

Beispielhafter Prozess zur Durchführung einer Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse mit Vorgesetztenbewertung in Ihrem Hause

erstellt durch

Dipl.-Kfm. Ulli Chrobok

Tangram-Consulting, Training und Beratung

51371 Leverkusen



Inhalte:

Gründe für die Durchführung

Ziele der Mitarbeiterbefragung (MAB)

Zeitlicher Ablaufplan MAB

Fragen zum Prozess klären

Entscheidungsmatrix

MAB-Fragebogen

Zuordnungstabelle

Warum eine MAB durchführen?

Einfluss des Mitarbeiter-Engagements auf den Unternehmenserfolg

- Regelmäßig wird durch Institute der Zusammenhang untersucht, inwiefern sich die Zufriedenheit eines Mitarbeiters auf seine Leistungsbereitschaft auswirkt.



- Es gilt als erwiesen, dass eine hohe Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter die Voraussetzung für Kundenorientierung und Servicequalität ist. Das Engagement der Mitarbeiter ist „spürbar“.
- Dies wiederum kann den entscheidenden Wettbewerbsvorteil ausmachen, mit dem Sie sich im Vergleich zu anderen Anbietern im Markt abheben können.

Wie lässt sich das Mitarbeiter-Engagement messen und positiv beeinflussen?

Mit Hilfe einer Mitarbeiter-Befragung (MAB) inklusive Vorgesetztenbewertung können Sie die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter messen und erhalten Fragen auf die folgenden Antworten, die Ihre Unternehmens-Erfolgsfaktoren ausmachen ...

Welche wichtigen Fragen kann Ihnen die MAB beantworten?



**Eine MAB liefert jedoch nicht
nur Ergebnis-Daten,
sie ermöglicht auch wertvolle
Zusatzeffekte ...**

Einbindung

- Eine MAB ist ein beteiligungsorientiertes Führungsinstrument, mit dem Mitarbeiter partnerschaftlich in den Betrieb eingebunden werden.

Prozess- optimierung

- Mitarbeiter erkennen Schwachpunkte am besten selbst und haben wertvolle Ideen für Optimierungsmaßnahmen.

Motivation

- Die Akzeptanz von Veränderungsmaßnahmen steigt, wenn diese durch die Mitarbeiter selbst eingebracht werden.

Positive Effekte durch eine MAB

Anonymes Feedback

- Mitarbeiter geben im Zuge der MAB auch direktes Feedback über das Verhalten der Führungskräfte in Form einer Vorgesetztenbewertung (VGB). Sie äußern jedoch kritische Erfahrungen bevorzugt anonym. Diesen Weg kann insbesondere eine Befragung durch externe Dritte mit dem neutralen Medium einer anonymen Mitarbeiter-Befragung ermöglichen.

TQM

- Die Mitarbeiterbefragung ist eine Bedingung für Qualitätsmanagementsysteme nach ISO 9004.

Arbeitsschutz

- Die Forderung des Arbeitsschutzgesetzes nach Mitarbeiterbeteiligung wird durch eine MAB erfüllt.

Controlling

- Wurden Veränderungsprozesse umgesetzt und abgeschlossen, so kann durch eine Wiederholung festgestellt werden, ob die durchgeführten Neuerungen zu dem gewünschten Erfolg geführt haben.

Mögliche Ziele einer MAB in Ihrem Hause



- | Vergleich der Befragungsergebnisse (ggf. noch ohne Vorjahreswerte) sichtbar machen
 - | Welche Kriterien nehmen Mitarbeiter und Führungskräfte allgemein sehr wichtig?
 - | Welche Merkmale haben eine besonders hohe/niedrige Zufriedenheit?
 - | Status Quo-Werte erhalten, um zukünftig Verbesserungen messen zu können

- | Sichtweisen im Benchmark (Fokusberichte)
 - | Sind die Sichtweisen von Mitarbeitern aus verschiedenen Funktionsbereichen ähnlich oder unterscheiden Sie sich?
 - | Beeinflusst die Zufriedenheit die Leistung?
 - | Wie realistisch schätzen die Führungskräfte sich und Ihre Leistung ein?

