



Umfrage bei einem Kunden:

Die Sicht der Mitarbeiter auf das Finden von Informationen in vielen Unternehmen

Wir haben bei einem mittelständischem Unternehmen eine Umfrage im Intranet zum Thema „Wiederauffindbarkeit von Informationen“ durchgeführt. Dies sind die Ergebnisse.



Inhalt

Der Status Quo.....	3
Die Branche & das technische Set Up des Mittelständlers	3
Durchführung der Umfrage.....	3
Die Auswertung.....	3
1. Frage: Wie häufig suchst du nach internen Dokumenten?	3
2. Frage: Wie schnell hast du nach deinem Onboarding zielstrebig Informationen in unserer Unternehmensstruktur finden können?	4
3. Frage: Wie viel Zeit verbringst du täglich durchschnittlich damit, Informationen zu suchen, die für die Arbeit benötigt werden?	4
4. Frage: Wenn du an die letzte Woche zurückdenkst, gab es Situationen, in denen du KollegInnen nach bestimmten Informationen gefragt hast, weil du sie in den digitalen Systemen nicht gefunden hast?	5
5. Frage: Beschreibe bitte kurz eine Situation, in der du ein Dokument nicht gefunden hast: Um welches Dateiensystem handelte es sich? Wie lange hast du gesucht? Was hast du gesucht?	5
6. Frage: Welche Konsequenzen hat es für dich bzw. dein Unternehmen, wenn Dokumente bzw. Informationen nicht zuverlässig zu finden sind?	6
7. Frage: Die abschließende Frage: Kannst du dir vorstellen, zukünftig mit einer einfachen "Google-Suche" zu arbeiten, um Informationen bzw. Dokumente schnell aufzurufen?.....	7
Opportunitätskosten & der Business Case	7
Berechnung der jährlichen Kosten	8
Opportunitätskosten.....	9
Fazit	9

Kontakt:

ambeRoad Tech GmbH
+49 241 89437059
sales@ambersearch.de

Ein Produktvideo finden Sie auf unserer
Webseite: www.amberSearch.de
[Jetzt Termin vereinbaren](#)

Der Status Quo

Ins Gespräch gekommen sind wir mit einem Mitarbeiter des mittelständischen Unternehmens auf einer Messe, da dieser den Pain Point den wir mit amberSearch lösen, aus seinem Alltag sehr gut kannte. Um ein Gefühl dafür zu bekommen, wie das Unternehmen an dieser Front generell aufgestellt ist, haben wir eine Umfrage unter allen Mitarbeitern durchgeführt. Knapp über 10% der Mitarbeiter haben teilgenommen. Insgesamt hat das Unternehmen eine mittlere, dreistellige Anzahl an Mitarbeitern.

Die Branche & das technische Set Up des Mittelständlers

Das Unternehmen ist aus dem Bereich Sondermaschinenbau und wurde vor ca. 50 Jahren gegründet. Es hat somit die klassische digitale Transformation wie viele andere Unternehmen auch auf Netzwerklaufwerke und von dort in die Cloud mitgemacht.

Heutzutage besteht das technische Set Up vor allen Dingen aus Microsoft 365, Netzwerklaufwerken, einem Intranet, einem ERP sowie einem DMS.

Durchführung der Umfrage

In Zusammenarbeit mit besagtem Mitarbeiter haben wir eine Umfrage nach Vorgabe des bekannten Buches „The Mom Test“ durchgeführt. Diese Umfrage wurde für 2 Wochen im Intranet an alle Mitarbeiter ausgespielt. Obwohl es keine gesonderte Aufforderung – mit Ausnahme des ursprünglichen Postings – gab, haben 10% der Mitarbeiter an der Umfrage teilgenommen, was einen verhältnismäßig guten Wert für eine anonyme Umfrage darstellt.

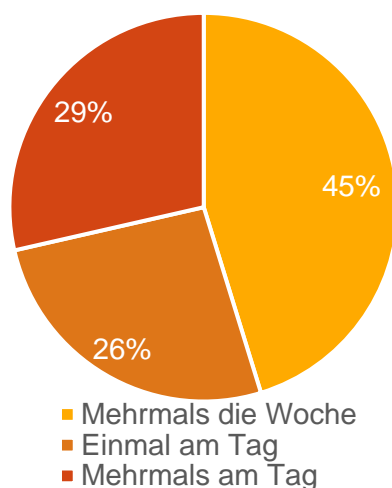
Die Fragen bestanden aus Freifeldtexten sowie Multiple Choice Fragen.

