

Mitarbeiterbefragung: Inhouse oder mit exter- nem Spezialisten?



Mitarbeiterbefragung selbst durchführen? Was spricht dafür – was spricht dagegen?



ValueQuest GmbH
Schönenbergstrasse 12
CH-8820 Wädenswil
info@valuequest

1. Übersicht

Immer wieder wird uns die Frage gestellt, ob es nicht besser und günstiger sei, eine Mitarbeiterbefragung in Eigenregie selbst durchzuführen.

Die heutigen technologischen Mittel und Gratis-Befragungstools (z.B. Survey Monkey) machen eine interne Befragung technologisch möglich und auf den ersten Blick auch kostengünstig.

Nachstehend die Vorteile einer internen oder externen Durchführung

Vorteile einer internen Durchführung	Vorteile einer externen Durchführung
Geringere externe Kosten	Effizienter durch Nutzung von bewährten Vorlagen und Templates
Auslastung von internen Ressourcen	Vermeiden von „Stolpersteinen“
Volle Gestaltungsfreiheit	Zugriff zu umfassender Fragedatenbank
Vieles ist heute gratis im Internet verfügbar	Sicherstellung der Anonymität → Ehrlichere und differenziertere Antworten / höhere Beteiligung
	Umfassendere Berichte mit fundierter Treiber-Analyse
	Langfristige Sicherung der Daten und Vergleichbarkeit der Ergebnisse
	Neutrale Bewertung der Ergebnisse

2. Vorgehen bei interner Durchführung

Nachfolgende eine Checkliste von Punkten, die Ihnen für die interne, selbständige Durchführung der Mitarbeiterbefragung helfen können.

Phase	Wichtige Punkte	Hilfsmittel
Planung	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Projekt zeitlich sauber planen ❖ Ziele und Zweck vom Management abholen → Fragebogen auf Ziele abstimmen ❖ Rechtzeitiger Einbezug von Arbeitnehmer-Vertretung ❖ Projekt-Dokumentation und Archivierung abklären ❖ Sicherer Datenaustausch sicherstellen (keine Mitarbeiterdaten via Email versenden) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Zeitplan
Fragebogen	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Klärung der zu befragenden Dimensionen / Themen ❖ Entscheid über verwendete Skalen ❖ Fragebogen erarbeiten, abgestimmt auf die Strategie der Organisation ❖ Check des Fragebogens auf Vollständigkeit und «blinde Flecken» ❖ Übersetzung des Fragebogens ❖ Anlegen einer Fragebogen-Datenbank (für spätere Wiederholung) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Musterfragebögen sind im Internet verfügbar
Vorbereitung der Befragung	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Vorankündigung der Befragung an alle Mitarbeitenden ❖ Vorbereitung Kommunikation betreffend Anonymität und Datenschutz ❖ Aufbau der Auswertungs-Struktur (welche Einheiten sollen später ausgewiesen werden) ❖ Sammeln aller Adressen (E-Mail, postalisch) der Mitarbeiter ❖ Programmierung des Fragebogens auf Internet-Tool oder ❖ Layouts und Druck des Papierfragebogens 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kommunikation auf geeigneten Medien ❖ Internet-Fragebogen-Tools
Durchführung der Befragung	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Versand der Fragebogen ❖ Hotline für Mitarbeiter-Anfragen (meist betreffend Datenschutz) ❖ Sicherstellen der permanenten Verfügbarkeit der Befragung / Datensicherung und Back-up ❖ Nachversand von gelöschten Fragebögen, etc. ❖ Erfassen von Papierfragebögen ❖ Information an GL / Bereiche über den aktuellen Rücklauf (Ziel: > 80%) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gewisse Funktionalität in Online-Tools integriert ❖ Wichtiger Aspekt zum Datenschutz: Wo steht der Server?

Phase	Wichtige Punkte	Hilfsmittel
Auswertung / Berichterstellung	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Definieren des Outputs ❖ Programmieren des Outputs / Reports ❖ Daten-Bereinigung und Anonymisierung ❖ Durchführen statistischer Analysen (Treiber-Analysen) ❖ Bericht erstellen für jede auszuwertende Einheit <ul style="list-style-type: none"> ○ Mittelwerte ○ Verteilung ○ Zeit- und Quervergleiche ❖ Erstellen einer Präsentation zuhanden Geschäftsleitung <ul style="list-style-type: none"> ○ Interpretation der Ergebnisse → Primäre Handlungsoptionen festlegen ❖ Aufbereiten der offenen Kommentare 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Excel ❖ Integrierte Reporting-Funktionalität <p>Unbedingt darauf achten, dass die versprochene Mindestanzahl von Antworten vorhanden ist: Datenschutz</p>
Follow up	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Präsentation der Ergebnisse an <ul style="list-style-type: none"> ○ Geschäftsleitung / Auftraggeber ○ Alle Mitarbeitende ○ Mitarbeitende einzelner Bereiche ❖ Durchführung von Workshops zur Festlegung von Massnahmen ❖ Projekt-Dokumentation 	

Ganz entscheidend ist eine disziplinierte und saubere Projekt-Dokumentation. Denken Sie daran, dass sich in ein paar Jahren die internen Zuständigkeiten verändert haben könnten. Wichtig daher, dass eine neue Person auf dem Bestehenden aufbauen kann. Dies betrifft insbesondere:

- ❖ Den verwendeten Fragebogen
- ❖ Verwendete Kommunikationsmedien
- ❖ Strukturdaten zur Auswertung (Abbildung der Organisationsstruktur)
- ❖ Ergebnisse der letzten Befragung

Nur so können die wichtigen Zeitvergleiche gewährleistet werden.

