SWISSBENCHMARK
BEFRAGUNGEN I ANALYSEN

Case-Study

Mitarbeitendenbefragung Katholische Kirche Stadt Luzern

Katholische Kirche
Stadt Luzern

SWISSBENCHMARK
St. Georg-Strasse 2a
CH-6210 Sursee
Tel.: +41 / 41 925 84 14
Fax: +41 / 41 925 84 01
mail@swissbenchmark.ch
www.swissbenchmark.ch

Katholische Kirche Stadt Luzern

Die Katholische Kirche Stadt Luzern umfasst das ganze Stadtgebiet (ausser den Ortsteilen Littau und Reussbühl, die eigene Kirchgemeinden bilden) sowie ein kleineres, angrenzendes Gebiet in Horw mit insgesamt rund 35'000 Katholikinnen und Katholiken.

Über dreihundert Mitarbeitende und mehrere hundert Freiwillige gestalten Gottesdienste, organisieren Feste sowie Freizeit- und Bildungsanlässe, nehmen soziale Aufgaben wahr und engagieren sich für die religiöse und ethische Bildung von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen. Dies geschieht in den acht Pfarreien und in gesamtstädtischen Stellen, welche alle zum Pastoralraum Luzern gehören. Der Pastoralraum Luzern wiederum gehört zum Bistum Basel und dadurch zur katholischen Weltkirche.

Auch eine Kirchgemeinde ist ein Unternehmen

Eine Kirchgemeinde ist eine öffentlich-rechtliche Institution und eine Glaubensgemeinschaft. Doch sie ist auch ein Unternehmen (im Beispiel der Katholischen Kirche Stadt Luzern mit einem Budget von 22 Millionen Franken), welches zwar auf viel Freiwilligenarbeit zählen kann, jedoch auch Mitarbeitende hat, welche auf die Erwerbsarbeit angewiesen sind.

Ausgangslage

Für die Katholische Kirche Stadt Luzern sind Wohlbefinden und Zufriedenheit der Mitarbeitenden von grosser Bedeutung. Mitarbeitendenbefragungen können aufzeigen, wie es um die Zufriedenheit mit den Anstellungs- und Arbeitsbedingungen steht, welche Bedürfnisse die Mitarbeitenden haben und wo Handlungsbedarf besteht. Die aus der Befragung resultierenden Massnahmen sollten möglichst bis Ende des Folgejahres umgesetzt werden.

Aufgaben

1. Erarbeitung des Fragebogens
2. Befragung der Mitarbeitenden
3. Auswertung der Befragung
4. Massnahmenplanung

1. Erarbeitung des Fragebogens

SwissBenchmark verfügt über einen Benchmark-Fragebogen. Für die Katholische Kirche Stadt Luzern war es einerseits wichtig, einen Vergleich zu anderen Unternehmen machen zu können, andererseits wollten sie ihren Mitarbeitenden auch für ihr Unternehmen spezifische Fragen stellen. Um diese zwei Aspekte miteinbeziehen zu können, führte SwissBenchmark mit einer Projektgruppe der Katholischen Kirche Luzern einen Workshop durch. Als Resultat entstand ein Fragebogen mit 94 Fragen. Davon sind 44 Benchmark-Fragen, für welche wir einen Gesamt-Benchmark ausweisen können.
Der Fragebogen ist in folgende Kategorien eingeteilt:

- Arbeitsinhalt
- Weiterbildung
- Räumliche und technische Infrastruktur
- Anstellungsbedingungen
- Zusammenarbeit
- Führung
- Kommunikation und Information
- Arbeitsprozesse
- Veränderungsmanagement
- Mobbing
- Sexuelle Belästigung
- Perspektiven
- Ausrichtung der Kirche
- Identifikation
- Gesamteindruck
- Wichtigkeit - Erfüllung

2. Befragung der Mitarbeitenden

Da nicht alle Mitarbeitenden über eine E-Mail-Adresse verfügen, wurde für die Befragungsmethode eine **Kombination von Online- und Papierbefragung** ausgewählt. Mitarbeitende mit E-Mail-Adresse erhielten eine E-Mail mit personalisiertem Link, welcher nur einmal ausgefüllt werden konnte. Mitarbeitende ohne E-Mail-Adresse erhielten einen Papier-Fragebogen, den sie ausfüllten und in vorfrankiertem Antwortcouvert direkt an SwissBenchmark retournieren konnten. SwissBenchmark garantiert bei beiden Methoden die Anonymität der einzelnen Mitarbeitenden.

