



Employee Portal Benchmark 2009

Die Mitarbeiterportalstudie
der European Business School

Rahmenbedingungen

Ausgangslage

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 Mitarbeiterportals durch die Benutzer ist unklar ebenso wie die von den Benutzern empfundene Übersichtlichkeit, Bedienung und Reaktionsgeschwindigkeit. An dieser Ausgangslage setzte die vergleichende Mitarbeiterportalstudie „Employee Portal Benchmark 2009“ an.

Zielsetzung

Ziel der Studie ist die systematische Erhebung des Nutzens aus Nutzer- und organisationaler Perspektive, welcher aus dem Einsatz des jeweiligen Mitarbeiterportals resultiert. Die Ergebnisse sollen den teilnehmenden Unternehmen helfen, Investitionsbedarfe aufzudecken und Investitionen zu rechtfertigen. Weiterhin sollen sich Handlungsbedarfe zur Realisierung notwendiger Portaländerungen bis hin zur Neuentwicklung ableiten lassen. Durch eine Priorisierung der Weiterentwicklungen in Abhängigkeit des Nutzens für die Mitarbeiter können die Unternehmen mittelfristig Nutzerzahlen und -bindung erhöhen.

Vorgehen

Es wurden die Mitarbeiter der teilnehmenden Unternehmen bezüglich verschiedener Aspekte des jeweils eingesetzten Mitarbeiterportals befragt. Des Weiteren wurden zentrale Informationen zum Mitarbeiterportal durch Befragung eines verantwortlichen Ansprechpartners des Unternehmens erhoben. Neben den Ergebnissen des eigenen Unternehmens erhielten die Studienteilnehmer nach Abschluss der Gesamtstudie in Form eines Ergebnisberichts die durchschnittlichen Vergleichswerte aller teilnehmenden Unternehmen in anonymisierter Form.

Methodik

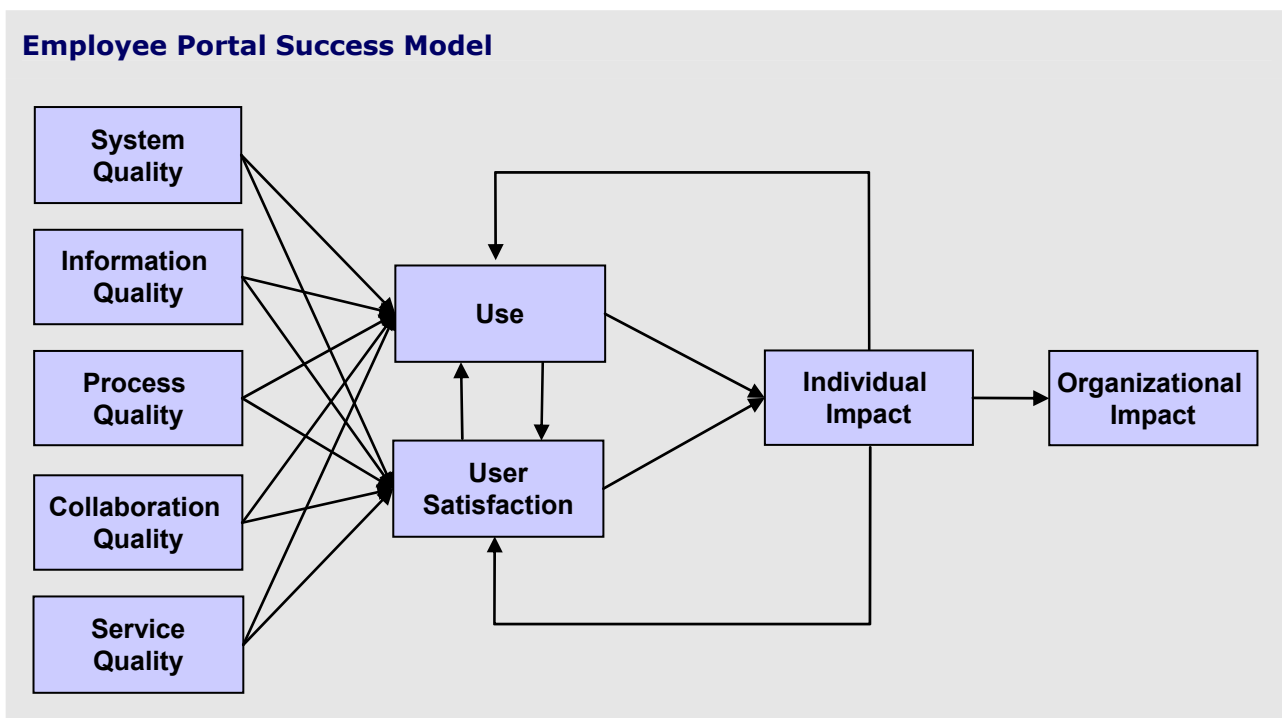
Das bei der Befragung der Mitarbeiter der teilnehmenden Unternehmen eingesetzte Befragungsinstrument basiert auf dem Employee Portal Success Model [1] (siehe Abbildung). Dieses Modell wurde auf Basis des DeLone & McLean IS Success Models [2, 3] sowie des Ansatzes des Integrierten Wissensmanagements [4] 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 Portalsystems und hat Auswirkungen auf den organisationalen Nutzen des Portaleinsatzes.

