



Mitarbeiterbefragung als Instrument zur Unternehmensentwicklung

Eine Mitarbeiterbefragung (MAB) soll zeigen, was die Mitarbeitenden einer Organisation über wichtige arbeitsbezogene Themen denken, wo der Schuh drückt, welche Einstellungen und Werte sie haben, was sie für die Zukunft erwarten und wo sie Handlungsbedarf und Verbesserungspotenziale sehen.

Fragen, die man sich vor der MAB stellen sollte:

- Wann und in welchen Zeitabständen soll die MAB durchgeführt werden?
- Welche Themen und Inhalte sollen in der MAB adressiert werden?
- Soll die MAB vollständig anonym durchgeführt werden?
- Soll die Teilnahme freiwillig oder Pflicht sein?
- Wer soll befragt werden?
- Wie kann die Teilnahmebereitschaft erhöht werden?
- Welche Widerstände gibt es seitens der Mitarbeiter bzw. des Managements?
- Mit welchem Provider will man zusammenarbeiten?
- Was soll es bringen und was darf es kosten?

Das MAB-Projekt und der MAB-Prozess

Vorgang	Quartal 1	Q.2	Q.3	Q.4
1 Positionierung, Design				
2 Planung, Vorbereitung				
3 Befragung, Analyse				
4 Vorbereitung Umsetzung				
5 Feedback Ergebnisse				
6 Reagieren, Agieren				
7 Evaluation MAB Umsetzung				
8 Informationskampagne				

Eine MAB ist ein anspruchsvolles Projekt, welches von einem dafür geeigneten Projektteam zB. alle 2-3 Jahre durchgeführt wird.

Technische Gesichtspunkte

Worüber soll die MAB genau Auskunft geben? Welcher MAB-Typ soll angewendet werden? Welche Items sollen mit welchen Fragen abgefragt werden? Soll die MAB online oder in Papierform erfolgen? Welche Auswertungen sollen wie erstellt werden? Wie wird der Datenschutz gewährleistet? Etc.

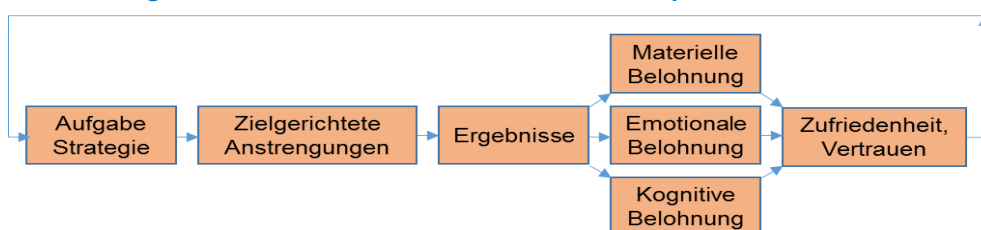
Psychologische Gesichtspunkte

Vollbefragungen führen zu höheren Teilnahmequoten, erzeugen mehr Einbindung und Schwung für die Umsetzung. Kritik ist willkommen und Kommentare erwünscht. Jeder Mitarbeiter sieht nur die Ergebnisse seines Teams und das Gesamtergebnis.