Einer der Vorteile der Online-Befragung ist die Möglichkeit, mit wenig Aufwand einen Reminder an Mitarbeitende zu schicken, welche an der Befragung noch nicht teilgenommen haben. Damit kann der Rücklauf gesteigert werden.

Mit einem erreichten Rücklauf von 75% kann die Katholische Kirche Stadt Luzern sicher zufrieden sein.

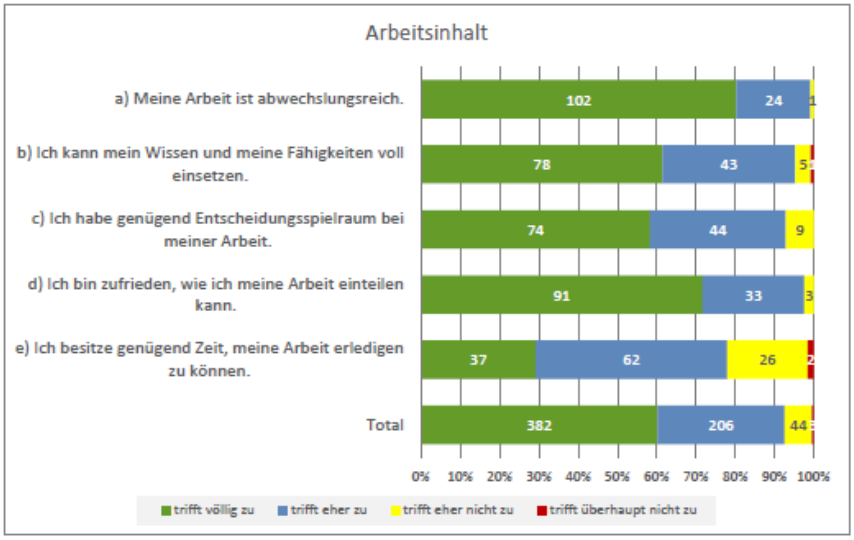
3. Auswertung der Befragung

SwissBenchmark lieferte alle Ergebnisse sowohl als Gesamtbeurteilung als auch heruntergebrochen auf die einzelnen Pfarreien, Berufsgruppen und andere soziodemographische Faktoren wie Dienstalter, Funktion und Arbeitspensum.
Wie die Mehrheit der Befragungen von SwissBenchmark verfügt der Fragebogen der Katholische Kirche Stadt Luzern über eine 4er-Skala. Im Auswertungsbericht werden diese mit folgendem Farbkonzept ausgewiesen:

Farbe	*Bewertung im Fragebogen*	*Wert zur Errechnung des Mittelwertes*	*Bewertungsskala von SwissBenchmark*	
grün	*trifft völlig zu*	4	3.5 – 4.0	sehr gut / sehr zufrieden
blau	*trifft eher zu*	3	3.0 – 3.49	gut / zufrieden
gelb	*trifft eher nicht zu*	2	2.5 – 2.99	eher ungenügend / unzufrieden
rot	*trifft überhaupt nicht zu*	1	unter 2.5	schlecht / unbefriedigend

Wo immer die Teilnehmenden die Bewertung mit einer Werteskala abgeben, kann ein Mittelwert ausgerechnet werden. Mithilfe der Mittelwerte werden die Resultate aussagekräftiger und Vergleiche verständlicher.

In unseren Berichten zeigen wir neben dem Mittelwert auch die Anzahl Antworten und die prozentuale Verteilung auf:



Arbeitsinhalt	Kath. Kirche Stadt Luzern 2014
a) Meine Arbeit ist abwechslungsreich.	3.80
b) Ich kann mein Wissen und meine Fähigkeiten voll einsetzen.	3.56
c) Ich habe genügend Entscheidungsspielraum bei meiner Arbeit.	3.51
d) Ich bin zufrieden, wie ich meine Arbeit einteilen kann.	3.69
e) Ich besitze genügend Zeit, meine Arbeit erledigen zu können.	3.06
Total	3.52

Printscreen Auswertungsbericht Kath. Kirche Stadt Luzern: Arbeitsinhalt

In einem Annexe werden alle Fragen mit Mittelwerten in den verschiedenen soziodemografischen Gruppen aufgelistet:

