

KONZEPTIONIERUNG EINER MITARBEITER- APP ZUR VERBESSERUNG DER INTERNEN KOMMUNIKATION IM UNTERNEHMEN HENTSCHLÄGER

Master Thesis zur Erlangung des akademischen Grades

Master of Business Administration

im Universitätslehrgang MBA-Bauwirtschaft

eingereicht von

Antonia Hentschläger, BA

eingereicht am

Department für Bauen und Umwelt

an der Donau-Universität Krems

Betreuer/in: Mag. Erich Kremsmair, MBA

Krems, am 15.09.2019

1 Kurzfassung

1.1 Deutsch

Die Welt, in der wir leben, unterliegt einem permanenten Wandel der Zeit. Die digitale Transformation beeinflusst sämtliche Bereiche unseres Lebens. In diesem Umfeld gilt es Schritt zu halten, um der stetig steigenden Komplexität entgegenzuwirken.

Die interne Kommunikation wird in klein- und mittelständischen Betrieben oftmals vernachlässigt, obwohl sie eine entscheidende Schlüsselrolle für den Erfolg eines Unternehmens einnimmt. Denn mehr als je zuvor muss die Unternehmenskommunikation den vollzogenen Wandel an die Mitarbeiter transportieren und den Weg in die neue Zeit weisen. Die Vermittlung von Werten sowie Transparenz und Aktualität spielen einen entscheidenden Faktor in der gegenwärtigen Kommunikation.¹

Die Ziele der internen Kommunikation sind, die Identifikation und Mitarbeiterbindung an das Unternehmen zu stärken. Ein Verständnis für gemeinsame Ziele, Strategien und Entscheidungen zu schaffen und die Werte der Unternehmenskultur zu vermitteln. Die Kommunikation soll den internen Wissenstransfer fördern sowie Dialog und Feedback ermöglichen. Durch eine authentische und wertschätzende Kommunikation soll das Image intern bei den Mitarbeitern gestärkt werden und eine positive Außenwirkung durch die Mitarbeiter als Markenbotschafter unterstützen.²

Angesichts der digitalen Transformation ergeben sich Herausforderungen in der Unternehmenskommunikation. Die Geschäftsführung ist dafür verantwortlich, Chancen und Risiken in Bezug auf die Digitalisierung zu erkennen und aktiv mitzugestalten oder entgegenzuwirken. Firmenchefs und Kommunikationsverantwortliche sind gefordert, eine Schnittstelle zwischen klassischen Instrumenten und modernen Lösungen zu finden.

Um einen Wandel in der Kommunikation herbeizuführen, bedarf es an einer klar definierten Strategie und Zielfindung sowie Feingefühl und Transparenz hinsichtlich des Umgangs mit Veränderungsängsten und Verunsicherung der Mitarbeiter.

Der Einsatz von Social Media in Unternehmen löst die klassische Kommunikationsstruktur ab.

Weg von einer „Top-down-Kommunikation“, wo der Chef als reines Sprachrohr fungiert, hin zu einer dialogorientierten, hierarchiefreien Kommunikationsform.

¹ Vgl. SCM unter <https://www.scmonline.de> (Stand: 14.09.2019)

² Vgl. Trendmonitor, 2019, S:15.

Diese radikale Veränderung der Strukturen setzt Vertrauen in die Belegschaft und ein Begegnen auf Augenhöhe unter den Arbeitskollegen voraus.

Ein entscheidender Indikator für die Kommunikation im Wandel der Zeit ist die stetig steigende mobile Internetnutzung sowie das Smartphone als unser ständiger Begleiter. Deshalb macht es keinen Sinn, am Arbeitsplatz ein solches Werkzeug nicht zu nutzen. Die Implementierung einer App als Kommunikationskanal in Unternehmen birgt eine Vielzahl an Chancen.

Größtes Potenzial einer mobilen App liegt in der besseren Erreichbarkeit der Mitarbeiter und das zeit- und ortsunabhängig. Das Vernetzen der gesamten Belegschaft sowie ein schnelles und innovatives Transportieren von Informationen bietet gerade für die Baubranche eine optimale Lösung. Auch die Arbeiter, die das ganze Jahr auf verschiedenen Baustellen unterwegs sind, werden somit eingebunden.

