führung von mittelständischen Unternehmen. Neben ihrer Lehrtätigkeit an Fachhochschulen ist sie Co-Founder und Co-CEO bei der FLOWIT AG.