Die Befragung erfolgte 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 Servicepersonals sowie die angebotene Schulungsmaßnahmen.
- Zur Erfassung der **Portalnutzung** (Use) wird in diesem Zusammenhang der wahrgenommene Umfang der Nutzung verschiedener 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 Impact) umfasst die individuellen Nutzenpotenziale des Mitarbeiterportals wie verbesserte Informationsversorgung, Zweckmäßigkeit und Arbeitseffizienz.
- Der **Portalnutzen aus organisationaler Perspektive** (Organizational Impact) erfasst den Nutzen, den die einsetzende Organisation aus dem Einsatz des Mitarbeiterportals bezieht.



Für jede dieser neun Erfolgsdimensionen wurden verschiedene Aussagen definiert, welche sowohl die Nutzer als auch die Portalverantwortlichen auf einer Skala von 1 (niedrig) bis 7 (hoch) bewerten sollten. Darüberhinaus wurde weiteres Feedback zum eingesetzten Mitarbeiterportal als Freitext sowie die demografischen Daten der Nutzer erhoben.

Datenbasis

Die 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. Die unten aufgeführte Tabelle zeigt eine Übersicht der teilnehmenden Unternehmen, der eingesetzten Portalplattformen sowie der vollständigen Rückläufe 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

Mit 22 teilnehmenden Unternehmen sowie mehr als 10.000 vollständig ausgefüllten Fragebögen stellt die erhobene Datenbasis eine solide Grundlage für die Analyse und anschließende Interpretation der Ergebnisse dar. Die nachfolgende Tabelle zeigt die demografischen Angaben der Befragten.

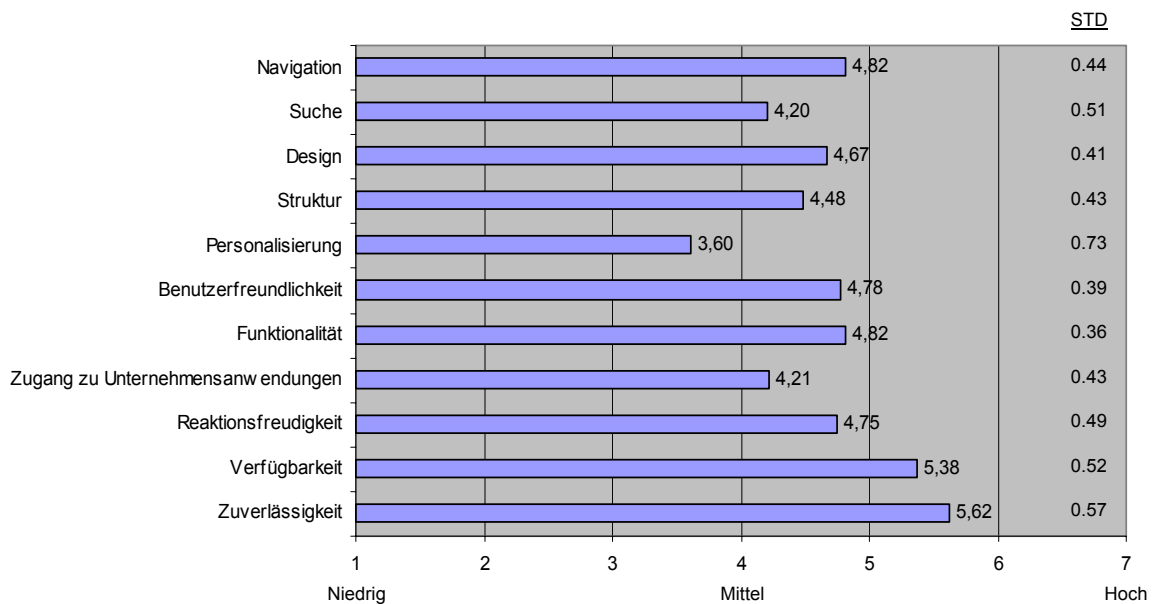
	Alter (Jahre)	Geschlecht	Computer-Nutzung (Stunden pro Woche)	Erfahrung mit dem Portal (Monate)
Mittelwert/ Standardabw.	38,3 / 12,2	32,5% weiblich	34,3 / 28,8	35,9 / 38,4