Die digitale Revolution und die Schnelllebigkeit in unserer Gesellschaft brachten einen radikalen Umbruch in Bezug auf die zwischenmenschliche Kommunikation mit sich. Viele Menschen empfinden eine ständige Erreichbarkeit als Belastung, was ein potenzielles Risiko der Mitarbeiter-App darstellt.

Erkennen die Mitarbeiter keinen Mehrwert durch die App, wird sich die Akzeptanz und die Nutzeranzahl begrenzt halten. Ebenso ist es von Bedeutung die App mit hochwertigen Inhalten zu befüllen sowie Nutzerfreundlichkeit und Datensicherheit zu gewähren.

Die Relevanz eine Mitarbeiter-App im Unternehmen Hentschläger einzuführen, lag in der räumlichen Distanz der Mitarbeiter und der veralteten Kommunikationskanäle.

Das Wachstum und die Erweiterung der Geschäftsfelder in der Unternehmensgruppe Hentschläger setzen ein Verständnis füreinander und die Wertschätzung und Anerkennung der Leistung des anderen voraus und das kann nur durch eine funktionierende Kommunikation gelingen.

Die Entwicklung und Implementierung der Mitarbeiter-App HENri soll dieses ermöglichen und zu einer Verbesserung der Kommunikation führen. Ziel von HENri ist es, die Mitarbeiter in das Unternehmensgeschehen einzubinden und die Identifikation, Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterbindung zu stärken.

Die Funktionen von HENri wurden auf Basis einer Problemanalyse des Ist-Zustandes im Unternehmen Hentschläger und nach einer genauen Zieldefinition festgelegt.

Eine entwickelte Kommunikationsstrategie soll die erfolgreiche App-Implementierung unterstützen und die Inhalte und Verantwortlichkeiten festlegen. Ob Inhalte als interessant und relevant empfunden werden, entscheiden die Adressaten. Daher ist eine gute Content-Strategie von immenser Bedeutung für die Attraktivität der App-Nutzung. Es gilt Qualität vor Quantität!

Wichtig bei der Einführung einer Mitarbeiter-App ist eine klare Vision und eine präzise Überlegung hinsichtlich der Funktionen in Bezug auf die Anforderungen der Mitarbeiter.

Das Schaffen von technischen Voraussetzungen sowie die Überlegung, ob die App selber entwickelt wird oder eine bereits bestehende passende App-Lösung am Markt vorhanden ist, stellen die ersten Schritte bei der Implementierung dar. Organisatorische und kulturelle Rahmenbedingungen müssen für eine erfolgreiche App-Einführung getroffen werden. Von immenser Bedeutung sind die Unterstützung und Vorbildfunktion der Geschäftsführung sowie die Einbeziehung der Mitarbeiter in den Change Prozess.

Ob eine Verbesserung der internen Kommunikation und eine Steigerung der Mitarbeiterbindung durch eine Mitarbeiter-App herbeigeführt wird, lässt sich aufgrund der vorliegenden Master-Thesis noch nicht feststellen, da nur die Konzeptionierung betrachtet wurde.

Durch die gängige Literaturlaufarbeitung lässt sich jedoch jetzt schon konstatieren, dass Kommunikation auf Augenhöhe der Schlüssel für den Unternehmenserfolg und der Mitarbeiterzufriedenheit ist. Die Offenheit gegenüber neuen Medien und die Entscheidung, die interne Kommunikation offener, transparenter und dialogorientierter zu gestalten, ist ein mutiger Schritt, der in der heutigen Zeit dringend nötig und unerlässlich scheint.

Das Vermitteln eines „Wir-Gefühls“ und Wertschätzung gegenüber der Belegschaft kann, neben analogen Formaten wie dem persönlichen Gespräch, zusätzlich über eine Mitarbeiter-App bestärkt und vermittelt werden.