

Messung der Mitarbeiterzufriedenheit durch Online-Mitarbeiterbefragungen

Um Stärken und Schwächen im Unternehmen aufzuzeigen ist nichts nützlicher, als die Erfahrungen und die ungeschminkte Innensicht der Mitarbeiter kennen zu lernen. Eine Befragung legt außerdem offen, welche Stellschrauben für die Motivation ganz unterschiedlicher Mitarbeitergruppen relevant sind. Nur wer diese Stellschrauben kennt, kann gezielt handeln.

Mitarbeiterbefragungen können eine allgemeine Bestandsaufnahme der Mitarbeiterzufriedenheit bieten. Sie geben Rückmeldungen über die Zufriedenheit am Arbeitsplatz, über abteilungsinterne- und übergreifende Prozesse, über die Führungszufriedenheit und über die Wahrnehmung des Vergütungssystems.

Mitarbeiterbefragungen können aber auch gezielt zu speziellen Themen aufgesetzt werden. So wurde Qualiance zum Beispiel von einem Immobiliendienstleister mit der Fragestellung konfrontiert, wie das neu installierte Beurteilungs- und variable Vergütungssystem bei den Mitarbeitern gesehen wird.

Schnelle Rückmeldungen erreicht man, wenn man die Mitarbeiterbefragung online durchführt. In der Regel haben die meisten Mitarbeiter am Arbeitsplatz Zugang zu einem PC. Auch kann man Zugangspassworte verschicken, so dass Mitarbeiter auch private PC für die Teilnahme nutzen können. In den Bereichen, in denen keine PC verfügbar sind (z.B. in Produktionshallen) können Terminals aufgestellt werden.

Wie ist das geeignete Vorgehen?

Eine online durchgeführte Mitarbeiterbefragung folgt folgenden Schritten:

- Es wird ein Fragebogen entwickelt, der die wesentlichen Erkenntnisziele abdeckt.
- Die Mitarbeiter werden im Rahmen einer definierten Projektkommunikation vorab über das Vorhaben informiert.
- Die Mitarbeiter werden per e-Mail eingeladen. Die e-Mail erhält einen personalisierten Link, der gleichzeitig auch das Passwort darstellt. Über diesen Link gelangen die Mitarbeiter zu dem Fragebogen.
- Die Mitarbeiter können den Fragebogen in einer Sitzung ausfüllen. Sie können auch die Bearbeitung unterbrechen und zu einer späteren Zeit fortsetzen.
- Die Anonymität wird systematisch sichergestellt, indem die Befragungsergebnisse sofort bei Absenden des Bogens von den Zugangsdaten abgetrennt und in separate Datenbanken geschrieben werden. Ein nachträgliches Matching ist nicht möglich. Es kommen modernste Verschlüsselungssysteme zum Einsatz.
- Die Befragungsergebnisse werden in einer Datenbank gesammelt. Per online-Statistik können jederzeit der Rücklaufstand und die ersten Ergebnisse eingesehen werden.
- Ggf. werden Reminder versandt, um den Rücklauf zu erhöhen.
- Nach Abschluss steht der gesamte Datensatz für eine statistische Auswertung zur Verfügung.

Wie rechnet sich eine Mitarbeiterbefragung?

Die Befragung und die Folgeprozesse, also die Umsetzung und Bearbeitung der erkannten Handlungsfelder, kosten zunächst einmal Geld. Schnell gestrickte oder unprofessionelle Befragungsprojekte ohne oder mit nur halbherzigem Umsetzungsprozess spielen ihr Geld erfahrungsgemäß nicht wieder ein und verlaufen oft im Sande. Anders sieht es dagegen aus, wenn die wirklichen Stellschrauben - beispielsweise für Fehlzeiten, Fluktuation, Bindung, Motivation oder Engagement - genau ermittelt und erfolgreich gedreht werden. Was gespart wird, wenn allein die Fehlzeiten im Unternehmen um nur einen Prozentpunkt gesenkt werden, kann sich jeder leicht selbst ausrechnen. Wer die Gründe für Motivation und Demotivation in den verschiedenen Mitarbeitersegmenten und Abteilungen seines Unternehmens kennt, weiß was zu tun ist. Nur muss das dann auch getan werden, und daran scheitern leider viele Mitarbeiterbefragungsprojekte.

Wann ist eine Mitarbeiterbefragung erfolgreich?

Erfolgsfaktoren von online-Mitarbeiterbefragungen sind:

- Die Einbindung der Mitarbeiter und Führungskräfte bereits bei der Entwicklung des Designs.
- Eine durchgängige Projektkommunikation, die über Vorbereitung, Durchführung und Auswertung einen Spannungsbogen aufbaut.
- Der Erfahrungshintergrund der Durchführenden.
- Eine schnelle Rückmeldung an die Mitarbeiter zu den Ergebnissen.
- Die Initiierung von Prozessen, die aufbauend auf den Befragungsergebnissen zur Umsetzung von Maßnahmen führen.

Zentraler Punkt beim Erfolg einer MAB ist die Tatsache, dass Mitarbeiter mit ihren Rückmeldungen dem Unternehmen einen Vertrauensvorschuss geben: sie beteiligen sich mit ihrer Zeit und ihren Gedanken. Im Gegenzug erwarten sie, dass sich an benannten Defiziten etwas verändert. Unternehmen, die nicht bereit sind, zurückgemeldete Ergebnisse offen anzusprechen und darauf abgestellte Maßnahmen umzusetzen, zerschlagen mehr Porzellan als wenn sie gar keine Befragung durchgeführt hätten.

Es sollte daher auf jeden Fall bereits bei der Konzeption der Mitarbeiterbefragung einbezogen werden, dass ein Maßnahmenentwicklungs- und Umsetzungsprozess aufgesetzt wird, der dem einzelnen Mitarbeiter zeigt, dass etwas passiert.

Qualiance führt für Unternehmen Mitarbeiterbefragungen durch und unterstützt die darauf aufbauenden Umsetzungsprozesse durch Konzeption und Moderation. Wenn Sie Näheres erfahren möchten, freuen wir uns über Ihre Nachricht.