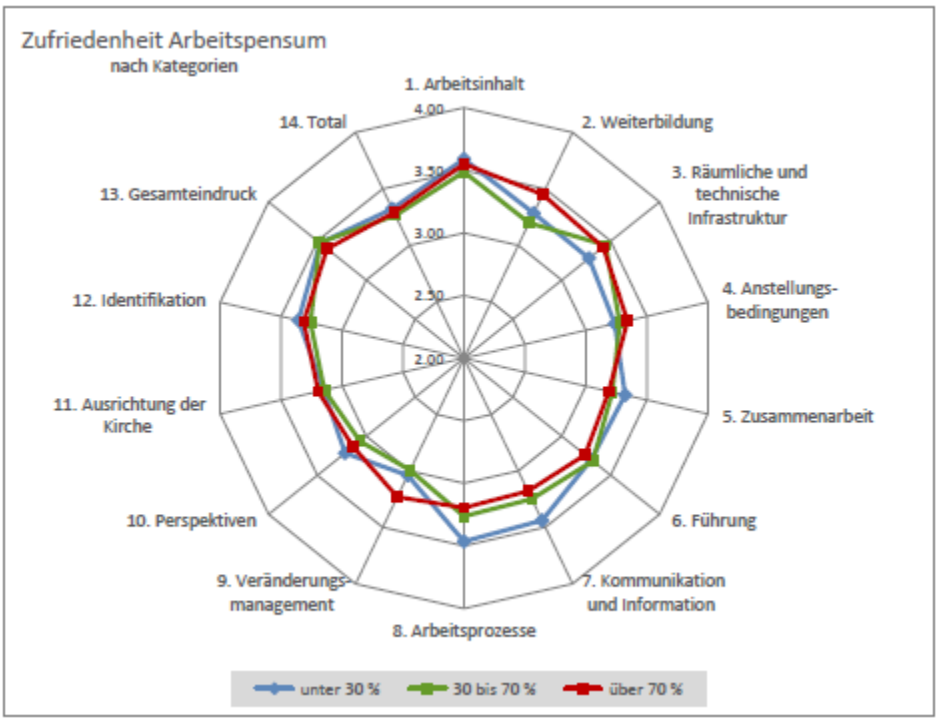
Organisationseinheit

Kategorie	Frage	TOTAL Kath. Kirche Stadt Luzern 2014	Organisationseinheit								
			St. Anton / St. Michael	St. Johannes	St. Josef - Der Maihof	St. Karl	St. Leodegar im Hof	St. Maria zu Franziskanern	St. Paul	Pastoralraum	Geschäftsstelle / Pensionskasse
	a) Meine Arbeit ist abwechslungsreich.	3.80	3.75	3.86	3.83	3.78	3.79	3.69	3.75	3.94	3.75

Printscreen Auswertungsbericht Kath. Kirche Stadt Luzern: Annexe Organisationseinheit

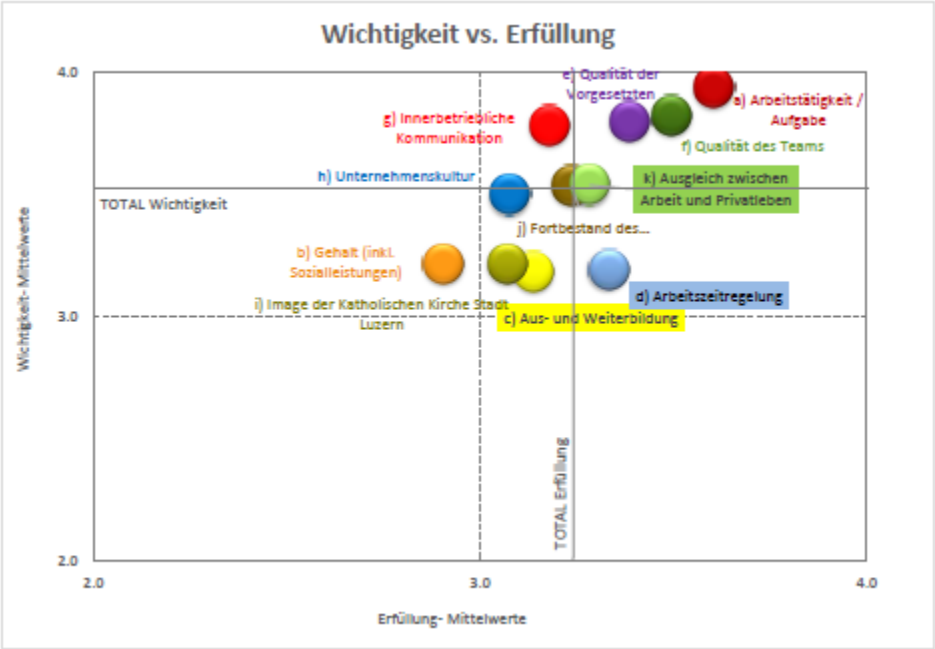
Neben Tabellen gibt es auch verschiedene Grafiken, welche in der Auswertung die Resultate verdeutlichen:

Spinnengrafik



Printscreen Auswertungsbericht Kath. Kirche Stadt Luzern: Zufriedenheit Arbeitspensum

Portfolio:

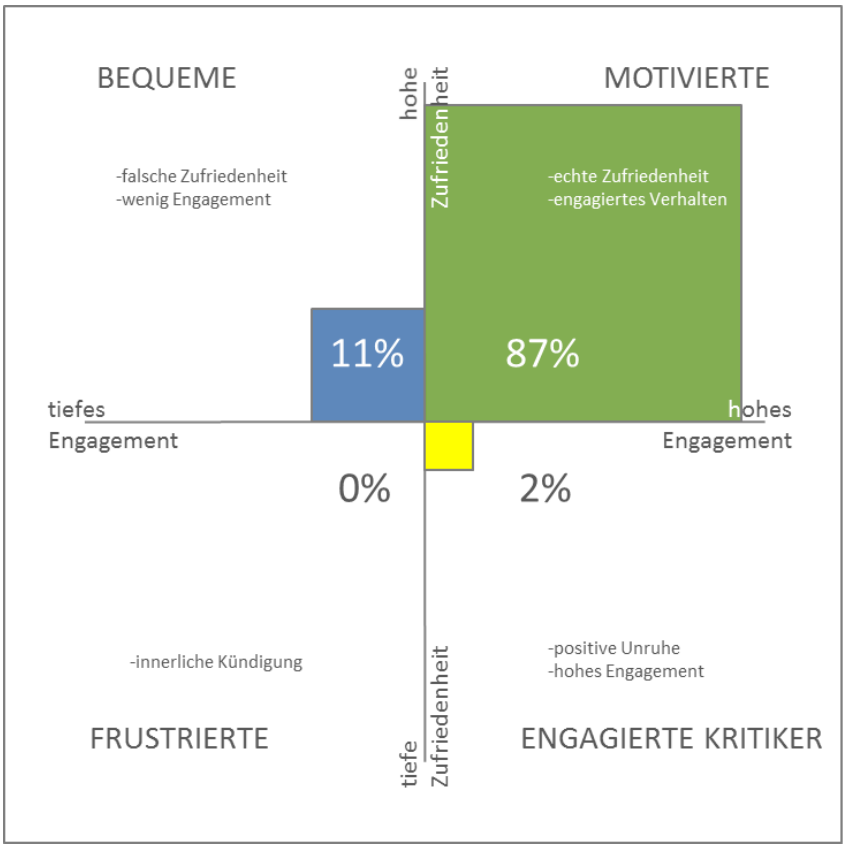


Printscreen Auswertungsbericht Kath. Kirche Stadt Luzern: Wichtigkeit vs. Erfüllung

Spezialmodelle:

SwissBenchmark hat verschiedene Modelle entwickelt, um bestimmte Aspekte der Mitarbeitendenbefragung optimal darzustellen und Mehrinformationen zu generieren. Dazu müssen jedoch stets die relevanten Fragen im Fragebogen enthalten sein.

- Engagement Index
- Idealer Mitarbeitender Index
- Best Conditions Index
- Relationship Index



Printscreen Auswertungsbericht Kath. Kirche Stadt Luzern: Engagement Index

4. Massnahmenplanung

SwissBenchmark ist es ein sehr grosses Anliegen, dass die Resultate einer Mitarbeitenden-Befragung nicht unbearbeitet in einer Schublade landen. Eine Mitarbeitenden-Befragung gilt nur als erfolgreiches Instrument der Personalentwicklung, wenn der Analyse und der Massnahmenplanung genügend Beachtung geschenkt werden. SwissBenchmark unterstützt ihre Kunden gerne bei der Nachbereitung.
Im Falle der Katholischen Kirche Stadt Luzern führten wir verschiedene Ergebnis-Präsentationen durch.

Präsentationen sollen den Auftraggebern zu einer besseren Verständlichkeit der Resultate verhelfen. Neben der Auflistung der Resultate in einer Power-Point-Präsentation, werden mögliche Massnahmen angesprochen und Fragen zur Auswertung geklärt. Bei der Katholischen Kirche Stadt Luzern wurden verschiedene Präsentationen durchgeführt:

- Vor dem Projektteam
- Vor dem Kirchenrat
- Vor dem Pastoralraum / Mitarbeitendenvertretung
- Vor den Mitarbeitenden

Die einzelnen Gruppen wurden so detailliert über die Resultate informiert und in den anschliessenden Diskussionen konnten Fragen und auch Probleme behandelt werden.

