SWISSBENCHMARK
BEFRAGUNGEN I ANALYSEN

DOSSIER

Mitarbeiterbefragung

„Zufriedene und engagierte Mitarbeiter sind der Schlüssel zum Erfolg"

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

SwissBenchmark - Ihr Partner für Befragungen & Analysen

Wir sind ein führendes Institut für Befragungen 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 bei der Mitarbeiterbefragung.

Der Fokus von **SwissBenchmark** liegt in der individuellen Betreuung unserer Kunden. Wir verstehen uns als kompetenten und spezialisierten Partner für Befragungsdienstleistungen rund um Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheitsanalysen.

Inhalt dieser Dokumentation:

- Nutzen einer Mitarbeiterbefragung
- Befragungsmethoden
- Benchmark
- Projektphasen

Nutzen einer Mitarbeiterbefragung

Mitarbeiterfeedbacks dienen dazu, ein aktuelles Stimmungsbild in der Unternehmung zu erheben. Sie sind ein sinnvolles Instrument für die Initiierung, Steuerung und Bewertung von zukunftsorientierten Veränderungsprozessen im Rahmen der gesamten Personalentwicklung. Im heutigen Umfeld wird es immer wichtiger, die Anliegen, Bedürfnisse und Befindlichkeiten der Mitarbeitenden zu kennen, um durch gezielte Massnahmen den Teamgeist und die Identifikation mit der Arbeit und der Unternehmung zu stärken.

Durch eine Mitarbeiterbefragung können verschiedene Zielsetzungen verfolgt werden:

- Erkennen von Bedürfnissen, Einstellungen und Erwartungen der Mitarbeitenden
- Steigerung der Mitarbeitermotivation
- Rechtzeitige Wahrnehmung von Fehlentwicklungen (Frühwarnsystem)
- Signal für die Mitarbeitenden, welches zeigen soll, dass das Unternehmen um sie bemüht ist
- Verhindern von Fluktuation und den damit verbundenen Kosten
- Vergleiche zu anderen Unternehmen durch Kennzahlen von **SwissBenchmark**

SwissBenchmark - Module

STANDARD:

Bei der Durchführung einer Mitarbeiterbefragung besteht die Möglichkeit, unseren Standardfragebogen als Grundlage zu verwenden. An der Projektabwicklung ändert sich dabei nichts Grundlegendes. Die Schritte Planung / Konzeption, Fragebogendesign, Realisierung, Auswertung, Berichterstattung und Follow-up gehören zu den Eckpfeilern, doch können aufgrund der bereits vorhandenen Fragen Zeit und Kosten bei der Fragebogenerarbeitung gespart werden.

Eine Standardbefragung ermöglicht es, einen Vergleich mit anderen Unternehmungen zu ziehen. Alle Fragen, die vergleichbar sind, können dementsprechend in die Benchmark-Auswertung integriert werden.

COSTUMIZED:

Bei der Durchführung einer Mitarbeiterbefragung ist es wichtig, die Eigenheiten einer Unternehmung zu berücksichtigen, um die Fragen entsprechend formulieren zu können.