Tipp: Wenn Sie ebenfalls eine solche Umfrage durchführen wollen, dann laden Sie sich gerne unser White Paper „[Wie man eine Enterprise Search einführt](#)“ herunter oder lesen Sie unseren [Blogartikel zum Thema, der in die Umfragemethodik einführt](#). Das erste Kapitel des White Papers behandelt die Erfassung der internen Stimmung im Bezug auf Informationszugänglichkeit in Unternehmen.

Die Auswertung

Im Folgenden werden die Erkenntnisse der Umfrage geteilt.

1. Frage: Wie häufig suchst du nach internen Dokumenten?



Erkenntnis:

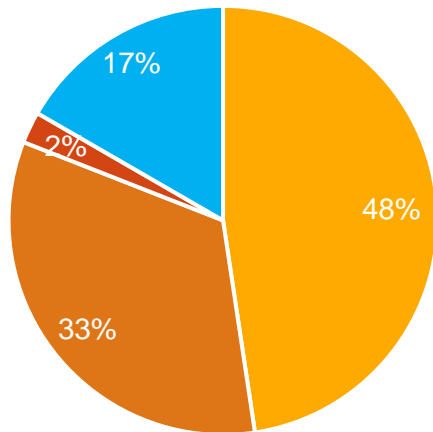
84% der Mitarbeiter Suchen mindestens einmal am Tag, 29% sogar mehrmals am Tag nach Informationen



Problem:

Die Suche nach Informationen über verschiedene Datenquellen hinweg ist ein unterschätztes Problem, in dem noch viel **Einsparpotenzial** sowie **Effizienzgewinne** möglich sind.

2. Frage: Wie schnell hast du nach deinem Onboarding zielstrebig Informationen in unserer Unternehmensstruktur finden können?



- Gar nicht, ich musste nachfragen
- Ich habe mit wenigen Klicks gesucht
- Sofort
- Ich erinnere mich nicht



Erkenntnis:

48% konnten nicht die richtigen Informationen finden, sondern mussten stattdessen Ihre Kollegen von der Arbeit abhalten und diese nach den richtigen Informationen zu Fragen.

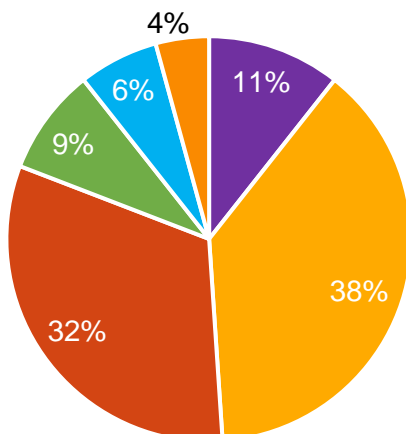
Des Weiteren gab nur eine Person an, die Informationen sofort gefunden zu haben



Problem:

Es wird nicht nur die eigene **Arbeitszeit verschwendet**, sondern zusätzlich auch noch Kollegen aus Ihren Aufgaben gerissen und abgelenkt, die sich anschließend wieder in Ihre vorherigen Aufgaben reindenken müssen.

3. Frage: Wie viel Zeit verbringst du täglich durchschnittlich damit, Informationen zu suchen, die für die Arbeit benötigt werden?



- Weniger als 5 Minuten
- 5-15 Minuten
- 15-30 Minuten
- 30-45 Minuten
- 45-60 Minuten
- Mehr als 60 Minuten



Erkenntnis:

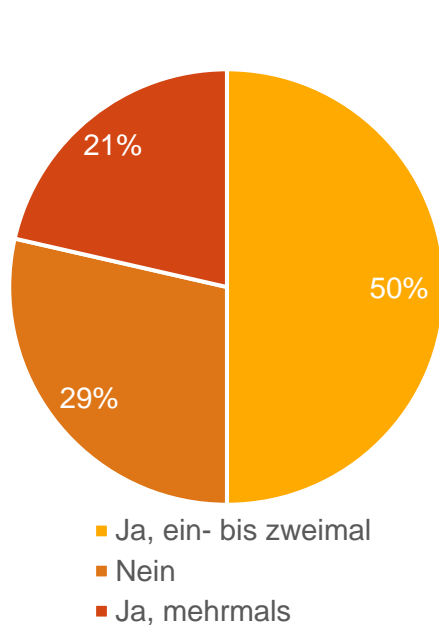
70% der Mitarbeiter benötigen zwischen 5 und 30 Minuten pro Tag, um nach Informationen zu recherchieren.