Studienergebnisse

Auf Basis der gesammelten Rückläufe aus den Befragungen wurden die verschiedenen Erfolgsdimensionen bewertet. Um die unterschiedlich hohen Rücklaufquoten in den einzelnen Befragungen auszugleichen, wurden für die Analyse die ungewichteten arithmetischen Mittel aller arithmetischen Mittel jedes zu bewertenden Aspekts herangezogen. Die Ergebnisse werden nachfolgend nach den Erfolgsdimensionen gegliedert dargestellt. Für jeden Wert wird die jeweilige Standardabweichung angegeben.

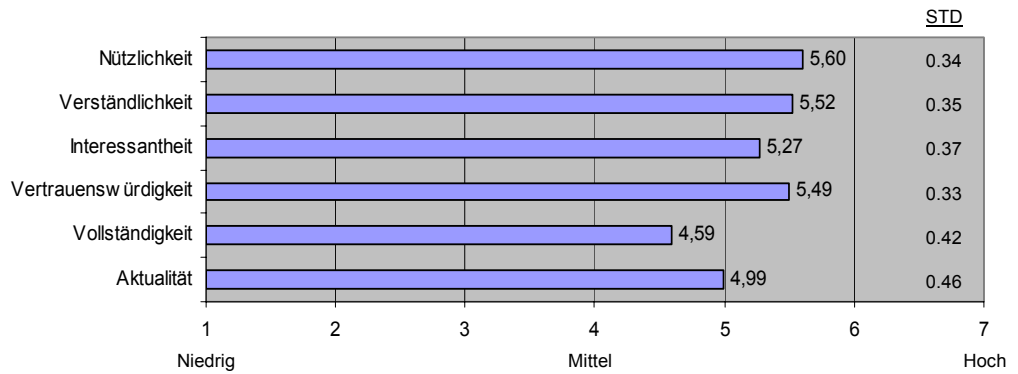
Systemqualität

Die Ergebnisse der verschiedenen Aspekte von Systemqualität liegen im Bereich zwischen 4,5 und 5,0, was als zufriedenstellend angesehen werden kann. Die eher technischen Eigenschaften wie *Zuverlässigkeit* (5,62) und *Verfügbarkeit* (5,38) wurden im Allgemeinen recht gut bewertet. Die moderat bewerteten Aspekte *Personalisierung* (3,60), *Suche* (4,20) und *Zugang zu Unternehmensanwendungen* bieten den größten Raum für Verbesserungen.