Fazit des Kunden

Das Projekt „Mitarbeitendenbefragung“ habe ich sehr positiv erlebt. Die Zusammenarbeit mit der Ansprechperson von SwissBenchmark (Alexandra Egli) war sehr gut, da sie sich auf diesem Gebiet über einen reichen Erfahrungsschatz ausweisen konnte. Sie hat sich problemlos in die Branche „Kirche“ eingelebt und konnte sich mit unserem „Unternehmen“ gut identifizieren. Die gemeinsame Erarbeitung eines Fragebogens verlief problemlos. SwissBenchmark hat unsere Belegschaft gut über die einzelnen Schritte der Befragung informiert, sodass sowohl die elektronische Befragung als auch die Papierbefragung pannenfrei abgewickelt werden konnten. Unsere Belegschaft schätzte die anonymisierte Befragung, worauf die Rücklaufquote von 75 % zurückzuführen war.

Gespannt waren wir auf die Auswertung. SwissBenchmark hat die Ergebnisse sehr gut kommentiert – und einen aufschlussreichen Bezug zum Benchmark hergestellt. Die verschiedenen Präsentationen der Ergebnisse haben die jeweiligen Gremien wie auch die Mitarbeitenden sehr positiv erlebt.

Nachdem der Gesamteindruck einen Wert von 3.45 (4-er-Skala) ergeben hat, waren wir beinahe von der Befragung „beflügelt“. Nichtsdestotrotz gab es auch negative Bewertungen, so dass sich in 5 Punkten Handelsbedarf herauskristallisierte. Diesen Punkten galt dann unsere Aufmerksamkeit. Mit gezielten Massnahmen haben wir entsprechende Korrekturen eingeleitet.

Zusammenfassend halte ich fest, dass ich die Firma SwissBenchmark für eine Mitarbeitendenbefragung sehr empfehlen kann. Die Firma hatte mit Frau Alexandra Egli eine kompetente Ansprechperson, welche den Prozess „Mitarbeitendenbefragung“ sorgfältig und kompetent begleitete. Die Firma verfügt über ausgereifte Befragungs-Tools; die elektronische und anonymisierte Befragung hat einwandfrei geklappt. Das Kosten- / Nutzen-Verhältnis stand im Einklang. Wir werden in ca. 3 Jahren wieder eine Befragung (mit denselben Fragen) durchführen, um Abweichungen festzustellen und unsere Standards zu verbessern.

Als Projektleiter der Befragung kann ich die Zusammenarbeit mit SwissBenchmark vorbehaltlos empfehlen.

Erwin Zimmermann
Personalverantwortlicher Katholische Kirche Stadt Luzern

SWISSBENCHMARK – Ihr Partner für Befragungen und Analysen

SwissBenchmark ist ein führendes Institut für Befragungen und Analysen. Es ist eine umfassende Dienstleistung von Lötscher & Renggli AG, Unternehmensentwicklung mit Hauptsitz in Sursee. Zertifizierte Dienstleistungen, innovative Technologien und die 20-jährige Erfahrung aus anspruchsvollen Projekten garantieren für höchste Qualitätsansprüche und professionelle Umsetzung.

SwissBenchmark zeichnet sich aus durch ein sehr differenziertes Leistungsangebot. Jedes Projekt wird individuell auf die Bedürfnisse des Kunden ausgerichtet. Methodisch korrekte Vorgehensweisen führen zu fundierten und aussagekräftigen Ergebnissen, welche als Grundlage für weitsichtige Entscheidungen und gezielte Massnahmen dienen. Anonymisierte Benchmark-Kennzahlen ergänzen das Dienstleistungsangebot.

SwissBenchmark sieht sich nicht als statistisches Institut, sondern als kompetenter Ansprechpartner für Befragungsdienstleistungen. Fix-fertige Befragungen (z.B. Mitarbeitende- / Kundenzufriedenheitsanalyse) oder spezifisch angelegte Umfrage-Lösungen gehören zum täglichen Geschäft von SwissBenchmark.

Fabienne Locher
Leiterin
Befragungen & Analysen
041 925 84 19

Alexandra Egli
Projektleiterin
Befragungen & Analysen
041 925 84 91

SWISSBENCHMARK

Zufriedene und motivierte Mitarbeitende sind der Schlüssel zum Erfolg. Hören wir ihnen zu. Bieten wir ihnen die Möglichkeit, Ideen einzubringen, Lob auszusprechen, aber auch konstruktive Kritik zu üben, um eine hohe Motivation zu erreichen. Nutzen wir das verbindende Potenzial.