Problem:

Es handelt sich hierbei nur um verschwendete Arbeitszeit ohne wirklichen Mehrwert für den Kunden. Auch die Mitarbeiter wissen, dass Sie so Schwierigkeiten haben, Ihre Jahresziele zu erreichen.

4. Frage: Wenn du an die letzte Woche zurückdenkst, gab es Situationen, in denen du KollegInnen nach bestimmten Informationen gefragt hast, weil du sie in den digitalen Systemen nicht gefunden hast?



Erkenntnis:

Weniger als ein Drittel der befragten Mitarbeiter war in der Woche in der Lage, alle Informationen unabhängig von den Kollegen zu finden.



Problem:

Wenn Kollegen nicht leicht zu erreichen sind, dann werden **Entscheidungen** mit einer **schlechten** oder gar **falschen Informationsgrundlage** getroffen. Außerdem werden **Dokumente** oder ganze **Teilprojekte doppelt bearbeitet**.

5. Frage: Beschreibe bitte kurz eine Situation, in der du ein Dokument nicht gefunden hast: Um welches Dateisystem handelte es sich? Wie lange hast du gesucht? Was hast du gesucht?

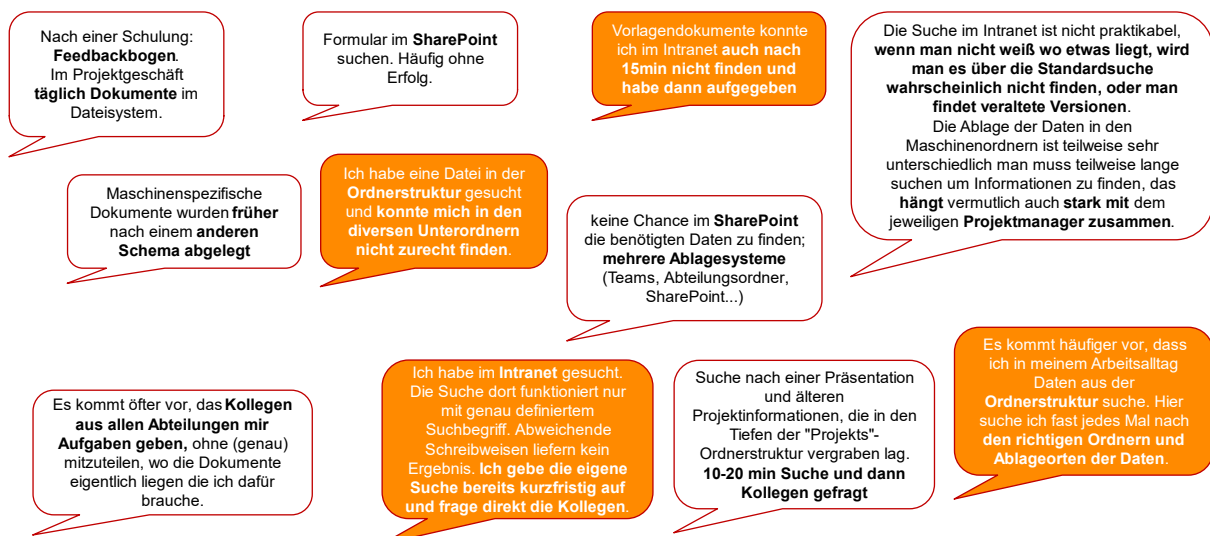


Abbildung 1: Nutzerstimmen zur Problembeschreibung

Erkenntnis:

1. Nicht nur die Suche in einzelnen (verschiedenen) Systemen ist schwach, sondern eine Suche über verschiedene Systeme hinweg ist nicht vorhanden. Dies ist insbesondere schwierig, wenn mit der Zeit Ablagesysteme/Speicherorte geändert wurden.
2. Es gibt nicht den einen Anwendungsfall. Es gibt verschiedenste Situationen, in denen Mitarbeiter frustriert sind, wenn Sie die Informationen mal wieder nicht selbstständig finden können. Daher werden hochspezialisierte Suchen ggü. Allgemeingültigen Suchen immer das Nachsehen haben
3. Es wurden regelmäßig Suchzeiten von 5-10 Minuten pro Information, teilweise auch länger genannt. Dies passiert teilweise mehrmals täglich

6. Frage: Welche Konsequenzen hat es für dich bzw. dein Unternehmen, wenn Dokumente bzw. Informationen nicht zuverlässig zu finden sind?