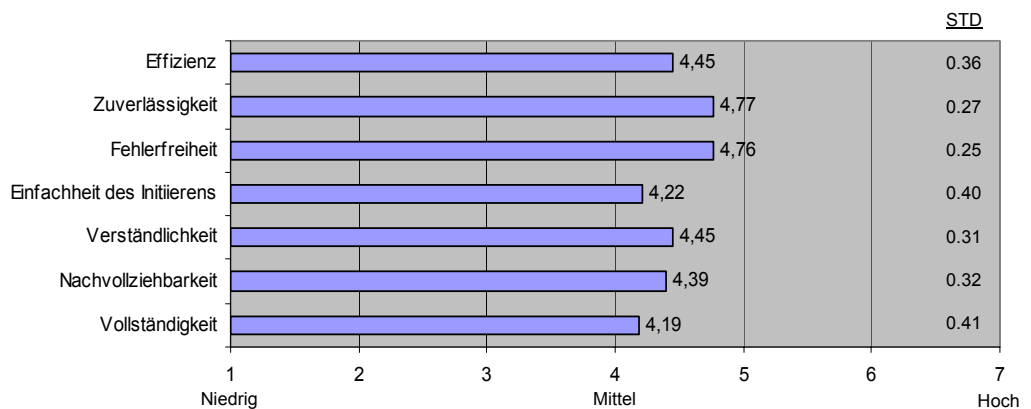
Informationsqualität

Die verschiedenen Aspekte im Bereich der Informationsqualität wurden allgemein relativ hoch bewertet. Die Ergebnisse liegen überwiegend über der Schwelle von 5,0. Lediglich *Vollständigkeit* (4,59) und *Aktualität* (4,99) wurden etwas niedriger bewertet. Offensichtlich wünschen sich die Benutzer mehr und aktuellere Informationen in den untersuchten Portalen.



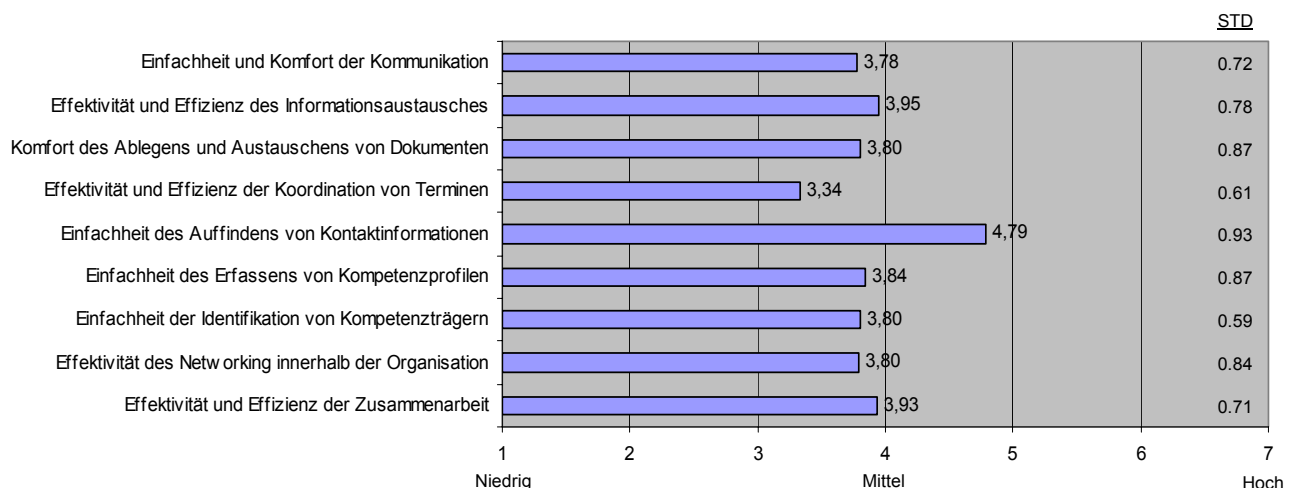
Prozessqualität

Die Bewertung der verschiedenen Aspekte im Bereich Prozessqualität erfolgte relativ homogen. Die durchschnittliche Bewertung liegt im Bereich von 4,19 (*Vollständigkeit*) und 4,77 (*Zuverlässigkeit*). Insgesamt bewegt sich die Prozessqualität über alle betrachteten Mitarbeiterportale hinweg auf mittlerem Niveau.