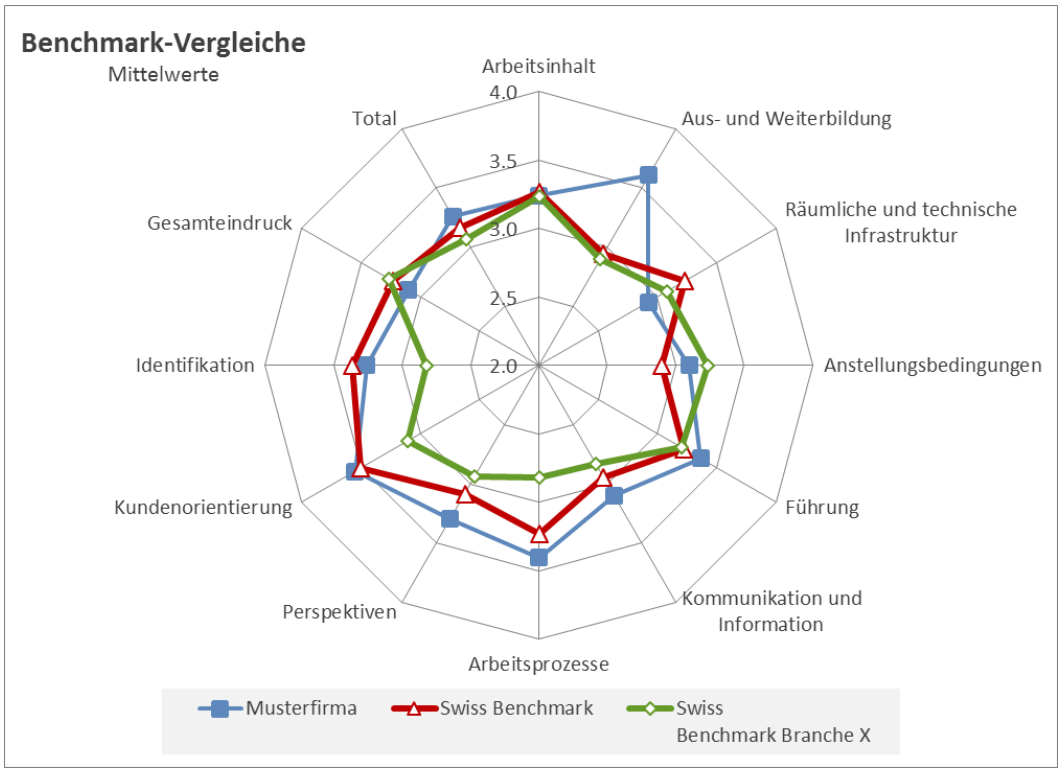
Im Modul Customized gehen wir auf die Bedürfnisse von Ihnen ein und erstellen mit Ihnen gemeinsam einen Fragebogen nach Mass. Dabei ist es auch möglich, Fragen aus vorangegangenen Befragungen zu integrieren, um bei der Auswertung Vergleiche mit Vorjahren zu ziehen. Vergleiche, welche auch in Folgejahren wieder gemacht werden können und welche die Tendenzen und Entwicklungen über einen längeren Zeitraum aufzeigen. Schliesslich sollen Sie wertvolle Resultate erhalten, welche Ihnen die Richtung für die Zukunft weisen.

BENCHMARK:

SwissBenchmark pflegt eine Datenbank, in der die vergleichbaren Ergebnisse aus Mitarbeiterbefragungen anonymisiert und kategorisiert nach Branche abgelegt sind. So können sowohl ein Gesamt-Benchmark wie auch ein Branchen-Benchmark in die Auswertungsberichte miteinbezogen werden.

Nutzen des Benchmarks:

- Vergleich eigener Kennzahlen mit Wettbewerbspartnern
- Erstrangiges Management- und Führungsinstrument zur Optimierung der Unternehmensaktivitäten
- Massnahmen zur Verbesserung der eigenen Marktposition



Befragungsmethoden

Unsere Methoden der Datenerhebung basieren auf wissenschaftlich abgestützten Befragungs- und Analysemethoden und werden gezielt auf die Projektbedürfnisse abgestimmt. Der Entscheid, welche Methode zur Anwendung gelangt, hängt von der jeweiligen Problemstellung ab. Die Vorteile bezüglich verschiedener Methoden sollen im Folgenden aufgelistet werden.

Online Befragungen

Variante Email: Die Befragten erhalten ein E-Mail, welches einen Link zum Online-Fragebogen enthält.

- Kurze Durchführungszeit
- Hohe Akzeptanz
- Teilnehmer kann sich Zeit lassen
- Automatischer Rückversand
- Möglichkeit für Reminderversand
- Gute Rücklaufquote
- Kostengünstig

Variante Website: Die Befragten klicken sich via Intranet oder eine neutrale Website in den Fragebogen ein.