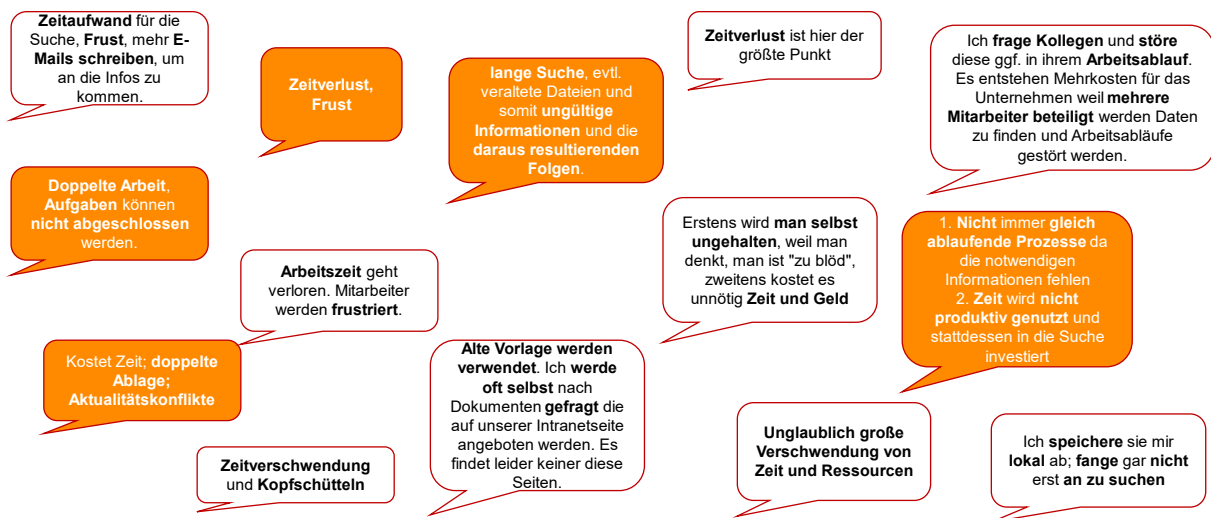
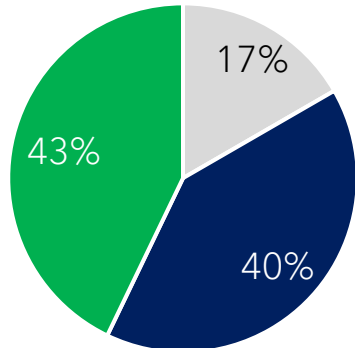


Abbildung 2: Nutzerstimmen zu den Konsequenzen

Erkenntnis:

1. Den Mitarbeitern ist bewusst, dass Sie durch eine schlechte Informationsbereitstellung enorm viel Zeit verschwenden.
2. Es führt zu viel Frust, welcher wiederum zu Fluktuation und Mitarbeiterunzufriedenheit führt
3. Mitarbeiter wissen, dass Sie ineffizienter sind und so Schwierigkeiten haben, Ihre Ziele zu erreichen.

7. Frage: Die abschließende Frage: Kannst du dir vorstellen, zukünftig mit einer einfachen "Google-Suche" zu arbeiten, um Informationen bzw. Dokumente schnell aufzurufen?



- Nein, danke
- Vielleicht, ich würde es gerne ausprobieren
- Ja, fände ich super



Erkenntnis:

83% der befragten Personen würden eine Google-ähnliche Suche im eigenen Unternehmen super finden oder sehr gerne ausprobieren.



Lösung:

Eine Nutzung der Software amberSearch verspricht nicht nur **Effizienzgewinne**, sondern kann auch die **Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen** und so die **Fluktuation** in Zeiten von Fachkräftemangel **reduzieren**.

Lassen Sie uns die Challenge gemeinsam angehen!

