

SWISSBENCHMARK

MITARBEITERBEFRAGUNG

„Zufriedene und motivierte
Mitarbeiter sind der
Schlüssel zum Erfolg“

Lötscher & Renggli AG
CH-6210 Sursee
Tel. 041 980 56 10
www.loetscher-renggli.ch



SWISSBENCHMARK

Die MAB – Ihr Schlüssel zum Erfolg!

Zufriedene und motivierte Mitarbeiter 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 und eine starke Identifikation mit der Unternehmung und deren Leistungen zu erreichen.
Mitarbeiterbefragungen (MAB) dienen dazu, die Einstellungen und Meinungen der Mitarbeiter zu verschiedenen Themen zu erfassen. MABs sind ein wichtiges Instrument zur Organisationsentwicklung. Sie sollen Ausgangspunkt von Verbesserungsprozessen sein.

Nutzen wir ihr Potenzial.

MABs werden sowohl im Rahmen eines Klimachecks für das gesamte Unternehmen (z.B. in Bezug auf die Unternehmenskultur) als auch für einzelne Abteilungen oder Standorte (z.B. als Teamanalyse oder Vorgesetztenfeedback) durchgeführt. Das Instrumentarium kann sehr differenziert eingesetzt werden.

SwissBenchmark
*ist eine führende Plattform für Befragungen in den Bereichen **Mitarbeiter**, **Kunden**, **Markt** und **Prozesse**. Sie ist eine umfassende Dienstleistung von Lötscher & Renggli AG, Unternehmensberatung und Marktforschung mit Hauptsitz in Sursee.*

Zertifizierte Dienstleistungen, innovative Technologien und die 15-jährige Erfahrung aus anspruchsvollen Projekten garantieren für höchste Qualitäts-ansprüche 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.*

Weitere Informationen:
www.swissbenchmark.ch
www.loetscher-renggli.ch

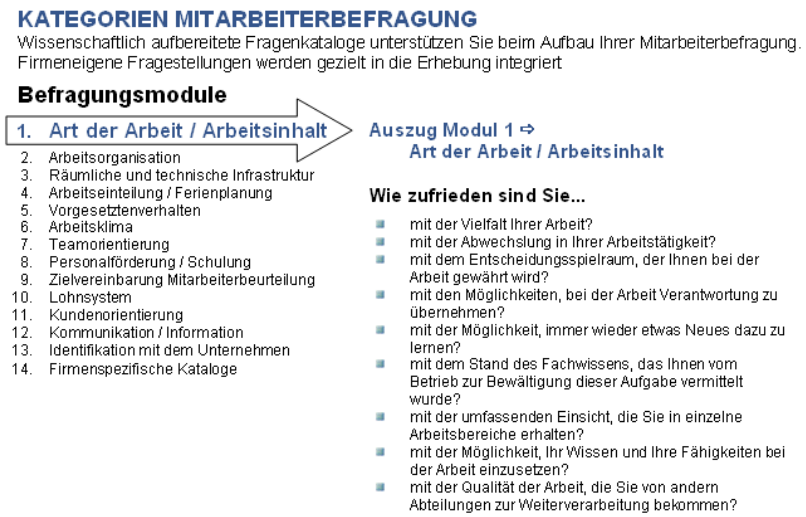
Module Mitarbeiterbefragung

GLOBAL	Vollständige, individuell auf die Bedürfnisse der Unternehmung angepasste Mitarbeiterbefragung
ZOOM	Themen- oder bereichsspezifische Befragung
KOMBI	Kombination verschiedener Befragungsmethoden: Papier, Online, Interviews
KOMPETENZ	Internetbasierte Befragung zur Ermittlung der Fachkompetenz Erhebung der Benutzerkenntnisse z.B. für Word, Excel, Outlook etc. oder firmenspezifische Fachkompetenz
360°	360° - Analyse zur Ermittlung führungsrelevanter Eigenschaften und Verhaltensweisen Vergleich Selbsteinschätzung - Fremdbild

MODULE DER MITARBEITERBEFRAGUNG

GLOBAL

- Repräsentatives Bild der Arbeitszufriedenheit
- Motivationsförderung und Identifikation der MA
- Schwächen- und Stärken-Analyse
- Frühwarnsystem
- Einblick in die Denkweise der Belegschaft
- gezielte Personalentwicklung
- Auskunft über Teamfähigkeit, Kommunikation, Organisation, Führung etc.