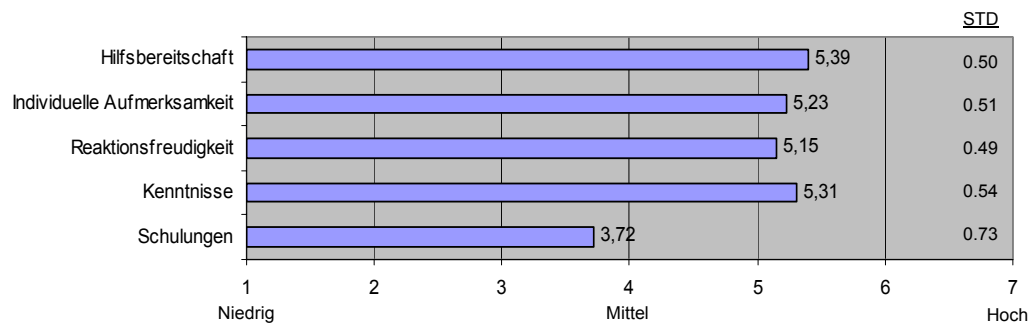
Kollaborationsqualität

Die Bewertungen der meisten Aspekte der Erfolgsdimension Kollaborationsqualität liegen im Bereich um 3,8, was ein mittleres bis niedriges Ergebnis darstellt. Die *Effektivität und Effizienz der Koordination von Terminen* (3,34) wurde hierbei deutlich am niedrigsten bewertet. Lediglich die *Einfachheit des Auffindens von Kontaktinformationen* (4,79) liegt auf einem zufriedenstellenden Niveau. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass die untersuchten Mitarbeiterportale nur begrenzt die Kollaboration zwischen den Benutzern unterstützen.



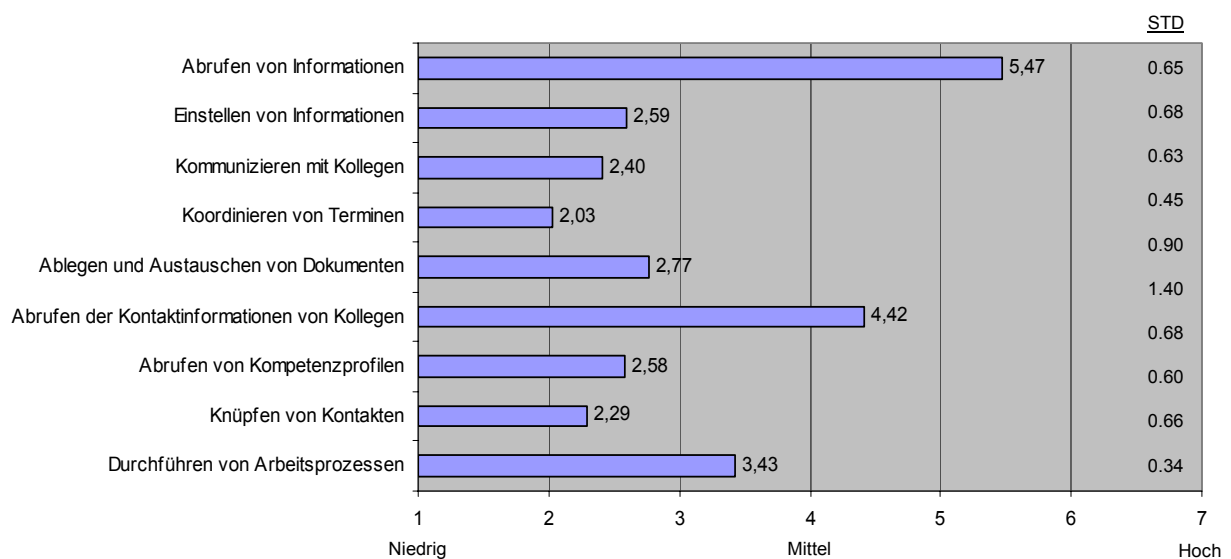
Servicequalität

Ein Großteil der Bewertungen von Aspekten im Bereich der Servicequalität liegt über 5,0. Demnach kann die Servicequalität im Mittel aller untersuchten Unternehmen als relativ gut angesehen werden. Lediglich die *Schulungen* (3,72) im Portalbereich wurden verhältnismäßig niedrig bewertet. Offensichtlich wünschen sich die Benutzer ein besseres Schulungsangebot um das volle Potenzial des jeweiligen Mitarbeiterportals besser ausschöpfen zu können.