- | Ggf. Abfrage der Wirkung von bestimmten Einzelaspekten/Themen
 - | Z.B. ist das Prämiensystem wirksam und sind die Kriterien bzw. der Prozess okay?
 - | Zu welchen Themen werden offene Wortmeldungen gegeben? Und welche?
 - | Welche Vorschläge zur Optimierung werden benannt? Welche davon sind umsetzbar?

Entscheidend für eine Befragung der Mitarbeiter ist nicht das Messen, sondern das Besserwerden.

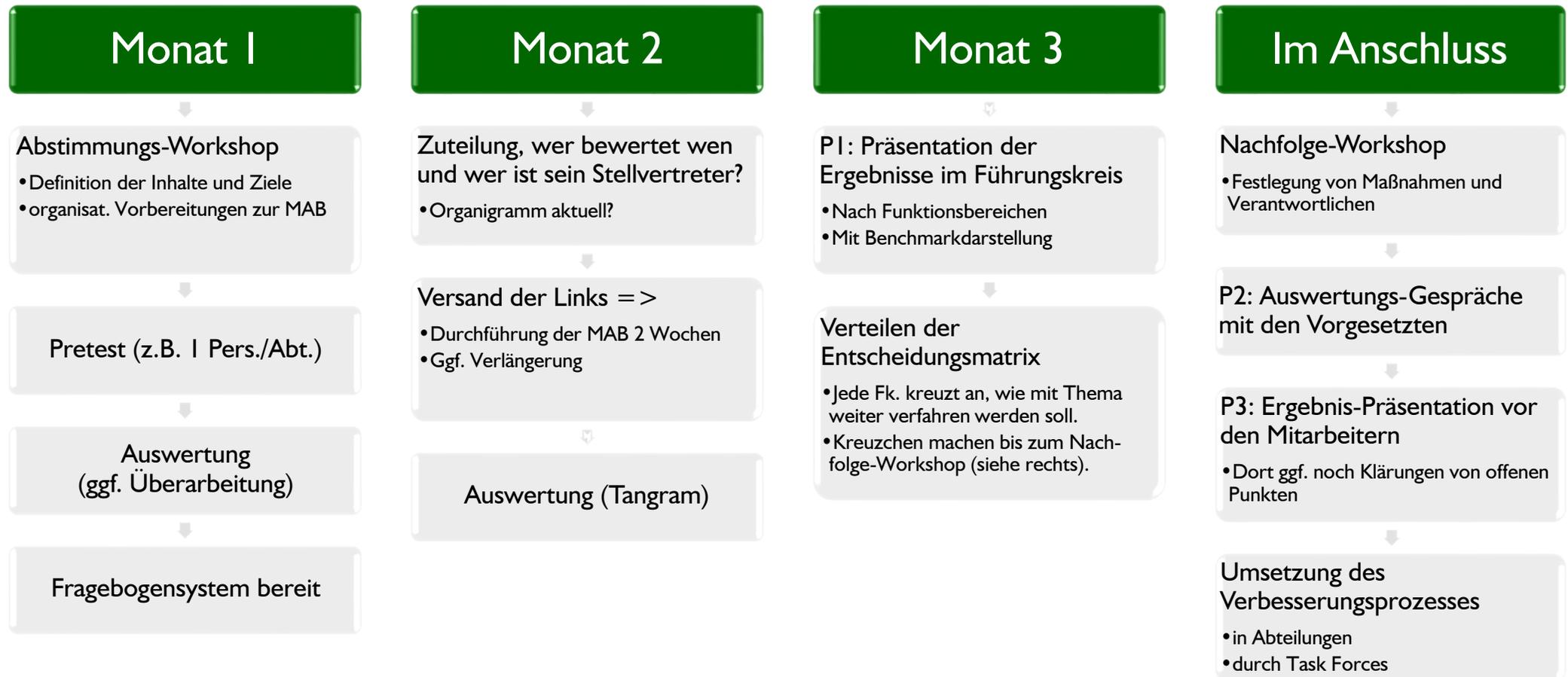


Aus diesem Grunde beinhaltet der
Beratungsprozess durch Tangram-Consulting
auch die vierte Phase auf der folgenden Seite.



Ablauf MAB/ mit Vorgesetztenbewertung (VGB)

Beispielhafter Zeit- und Ablaufplan



Festlegen der Befragungsmethodik und Themen

Wie befragen?