KATEGORIEN MITARBEITERBEFRAGUNG

Wissenschaftlich aufbereitete Fragenkataloge unterstützen Sie beim Aufbau Ihrer Mitarbeiterbefragung. Firmeneigene Fragestellungen werden gezielt in die Erhebung integriert

Befragungsmodule

1. Art der Arbeit / Arbeitsinhalt
2. Arbeitsorganisation
3. Räumliche und technische Infrastruktur
4. Arbeitseinteilung / Ferienplanung
5. Vorgesetztenverhalten
6. Arbeitsklima
7. Teamorientierung
8. Personalförderung / Schulung
9. Zielvereinbarung Mitarbeiterbeurteilung
10. Lohnsystem
11. Kundenorientierung
12. Kommunikation / Information
13. Identifikation mit dem Unternehmen
14. Firmenspezifische Kataloge

Auszug Modul 1 ⇨
Art der Arbeit / Arbeitsinhalt

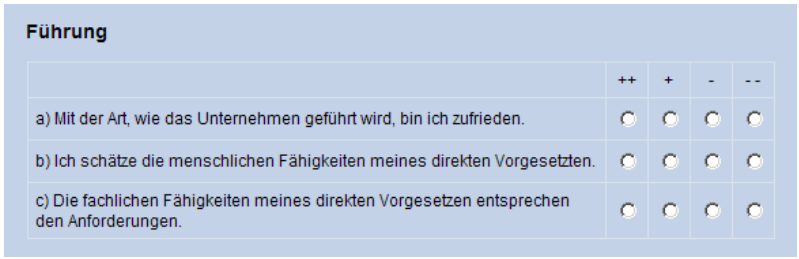
Wie zufrieden sind Sie...

- mit der Vielfalt Ihrer Arbeit?
- mit der Abwechslung in Ihrer Arbeitstätigkeit?
- mit dem Entscheidungsspielraum, der Ihnen bei der Arbeit gewährt wird?
- mit den Möglichkeiten, bei der Arbeit Verantwortung zu übernehmen?
- mit der Möglichkeit, immer wieder etwas Neues dazu zu lernen?
- mit dem Stand des Fachwissens, das Ihnen vom Betrieb zur Bewältigung dieser Aufgabe vermittelt wurde?
- mit der umfassenden Einsicht, die Sie in einzelne Arbeitsbereiche erhalten?
- mit der Möglichkeit, Ihr Wissen und Ihre Fähigkeiten bei der Arbeit einzusetzen?
- mit der Qualität der Arbeit, die Sie von andern Abteilungen zur Weiterverarbeitung bekommen?

Die **Global**-Erhebung ist ein komplettes Befragungspaket, in dem Sie kompetent bei der Erstellung der Fragebogen, der Durchführung und Auswertung der Befragung unterstützt werden. Auch der Umsetzung von Massnahmen und entsprechenden Erfolgskontrollen wird ganz besondere Beachtung geschenkt.

ZOOM

- Früherkennung von Personalrisiken
- Schnelle und gezielte Informationen
- Aufzeigen von Entwicklungstendenzen
- Erhöhung des Mitarbeiter-Commitments (Förderung der Motivation und Identifikation)
- Unterstützung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- Führungsinstrument
- Unmittelbare Messwerte (Quickwins)



Führung

	++	+	-	--
a) Mit der Art, wie das Unternehmen geführt wird, bin ich zufrieden.	○	○	○	○
b) Ich schätze die menschlichen Fähigkeiten meines direkten Vorgesetzten.	○	○	○	○
c) Die fachlichen Fähigkeiten meines direkten Vorgesetzen entsprechen den Anforderungen.	○	○	○	○

Die **Zoom**-Erhebung ist ein spezifisches Befragungspaket, welches auf bestimmte Bedürfnisse der Unternehmung ausgerichtet ist.