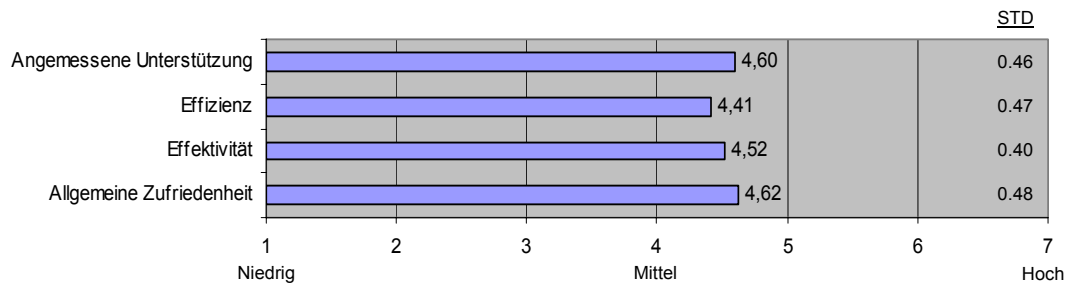
Portalnutzung

Die meisten Aspekte der Portalnutzung wurden sehr niedrig eingestuft. Lediglich das allgemeine *Abrufen von Information* (5,47) sowie das *Abrufen von Kontaktinformationen der Kollegen* (4,42) liegen über einer mittleren Bewertung. Hierdurch wird deutlich, dass sich die Nutzung der Mitarbeiterportale in den betrachteten Unternehmen nur auf wenige Einsatzzwecke konzentriert.



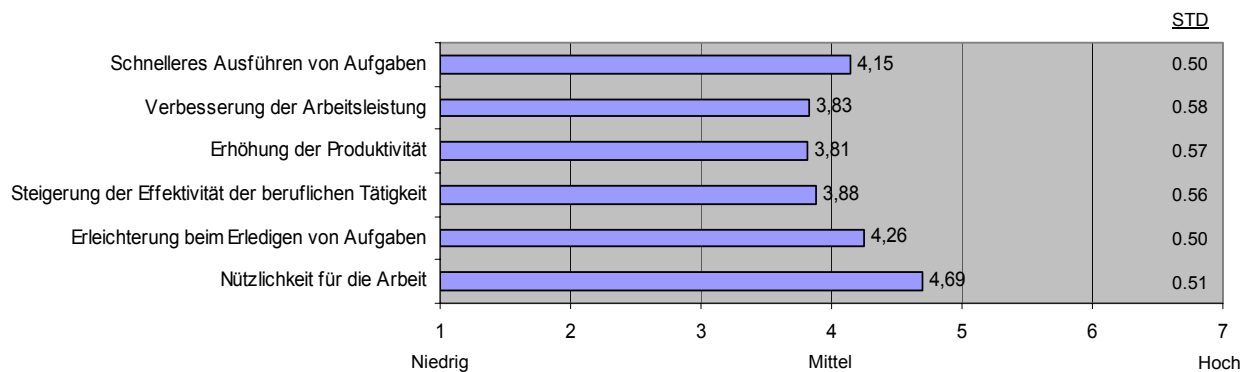
Nutzerzufriedenheit

Die Bewertung der verschiedenen Aspekte von Nutzerzufriedenheit erfolgte sehr einheitlich. Alle Durchschnittswerte liegen im Bereich von 4,41 (*Effizienz*) und 4,60 (*Allgemeine Zufriedenheit*). Hieraus lässt sich schließen, dass sich die Zufriedenheit der Nutzer mit ihrem Mitarbeiterportal in den betrachteten Unternehmen auf mittlerem bis zufriedenstellendem Niveau bewegt.