- Kurze Durchführungszeit
- Hohe Akzeptanz
- Teilnehmer kann sich Zeit lassen
- Automatischer Rückversand

Schriftliche Befragungen

Für Unternehmen geeignet, in denen Mitarbeitende mehrheitlich nicht am Computer arbeiten.
Beispielsweise Industrie, Produktion oder Bau:

- Gute Erreichbarkeit
- Kein Computer notwendig
- Teilnehmer kann sich Zeit lassen

Telefonische Befragungen

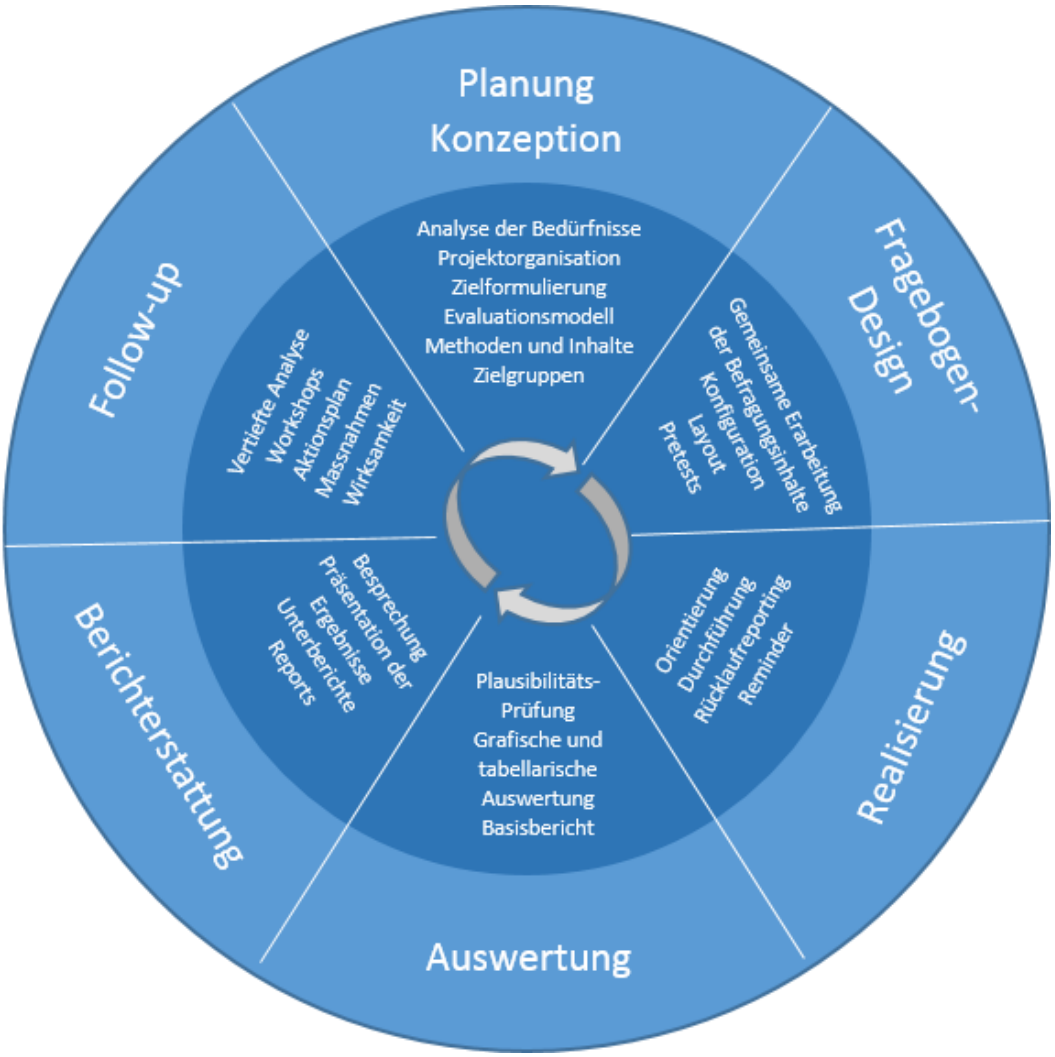
Kann bei komplexeren Befragungen eingesetzt werden:

- Möglichkeit nachzufragen
- Komplexe Fragestellungen sind möglich

Kombination der Befragungsmethoden

Selbstverständlich ist eine Kombination dieser 3 Methoden problemlos möglich. Besonders oft wird in der Praxis die Kombination von online und schriftlicher Befragung angewendet.