Dieses Modul bietet sich an, wenn Sie die Akzeptanz und Praxis-Tauglichkeit der neuen IT-Infrastruktur messen wollen, wenn Sie wissen möchten, auf welches Echo die Einführung der neuen ERP-Lösung bei Ihren Mitarbeitenden stösst, aber auch, wenn Sie mit kurzen, regelmässigen Befragungen Entwicklungstendenzen erspüren und den Verbesserungsprozess kontinuierlich und in kleinen Zeitintervallen durchführen wollen.

KOMBI

- Nutzt vielseitige Methoden
  - Postalische Befragung
  - Onlinebefragung
  - Persönliche Interviews
  - Telefoninterviews
  - Gruppengespräche
  - Mystery-Analysen
- Kombinationsmöglichkeit diverser Methoden
- Vielseitig einsetzbar





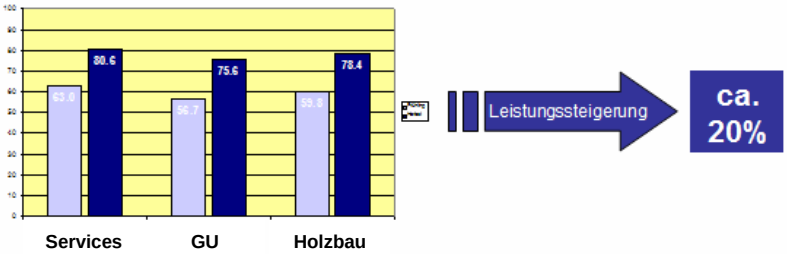
In die Gesamtauswertung der Online- resp. Papierbefragung werden Interviews und/oder telefonische Gespräche integriert. Auf diese Weise können auch Stimmungen eingefangen und Soft Facts erhärtet werden.

KOMPETENZ

- Einblick in die Fachkompetenz der Mitarbeitenden
- Grundlage für zielorientierte und bedürfnisgerechte (evtl. individuelle) Schulungen
- Steigerung der Arbeitseffizienz und Produktivität
- Förderung der Motivation des Personals
- Schliessen von Wissenslücken
- Erhöhung der Kompetenz
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Kosteneinsparungen

Auswertung Word-Excel-Outlook

Vergleich Frühling - Herbst

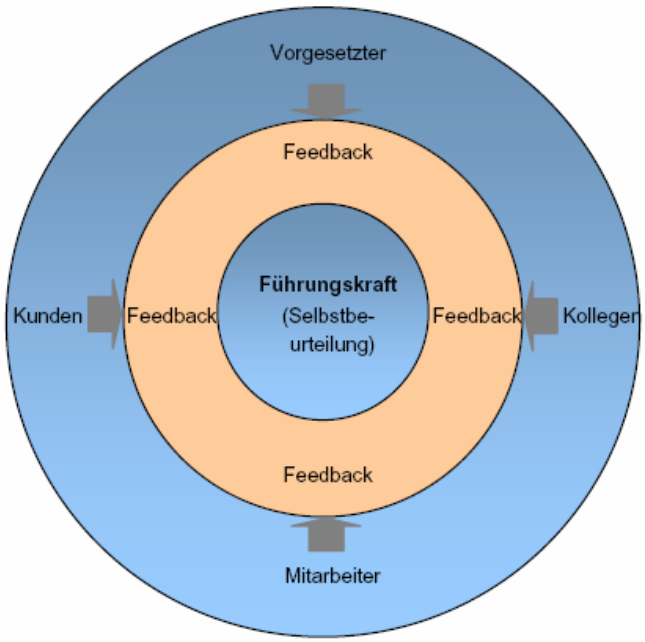


Arbeitsstunden am PC pro Tag	Effizienz-steigerung pro Tag	Anzahl [Min] pro Tag	Anzahl [h] pro Jahr	Total [h] pro Jahr	Total [h] 20 AP
			200 Arbeitstage	50 Arbeitsplätze	Stundensatz intern 50.--
2	**20%**	**24**	**80**	**4000**	**200'000**