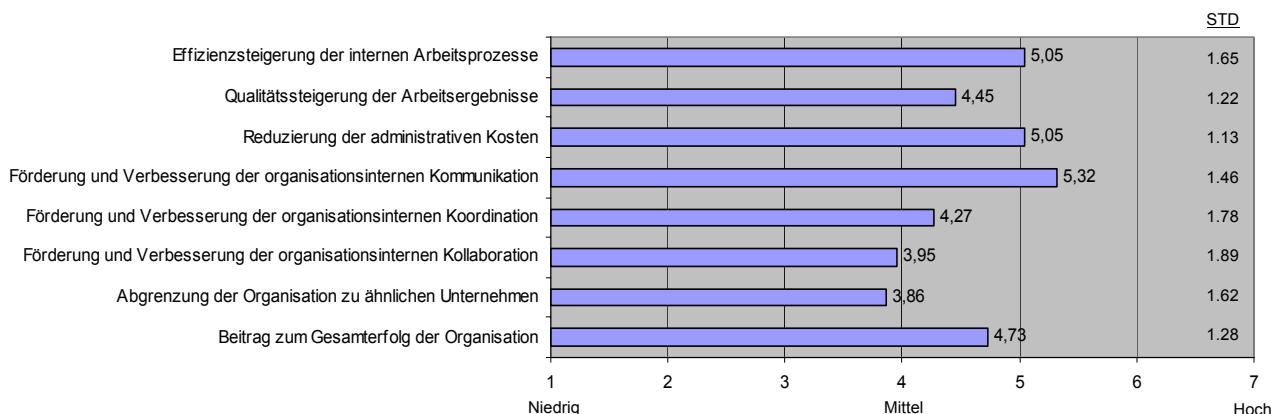
Nutzen aus Nutzerperspektive

Die verschiedenen Aspekte des individuellen Nutzens der Portalnutzung wurden recht unterschiedlich bewertet. Dabei wurde die *Nützlichkeit für die tägliche Arbeit* (4,69) durch die Nutzer als relativ hoch eingestuft, wohingegen die *Erhöhung der eigenen Arbeitsproduktivität* (3,81) durch das Mitarbeiterportal als verhältnismäßig gering bewertet wurde. Insgesamt wurde der Nutzen aus Nutzerperspektive als mittelmäßig eingeschätzt.



Nutzen aus organisationaler Perspektive

Die Bewertung des organisationalen Nutzens, die durch die jeweiligen Portalverantwortlichen vorgenommen wurde, erfolgte über die verschiedenen Aspekte hinweg sehr uneinheitlich. Die *Förderung und Verbesserung der organisationsinternen Kommunikation* (5,32), die *Effizienzsteigerung der internen Arbeitsprozesse* (5,05) sowie die *Reduzierung von administrativen Kosten* (5,05) wurden als wichtigste Nutzenaspekte eingestuft. Im Gegensatz wurden die *Abgrenzung der Organisation zu ähnlichen Unternehmen* (3,86) sowie die *Förderung und Verbesserung der organisationsinternen Kollaboration* (3,95) nur als mittelmäßig bewertet. Insgesamt liegt der organisatorische Nutzen über alle betrachtete Unternehmen hinweg auf zufriedenstellendem Niveau.



Fazit

Durch ihre Teilnahme am „Employee Portal Benchmark 2009“ haben 22 Unternehmen einen detaillierten 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.

Literatur

- [1] Urbach, N., Smolnik, S. and Riempp, G. (2009) A Conceptual Model for Measuring the Effectiveness of Employee Portals, Proceedings of the 15th Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2009), August 6-9, San Francisco, California, USA.
- [2] DeLone, W. H. and McLean, E. R. (1992) Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, *Information Systems Research*, 3, 1, 60-95.
- [3] DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2003) The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, *Journal of Management Information Systems*, 19, 4, 9-30.
- [4] Riempp, G. (2004) *Integrierte Wissensmanagement-Systeme - Architektur und praktische Anwendung*, Springer, Berlin, Heidelberg.

Institute of Research on Information Systems (IRIS)

European Business School (EBS)

International University Schloss Reichartshausen

Wiesbaden/Rheingau

EBS Campus Rheingau

Rheingaustraße 1

65375 Oestrich-Winkel

Phone: +49 6723 991 250

Fax: +49 6723 991 255

E-Mail: info@portal-benchmark.org