Opportunitätskosten & der Business Case

Wenn man sich anschaut, wie die Belegschaft auf die Umfrage reagiert hat, dann darf man sich schon fragen, weshalb das Management sich diesem Thema nicht vorher angenommen hat. Das kommt daher, weil nicht einmal klar visualisiert wurde, was es das Unternehmen kostet, sondern die Kosten als sogenannte „Eh-Da“ Kosten abgestempelt wurden.

Der „Eh-Da-Bias“

Viele Entscheider unterliegen einem "Eh-Da-Bias". Ihnen ist bewusst, dass die Mitarbeiter da sind und einen Teil ihrer Arbeitszeit mit dem Suchen nach Informationen verbringen. Da der Mitarbeiter aber „eh da“ ist, wird das Suchen fälschlicherweise als vernachlässigbar angesehen. Wenn jeder Mitarbeiter jeden Tag ein paar Minuten nach Informationen sucht, dann summiert sich die Zeit sehr schnell auf. Als weiterer Einfluss, der die genannte Verzerrung unterstützt ist, dass kein Mitarbeiter zum Vorgesetzten kommt und offenbart, dass er oder sie drei Stunden der Arbeitszeit jede Woche sucht, da das Risiko, dass ihm dies als persönliche Schwäche ausgelegt wird, viel zu groß erscheint.

Laut einer Umfrage von [Techzone360](https://www.techzone360.com) dauert ein Drittel der internen Suchen zwischen 5-25 Minuten. Dies stimmt auch mit den Ergebnissen der Fragen 1 und 2 überein.

Mit den ermittelten Werte lässt sich zudem ein Business Case rechnen, den wir auf den nächsten Seiten ausgeführt haben.

Berechnung der jährlichen Kosten

Um die jährlichen Kosten zu berechnen, wurden die Werte, die aus Frage 2 entstanden sind, als Grundlage genommen. Die Verteilung wurde anschließend auf 400 Mitarbeiter hochgerechnet und in absolute Mitarbeiterzahlen umgewandelt.

Hierbei wird wohlgemerkt davon ausgegangen, dass es sich um 400 „[Knowledge Worker](#)“ handelt, deren Großteil der Arbeit sich also primär vor dem digitalen Arbeitsplatz abspielt. Die absolute Anzahl der Mitarbeiter wurde anschließend mit dem mittleren Wert des täglichen Zeitaufwands multipliziert (bspw. 10 min * 152 Mitarbeiter = 25,3 Stunden für den Zeitaufwand 5 – 15 Minuten).

Anschließend wurde auf Basis einer 40-Stunden Woche hochgerechnet, was dies für das ganze Jahr für diese 400 Mitarbeiter bedeutet. Da die Kalkulation noch nicht geplante Abwesenheiten inkludiert, wurde hier pauschal 40% als Arbeitszeit angenommen, die nicht am Computer stattfindet. Dazu zählen. Zum Beispiel Urlaub, Besuche von Messen, Fortbildungen, etc...

tägliche Zeitaufwände [aus Frage 3]	Verteilung [in %]	Absolute Verteilung [bei 400 Mitarbeiter]	Stunden pro Tag bei 400 MA [in h]
Weniger als 5 Minuten	11%	44	3,7
5-15 Minuten	38%	152	25,3
15-30 Minuten	32%	128	48
30-45 Minuten	9%	36	22,5
45-60 Minuten	6%	24	21
Mehr als 60 Minuten	4%	16	16
Summe pro Tag [in h]			136,5
Summe pro Woche [in h]			682,5
Summe pro Monat [in h]			2.934,8
Summe pro Jahr [in h]			35.217,0
Stundensatz [in €/h]			65,0
Kosten für die interne Informationsbeschaffung [in €/Jahr]			2.300.000 €
Abschläge für Schulungen, Krankheit, Urlaub, Messen, ...			40%
Summe [in €/Jahr]			1.380.000 €

Im Monat sind das **~115.000 €** (1.380.000 € / 12 Monate) die dieses Unternehmen monatlich **verliert**. Rechnen Sie einmal um, wie viele Vollzeitmitarbeiter sich mit der Beschaffung von Informationen beschäftigen.

7 Tipps, um die Suche im Unternehmen zu verbessern – Treten Sie jetzt unserem Newsletter bei und erhalten Sie das White Paper „7 Tipps, um die Suche im Unternehmen zu verbessern“ gratis dazu

Opportunitätskosten

Unsere Kunden berichten uns von Einsparungen bei Suchzeiten von bis zu 40%. Dies halten wir durchaus für realistisch, da es auch mit einer intelligenten Suchmaschine Edge Cases geben wird, bei der wir (aufgrund von Zugriffsrechten beispielsweise) einem Mitarbeiter nicht alle verfügbaren Informationen zur Verfügung stellen können.

