

Die Mitarbeiter-Zufriedenheitsbefragung

Nach der letzten Gallup-Studie sind 16 % der Mitarbeiter/innen unzufrieden. Die Un-Zufriedenheit wirkt sich direkt auf die Motivation im Betrieb aus und überträgt sich auf Kolleg/innen. Daher empfiehlt Frank Ehnes Personalentwicklung die Zufriedenheit der Mitarbeiter regelmäßig zu analysieren. Die moderne Form der Befragung geht online.

Die möglichen Inhalte einer umfassenden Mitarbeiter-Zufriedenheitsbefragung beziehen sich auf die Tätigkeit, Organisation, Arbeitsbedingungen, Entgelt, Kommunikation, Zusammenarbeit und Führung, um nur einige Beispiele zu nennen. Nach dem „EFQM-Modell für Excellence“ gibt es 10 Fragenbereiche, die wiederum unterschiedliche Fragerichtungen erlauben. Ergebnis einer Befragung ist die Erkenntnis, mit welchen Teilbereichen der Arbeit die Mitarbeiter/innen zufrieden und mit welchen sie weniger zufrieden sind.

Um eine **neutrale Befragung und Auswertung** zu garantieren, werden die Mitarbeiter/innen online befragt. Die **Online-Zufriedenheitsbefragung** hat folgende Vorteile:

- Schnelle Erstellung des Fragebogens und der Auswertung
- Anonyme Teilnahme garantiert ehrliche Beantwortung
- Teilnehmer haben ausreichend Zeit zur Beantwortung
- Keine Beeinflussung durch Interviewer
- Direkte Eingabe der Bewertung über den Computer
- Automatische Endauswertung durch Software
- Individuelle Auswertungsmöglichkeiten

Der besondere Nutzen ist, dass die Zufriedenheitsbefragung schnell und kostengünstig erstellt werden kann. Auf diese Weise sind besonders kleine und mittelständische Betriebe in der Lage, die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter/innen regelmäßig zu erfassen.

Wie kommen wir nun zu geeigneten Fragen? Eine Steuerungsgruppe, mit Mitarbeiter/innen und Führungskräften aus dem jeweiligen Unternehmen treffen sich zu einem jeweils zweistündigen Workshop zur Vorbereitung und Nachbereitung. Dort legen wir Inhalte der Befragung fest und erarbeiten die jeweiligen Fragen zur Zufriedenheitsbefragung. Wichtig ist, dass die Fragen verständlich, klar und eindeutig gestellt sind. Außerdem sollten die Fragen nach einer einheitlichen Skala bewertet werden können. Die Steuerungsgruppe beschließt die Endfassung und der Personalentwickler erstellt den Online-Fragebogen.

Im Rahmen einer Betriebsversammlung informieren wir die Mitarbeiter/innen und ermöglichen einen freien Raum zur Diskussion der Meinungen, Hoffnungen und Befürchtungen.

Ziele einer Mitarbeiter-Zufriedenheitsbefragung sind vielfältig. Es sollte klar sein, dass die Punkte der Unzufriedenheit mit den Mitarbeiter/innen gemeinsam besprochen und gelöst werden. Klares Hauptziel ist dabei die Zufriedenheit in den wichtigsten Punkten herzustellen, Störungen abzustellen um eine hohe Mitarbeiter-Motivation zu erreichen. Denn zufriedene Mitarbeiter/innen erledigen ihre Aufgaben mit Freude und erreichen eine höhere Effektivität und Arbeitsqualität.

Quelle EFQM-Modell: Europäische Stiftung für Qualitätsmanagement

Quelle Gallup Studie: <http://www.gallup.de>

Bei der Umsetzung beraten wir Sie individuell und bedarfsorientiert.

Frank Ehnes Personalentwicklung