Denken Sie auch daran, dass eine Mitarbeiterbefragung und die Kommunikation der Ergebnisse wichtige Instrumente des Personal-Managements sind. Eine saubere Durchführung und eine offene / transparente Ergebniskommunikation drückt Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitenden aus.

3. Vorgehen bei Durchführung in Zusammenarbeit mit externem Spezialisten

Im Gegensatz zu einer internen Befragung, die von der Organisation selbst durchgeführt wird, bietet eine externe Befragung durch ValueQuest folgende Vorteile:

Garantierte Anonymität als zentraler Aspekt für eine ehrliche Beantwortung

- ❖ Die häufigste Frage bei Online-Umfragen betrifft die Anonymität und Vertraulichkeit. Unbestritten ist, dass wir bei ValueQuest theoretisch nachvollziehen könnten, wie eine Einzelperson geantwortet hat. Durch die kodierte Datenübermittlung können jedoch keine Drittpersonen, auch niemand von der Organisation selbst, die Antworten einsehen.
- ❖ Wir garantieren, dass unter allen Umständen die Identität der einzelnen Umfrageteilnehmer und deren Antworten absolut vertraulich behandelt und nur für Forschungszwecke verwendet werden.
- ❖ Die Berichterstattung über die Ergebnisse wird nur für Gruppen, die eine bestimmte Anzahl Antwortende (in der Regel 5 Personen) nicht unterschreitet, vorgenommen. Die Organisation wird daher unter keinen Umständen Informationen erhalten, welche irgendwelche Rückschlüsse auf Antworten von Einzelpersonen zulassen könnten.

Höhere Rücklaufquote durch grösseres Vertrauen in einen externen Partner

- ❖ Durch die gewährleistete Anonymität, die ValueQuest bietet, entsteht ein Vertrauen seitens der Mitarbeiter. Dadurch steigt die Bereitschaft zur Teilnahme an der Mitarbeiterbefragung.

Der interne Aufwand ist deutlich geringer

- ❖ ValueQuest unterstützt Ihre Mitarbeiterbefragung mit erprobten, praktischen Instrumenten in jeder Projektphase, damit Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Wirkungsbezogene Analysen und Berichte

- ❖ Wir erstellen innerhalb weniger Tage Berichte für alle auszuwertenden Einheiten
- ❖ Unsere Berichte haben ein klares Wirkungsmodell und zeigen daher die wichtigsten und wirkungsvollsten Handlungs-Optionen auf (was nicht immer der niedrigste Wert ist)
- ❖ Unser Reporting ist darauf ausgelegt, transparente Vergleiche zu ermöglichen (internes und externes Benchmarking)
- ❖ Unsere Reports sind aus den Erfahrungen aus hunderten Projekten entstanden und visualisieren die Ergebnisse leicht verständlich

Workshop-Poster

- ❖ ValueQuest bietet für jede ausgewertete Einheit ein Workshop-Set (4 A0-Poster + Leitfaden) mit individuellen Werten. Dieses befähigt die Verantwortlichen – gemeinsam mit den Mitarbeitenden des Bereiches – selbständig einen effizienten und ergebnisorientierten Workshop mit den Resultaten durchzuführen.

Durchführen einer massgeschneiderten Befragung mit externen Unterstützung: Das Beste aus beiden Optionen

ValueQuest unterstützt Sie darin, eine Umfrage durchzuführen, die auf Ihre Organisation massgeschneidert ist und bei der Sie am Steuer sitzen.

Ihre Befragung mit ValueQuest:	Darum:
<ul style="list-style-type: none">❖ Setzt keine besonderen Vorkenntnisse und grosse Stabsabteilungen voraus → Eine engagierte Person kann sich gut einarbeiten❖ Ist effizient im Prozess → Damit Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können❖ Trägt der individuellen Situation Ihres Unternehmens / Ihrer Organisation Rechnung → Sie legen die Prioritäten der Befragung fest❖ Ist pragmatisch und umsetzungsorientiert → Damit griffige Massnahmen aus der Befragung resultieren❖ Ist überschaubar in der Komplexität → Bietet das, was sich hundertfach bewährt hat❖ Lässt Sie den Fahrplan bestimmen → Wir sind bereit, wenn Sie bereit sind❖ Hat einen fairen Preis	<ul style="list-style-type: none">❖ Beraten wir Sie über das ideale Vorgehen❖ Führen wir Sie durch den ganzen Prozess❖ Stellen wir Ihnen Ideen / Vorlagen für die Kommunikation zur Verfügung❖ Erarbeiten wir gemeinsam einen pointierten Fragebogen (keine Standardbefragung)❖ Halten wir die Befragung einfach und anwenderfreundlich❖ Zeigen unsere Reports klare Handlungsempfehlungen❖ Präsentieren wir die Ergebnisse persönlich

Kontakt

Gerne besprechen wir mit Ihnen Ihr Projekt, egal ob Sie es intern oder mit externen Unterstützung durchführen möchten. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

ValueQuest GmbH, Schönenbergstrasse 12, CH-8820 Wädenswil
Bruno Catellani
info@valuequest.ch
Tel: +41 (0)44 786 3252