Was die eingesparte Zeit über 2 Jahre bei voller Effizienz bedeuten kann, sehen Sie hier.

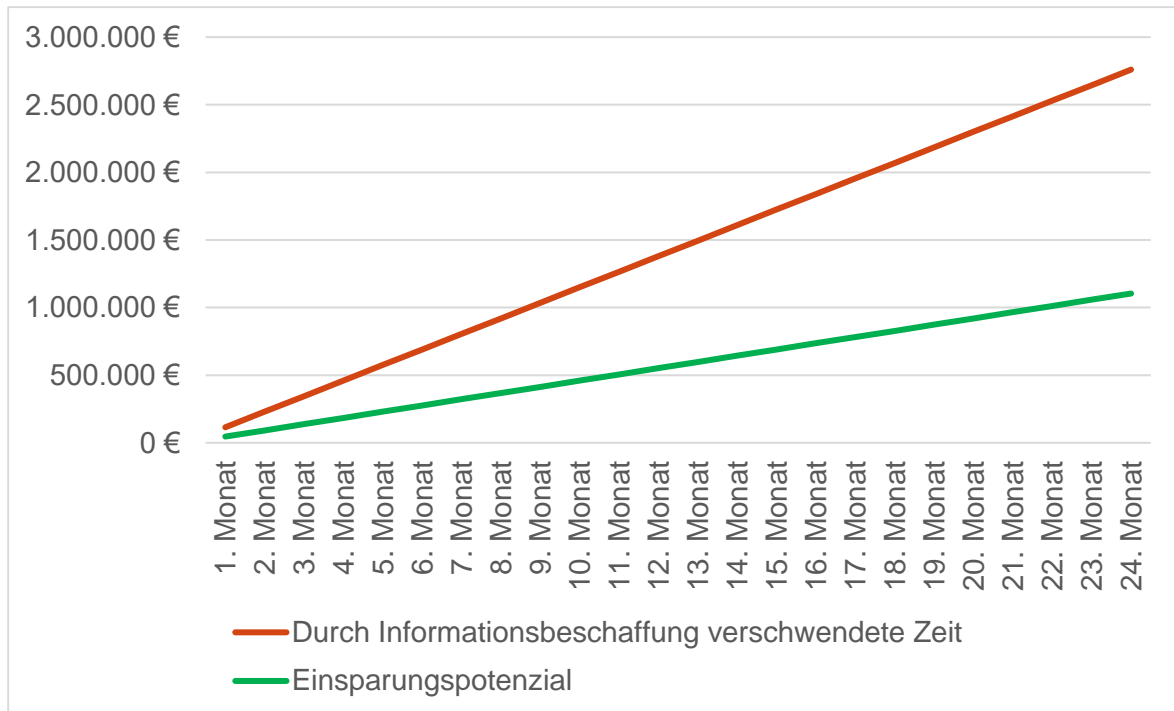


Abbildung 3: Einsparpotenzial

Gerechnet wurde hier mit Kosten von 115.000 € monatlich und einer Einsparung von 40%.

Wie würden Sie 1.000.000 € investieren, wenn Sie diese mit uns einsparen können? Welche anderen Projekte könnten Sie mit der gewonnenen Zeit umsetzen?

Fazit

Dem Management dieses Unternehmens war nicht bewusst, wie viel Zeit die Mitarbeiter mit der internen Recherche nach Informationen verbringen und wie bewusst den Mitarbeitern die Zeitverschwendung im Alltag war. Umso spannender war es, mit dem Unternehmen gemeinsam an der Umfrage zu arbeiten, unsere Erkenntnisse dort einfließen zu lassen und zu helfen, diese Challenge zu lösen.

Kontakt:

ambeRoad Tech GmbH

+49 241 89437059

sales@ambersearch.de

www.amberSearch.de

Probieren Sie amberSearch selbst aus – in unserer kostenlosen Onlinedemo können Sie amberSearch selbst umfangreich testen – inkl. der Suche in Netzwerklaufwerken, SharePoint, Outlook, Teams, OneNote, Jira und Confluence.

Einfach hier klicken