Projektphasen



Planung / Konzeption

Die Planung der gesamten Erhebung wird gezielt auf die Bedürfnisse der Unternehmung und des Projektes abgestimmt. Die Bedürfnisse werden in dieser Phase analysiert und die Ziele formuliert. Der Auswahl der Befragungsmethode wird sehr hohe Beachtung geschenkt, um repräsentative und aussagekräftige Erkenntnisse aus der Befragung erzielen zu können. Weiter werden im Rahmen der Projektorganisation die Verantwortlichkeiten und der zeitliche Ablauf definiert.

Fragebogendesign

Diese Phase beinhaltet die Erarbeitung der Befragungsinhalte und die Formulierung der einzelnen Fragen. Die Definition der demografischen Kriterien (z.B. Abteilungen, Geschlecht, Dienstalter, etc.) gibt vor, nach welchen Kriterien die Ergebnisse analysiert werden können.

Bei einer Online-Befragung wird der elektronische Fragebogen in unserer Befragungssoftware LetMeKnow® konfiguriert, bei einer schriftlichen Befragung wird der Papierfragebogen im passenden CI der Unternehmung aufbereitet.

Ein Beispiel einer Online-Befragung finden Sie auch auf unserer Website: **www.swissbenchmark.ch**

Realisierung

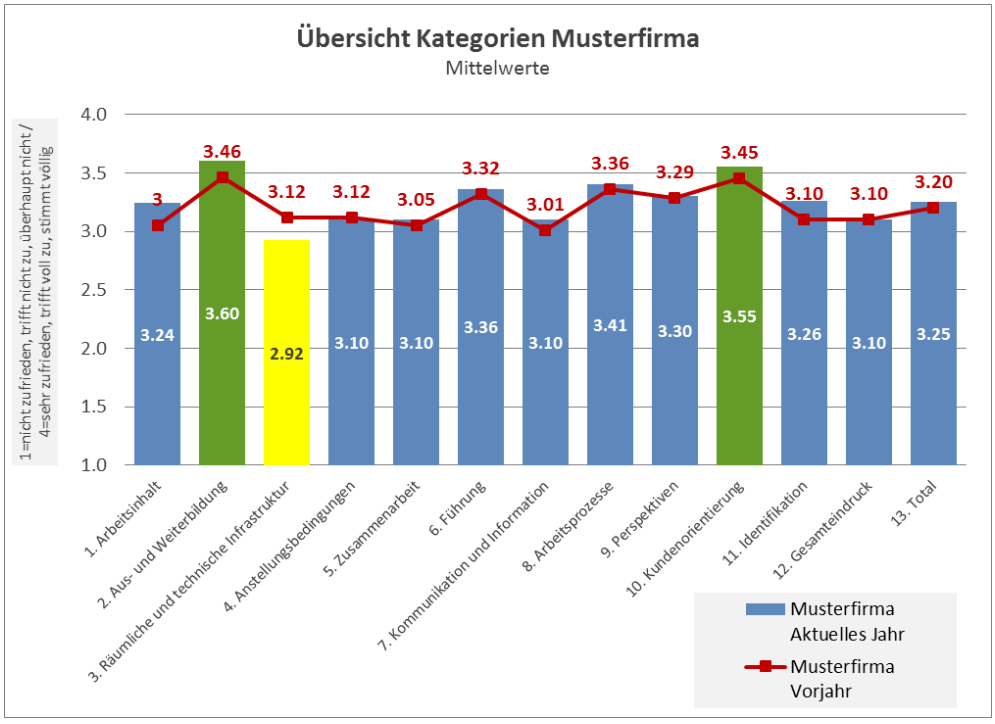
Bei einer Online-Befragung erhalten die Teilnehmenden ein E-Mail mit einem integrierten Link, der sie direkt zur Befragung führt. Bei einer schriftlichen Befragung kann der Versand der Fragebogen sowohl von **SwissBenchmark**, als auch vom Unternehmen selber gemacht werden. Den Fragebogen wird dann jeweils ein Rückantwortcouvert beigelegt, damit die ausgefüllten Fragebogen direkt zu uns gelangen, wo diese ausgewertet werden. Papierfragebogen können ohne weiteres mit einer Online-Befragung kombiniert werden.