Nach welchen
Inhalten wollen wir
fragen?

Welche
Funktionsbereiche
lassen sich sinnvoll
zusammen fassen und
matchen?

Informationskonzept erarbeiten

Wie und wann wollen
wir die Mitarbeiter
informieren?

Welche Medien / Kanäle
wollen wir nutzen?

Wem sollen beim
Reporting welche
Ergebnisse zur Verfügung
gestellt werden?

Wer soll mit allen (bzw.
einzelnen) Ergebnissen
anschließend arbeiten?

Ableiten von Maßnahmen

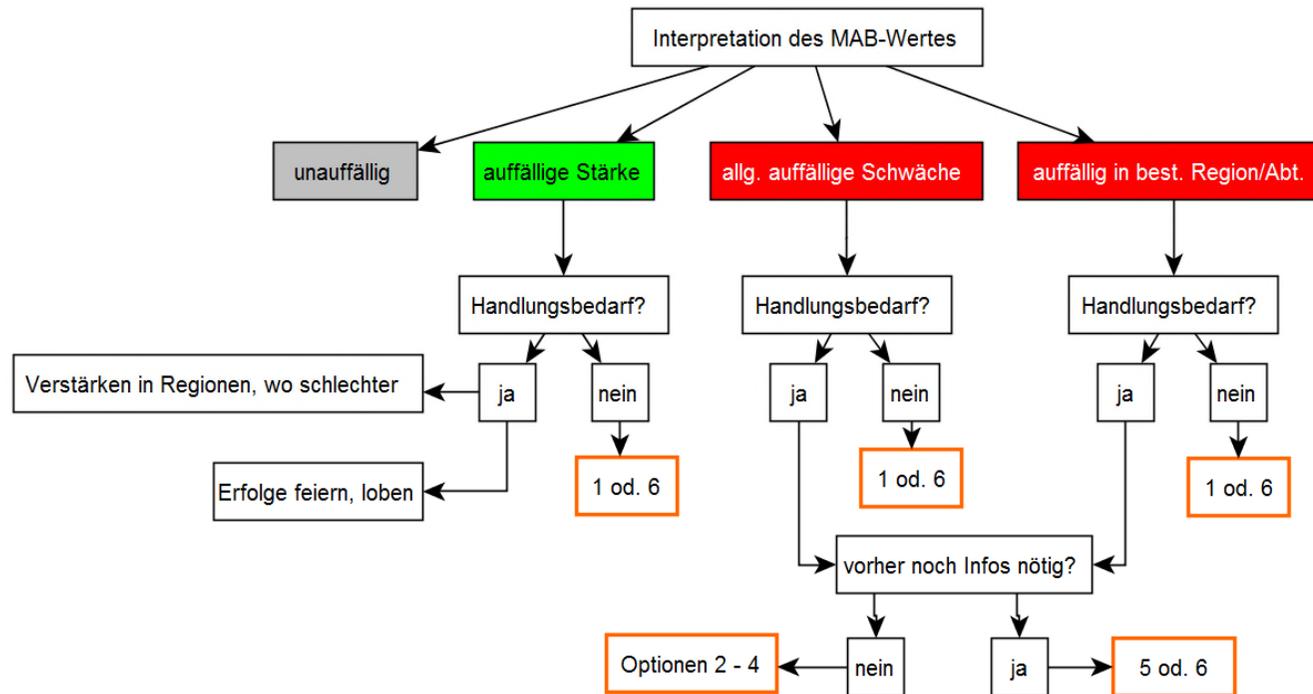
Wie gewinnt man
die Betroffenen
dafür, sich für die
Verbesserung
einzusetzen

Soll die Umsetzung
der Maßnahmen
kontrolliert
werden?

Wenn ja: Wie sieht
der Prozess zur
Erfolgsmessung
aus?

Wann soll die MAB
wiederholt
werden?