Die internetbasierte Kompetenzerhebung (Benutzerkenntnisse z.B. für Word, Excel, Outlook etc. oder firmenspezifische Fachkompetenz) liefert die Grundlage für eine individuell abgestimmte Schulungsphase. Die zweite Erhebung des Wissensstandes ermittelt die Leistungssteigerung. Das oben stehende Beispiel verdeutlicht die Notwendigkeit und den grossen Nutzen von Weiterbildungsmassnahmen.

360°

- Systematisches Erfassen führungsrelevanter Eigenschaften und Verhaltensweisen
- Analyse des Führungsstils und der Funktionalität des Verhaltens von Führungskräften
- Präzisierung der Selbsteinschätzung
- Stärkung der Eigen-verantwortlichkeit für die persönliche Entwicklung
- Leistungssteigerung von Teams
- Förderung der Unternehmenskultur

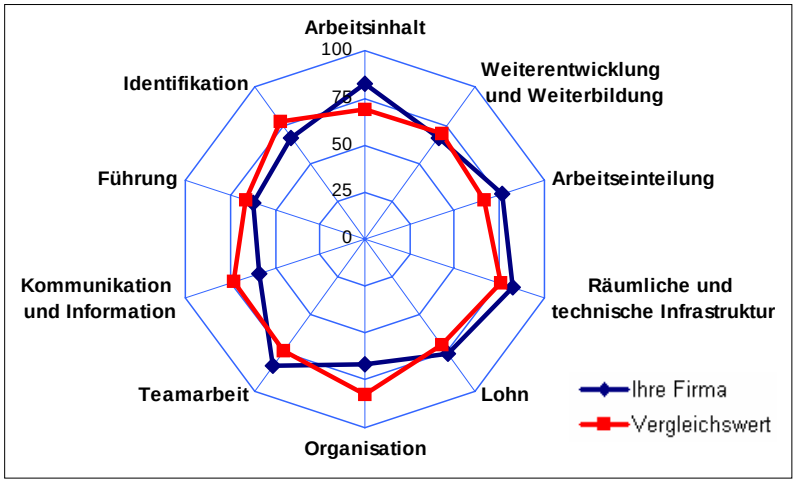


Das 360°-Feedback ist eine Methode, bei der Mitarbeiter durch alle Personen, die etwas zur Einschätzung beitragen können, einschliesslich des Mitarbeitenden selbst, umfassend schriftlich und anonym beurteilt werden. Es fliessen also die Einschätzungen durch Kolleginnen und Kollegen, unterstellte Mitarbeitende, Kundinnen und Kunden, der Vorgesetzten ebenso ein wie die Selbstbeurteilung.

Die Ergebnisse des Feedbackprozesses werden insbesondere zur Führungskräfteentwicklung genutzt.

BENCHMARK

- Vergleich firmeneigener Kennzahlen mit Wettbewerbspartnern
- Erstrangiges Management- und Führungsinstrument zur Optimierung der Unternehmensaktivitäten
- Massnahmen zur Verbesserung der eigenen Marktposition
- Gegenseitiges Lernen:
  -Wie machen es die anderen?
  -Wie machen es die Besten?