Während der Realisierungsphase bedienen wir die Projektverantwortlichen regelmässig mit einem Rücklauf-Reporting. Bei einer Online-Befragung ist es zudem möglich, einen erneuten E-Mail-Versand (=Reminder) an diejenigen Personen zu machen, welche die Befragung noch nicht abgeschlossen haben.

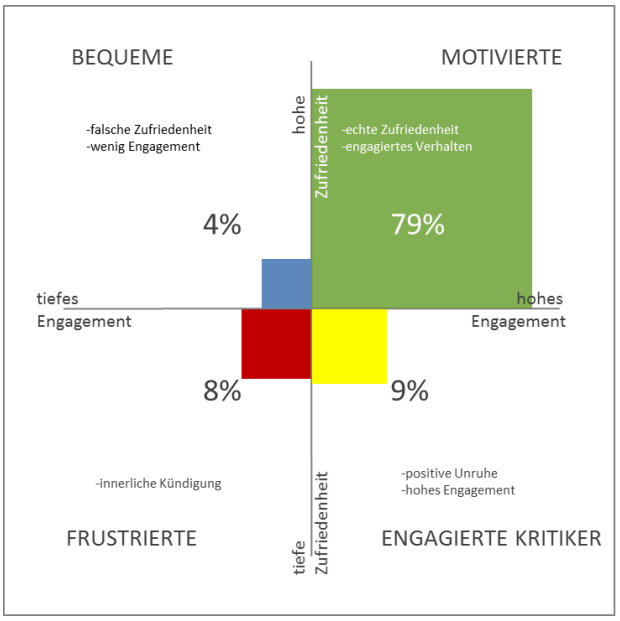
Auswertung

Zu den Kennwerten der statistischen Auswertungen gehören Häufigkeiten, Mittelwerte, Prozentwerte und Summen. Die Daten können für das Gesamtunternehmen und für einzelne Abteilungen gesondert ausgewertet werden. Die Ergebnisse der einzelnen Kategorien werden jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt.

Bei der Wiederholung einer Mitarbeiterbefragung bietet **SwissBenchmark** bei überwiegend gleichbleibendem Fragebogen einen Vergleich zur letzten Befragung an. Dies kann dazu dienen, die Wirkung von eingeleiteten Massnahmen zu prüfen oder kritische Aspekte vom Vorjahr weiterhin zu verfolgen.



Für die weiterführende Analyse der Daten hat **SwissBenchmark** verschiedene Modelle entwickelt, um bestimmte Aspekte der Mitarbeiterumfrage zueinander in Beziehung zu setzen, um weiteren Mehrwert zu generieren. *(Grafik: Engagement Index)*



Reporting

Gerne präsentieren wir Ihnen die Ergebnisse der Befragung vor Ort, erläutern die Tabellen, Grafiken sowie Empfehlungen. Die Präsentation kann auch in Form eines Feedback-Workshops stattfinden. Abhängig von der Grösse und Struktur der Unternehmung ist es sinnvoll, den Abteilungsleitungen separate Reports zukommen zu lassen.

Besondere Beachtung schenken wir auch der Umsetzung von konkreten Optimierungspotenzialen. Bedürfnisgerechte Massnahmen werden in enger Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen und den einzelnen Teams geplant und umgesetzt.

Follow-up

Einzigartig ist auch die Bereitstellung modernster Kommunikationsplattformen (SharePoint), um die Massnahmen zentral zu koordinieren und auf deren Umsetzung zu überprüfen. Dadurch stellen wir sicher, dass ihre Mitarbeiterbefragung für alle Beteiligten einen nachhaltigen Nutzen generiert.