Entscheidungsmatrix nach der Präsentation vor den Entscheidern



Maßnahmen 1 - 4 für die keine weiteren Infos nötig sind

Maßnahmen 5 od. 6 für die vorab noch Infos nötig sind

1. Betroffene FK sollen auf Entwickl. sensibilisiert werden

5. Infos v. MA in P3 oder online einholen, weitere Bearbeitung durch

Optionen 1 - 4

2. Geschäftsleitung entscheidet Maßnahme

6. FK soll in P2 Begründung liefern

Optionen 1 - 4

3. Geschäftsleitung bestimmt Task Force z. Erarbeitung eines Plans



4. FK diskutieren in allen / einzelnen Funktionsb. und erstellen Maßn.-Plan

Beispiel für das Design eines MAB Online-Fragebogen

Mitarbeiterbefragung 2016

Mitarbeiterbefragung 2016

Seite 1/9

0%

Seite 2/9

11%

Allgemeiner Teil

1. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Arbeitsstelle

- Äußerst zufrieden
- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Weniger zufrieden
- Unzufrieden

2. Würden Sie Freunden oder Bekannten das Unternehmen aufgrund Ihrer eigenen Erfahrungen weiterempfehlen? *

- Auf jeden Fall
- Wahrscheinlich
- Eventuell
- Wahrscheinlich nicht
- Bestimmt nicht

3. Wenn Sie sich heute noch einmal neu entscheiden könnten: Würden Sie sich wieder bei [] bewerben? *

- Auf jeden Fall
- Wahrscheinlich
- Eventuell
- Wahrscheinlich nicht
- Bestimmt nicht

4. Wie beurteilen Sie die Motivation Ihrer Kollegen bei [] insgesamt? (über alle Funktionsbereiche

- Äußerst hoch
- Sehr hoch
- Hoch
- Gering
- Überhaupt nicht motiviert

5. Wie beurteilen Sie die Leistungsstärke und Wettbewerbsfähigkeit von [] insgesamt? *

- Äußerst gut
- Sehr gut
- Gut
- Annehmbar
- Schlecht

ion meiner Arbeit

ewerten Sie anschließend auf der rechten Seite, wie Sie zurzeit

beitsplatz vor? *

Wie beurteilen Sie die Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsplatz und Arbeitsplatzumgebung?	←					→				
Wie beurteilen Sie die Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsplatz und Arbeitsplatzumgebung?	ausgezeichnet	sehr gut	gut	annehmbar	schlecht	ausgezeichnet	sehr gut	gut	annehmbar	schlecht
Wie beurteilen Sie die Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsplatz und Arbeitsplatzumgebung?	<input type="radio"/>									
Wie beurteilen Sie die Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsplatz und Arbeitsplatzumgebung?	<input type="radio"/>									
Wie beurteilen Sie die Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsplatz und Arbeitsplatzumgebung?	<input type="radio"/>									
Wie beurteilen Sie die Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsplatz und Arbeitsplatzumgebung?	<input type="radio"/>									
Wie beurteilen Sie die Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsplatz und Arbeitsplatzumgebung?	<input type="radio"/>									

Wie beurteilen Sie bei der Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsqualität und Organisation ihrer individuellen Arbeit?	←					→				
Wie beurteilen Sie bei der Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsqualität und Organisation ihrer individuellen Arbeit?	ausgezeichnet	sehr gut	gut	annehmbar	schlecht	ausgezeichnet	sehr gut	gut	annehmbar	schlecht
Wie beurteilen Sie bei der Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsqualität und Organisation ihrer individuellen Arbeit?	<input type="radio"/>									
Wie beurteilen Sie bei der Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsqualität und Organisation ihrer individuellen Arbeit?	<input type="radio"/>									
Wie beurteilen Sie bei der Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsqualität und Organisation ihrer individuellen Arbeit?	<input type="radio"/>									
Wie beurteilen Sie bei der Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsqualität und Organisation ihrer individuellen Arbeit?	<input type="radio"/>									
Wie beurteilen Sie bei der Erfüllung folgender Aspekte in Bezug auf Arbeitsqualität und Organisation ihrer individuellen Arbeit?	<input type="radio"/>									

chieden zugeteilten Aufgaben]? *

Die beste Strategie zur Sicherung ihres zukünftigen Erfolges ist es,
ihre Mitarbeiter von „Mit-Arbeitern“ zu Unternehmern zu machen.

Tangram-Consulting
Training und Beratung

Ihr Berater:

Dipl.-Kfm.

Ulli Chrobok

02173-16 99 139

info@tangram-consulting.de