Was sollte man abfragen, um an die Substanz des Unternehmenserfolges zu kommen

Orientierung	Ausrichtung der Mitarbeitenden auf die Ziele
Kennen	Ich kenne die Strategie und weiss, was meine Arbeit dazu beiträgt.
Bewerten	Ich stehe voll hinter der Strategie und diese motiviert mich.
Vertrauen	Ich habe volles Vertrauen in das Management, wir ziehen alle am gleichen Strick.
Engagement	Bereitschaft, sich in jeder Hinsicht für Zielerreichung einzusetzen.
Arbeitszufriedenheit	Ich bin zufrieden mit meinem Job. Die Arbeit macht mir Spass.
Commitment	Ich bin stolz in dieser Firma/Team arbeiten zu können.
Voraussetzungen	Notwendige Voraussetzungen für die Erbringung geforderter Leistung
Organisation	Die für meine Arbeit erforderlichen Informationen sind leicht zugänglich.
Arbeitsbelastung	Ich bin ständig mit meiner Arbeit überlastet, ich kann kaum planen.
Zusammenarbeit	In meinem Arbeitsumfeld herrscht ein Klima von gegenseitigem Respekt.
Führung	Ich lasse mich gerne von meinem Vorgesetzten führen.
Leistungsklima	In meinem Arbeitsumfeld werden die Termine/Vereinbarungen von allen eingehalten.
Technik	Ich habe die Arbeitsmittel, die ich brauche, um gute Arbeit zu leisten.
Ergebnisse	Ausmass, in dem der Mitarbeiter die Ergebnisse seiner Anstrengungen sieht
Feedback aus Arbeit	Meine Arbeit ist so gestaltet, dass ich selbst sehen kann, wie gut sie ist.
Feedback Vorgesetzter	Ich bekomme von meinem Vorgesetzten gute Rückmeldungen zu meiner Leistung.
Feedback Kunden	Ich kenne die Ergebnisse der Kundenbefragung und weiss, was der Kunde will.
Belohnungen	Gegenleistung der Firma für die Arbeitsleistung des Mitarbeiters
Materielle Belohnung	Meine Bezahlung ist angemessen und fair.
Emotionale Belohnung	Wer viel leistet, ist besonders hoch angesehen.
Kognitive Belohnung	Je mehr ich leiste, desto grösser ist die Chance für interessante Arbeit.

Den Leistungs- und Zufriedenheits-Motor verstehen und optimieren



Praxis: Zündende Ideen umsetzen

Prozess: Durchführung einer Mitarbeiterbefragung zusammen mit marketraining

Die Ausgangslage

Sie wollen die MAB als strategisches Instrument einsetzen, um gezielt Informationen über den Zustand des Unternehmens aus Sicht der Mitarbeiter zu gewinnen und daraus Verbesserungsmassnahmen ableiten.

1. Positionierung & Design

- Gesamtpaket schnüren, keine Alibiübung
- Ziele und Rahmenbedingungen festlegen
- Restriktionen (Zeit, Budget, Ressourcen)
- Projektteam aufstellen und briefen
- Information und Projektvorstellung MAB

2. Planung und Vorbereitung

- Prozess festlegen und Zeitplan erstellen
- Regeln zum Schutz der Mitarbeitenden
- Welche Items, was und wie fragen
- Regeln für Berichte, wer sieht was
- Regel für die Befragung festlegen
- Befragung organisieren

3. Befragung und Analyse

- Datenerhebung schriftlich durchführen
- Beteiligungskontrolle
- Auswertung aller Fragebogen und Items
- Berichte und Statistiken erstellen

4. Vorbereitungen zur Umsetzung

- Workshops planen auf allen Stufen
- Moderation und Methoden vorbereiten
- Regeln für die Interpretation festlegen

5. Feedback der Ergebnisse

- MAB Bericht präsentieren und erläutern
- Erklärungen zur Auswertung abgeben

6. Reagieren und Agieren

- Interpretation auf Stufe Management
- Workshops mit Teams durchführen
- Auswertung einzelner Items und Teams
- Handlungsfelder und Prioritäten eruieren
- Folgemaassnahmen und Aktionsplan

7. Evaluation

- Puls-Befragung über MAB Projekterfolg
- Umsetzungs- und Erfolgskontrolle

8. Informationskampagne

- Ankündigung MAB, Information darüber
- Motivation zur freiwilligen Teilnahme
- Aufruf zur Teilnahme und Einladung
- Rückmeldungen über Teilnahmequote
- Dank vom Management für Teilnahme
- Info zum Feedback-Prozess
- Einladungen zu Workshops
- Information über Aktionspläne
- Information Stand Umsetzung/Ergebnisse

marketraining setzt mit Ihnen zusammen Ihre firmenspezifische Mitarbeiterumfrage so um, dass Sie mit dieser Investition einen maximalen Beitrag zur Unternehmensentwicklung bekommen!