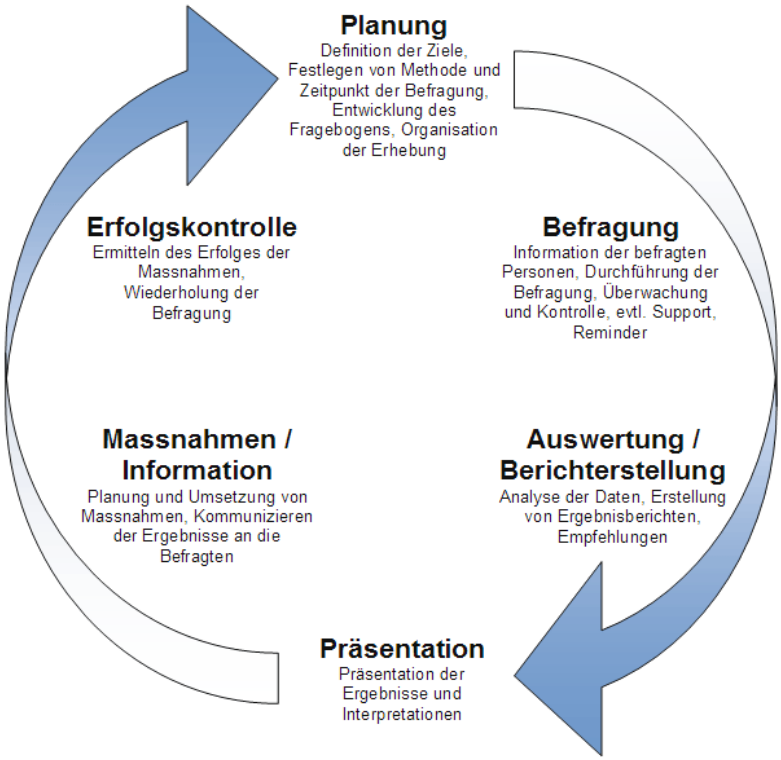
Durch den Vergleich mit anderen Wettbewerbspartnern oder eigenen Unternehmensbereichen erhalten Sie sehr aussagekräftige Kenngrössen und Vergleichswerte.

PROJEKTPHASEN

Projektphasen

Die Projekte werden nach folgenden Phasen abgewickelt:

- Planung
- Befragung
- Auswertung / Berichterstellung
- Präsentation
- Massnahmen / Information
- Erfolgskontrolle



Planung

- Abstecken der Rahmenbedingungen
- Definition der Ziele
- Festlegen von Methode und Zeitpunkt der Befragung
- Entwicklung des Fragebogens
- Organisation der Erhebung

Die Planung der gesamten Erhebung wird gezielt auf die Bedürfnisse der Unternehmung und des Projektes abgestimmt. Der Auswahl der Befragungsmethode und der Zielgruppen wird sehr hohe Beachtung geschenkt, um repräsentative und aussagekräftige Erkenntnisse aus der Befragung zu erzielen.

Haben Sie Erfahrungen im Planen von Befragungen? Haben Sie schon ähnliche Projekte durchgeführt? Ist ein Fragebogen aus vergangenen Jahren vorhanden? Wie wird die Befragung durchgeführt, organisiert? Können mit den entwickelten Inhalten auch die gewünschten Auswertungen erzielt werden? Nach welchen Kriterien soll analysiert werden (Abteilungen, Geschlecht, Dienstalter, Kaderposition etc.)?

In der Planungsphase werden diese wichtigen Fragen sorgfältig geklärt um eine reibungslose und bedürfnisgerechte Projektabwicklung sicherzustellen.

Befragung

- Information der befragten Personen (Mail, Brief, mündlich)
- Durchführung der Befragung (Online, Papier, kombiniert)
- Überwachung und Kontrolle
- Support
- Reminder

Liebe Mitarbeiterin, lieber Mitarbeiter

Was ist Ihnen wichtig bei Ihrer Arbeit? Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Arbeit? Ihre Meinung interessiert uns!
Wir möchten Ihnen mit einem Fragebogen Gelegenheit geben, Ihre Gedanken und Meinungen dazu zu äussern, wie das Potential unserer Firma noch besser genutzt werden kann.

Wir werden dafür sorgen, dass alle Antworten dieser Umfrage absolut vertraulich behandelt werden. Die Firma Lötscher & Renggli AG in Sursee wird die Befragung für uns durchführen.
Im Monat April werden wir Sie an der Mitarbeiterorientierung über die Ergebnisse orientieren. Wir beabsichtigen diese Befragung zu einem späteren Zeitpunkt zu wiederholen.

Halten Sie beim Ausfüllen der Umfrage bitte weder mit positiver noch negativer Kritik zurück.

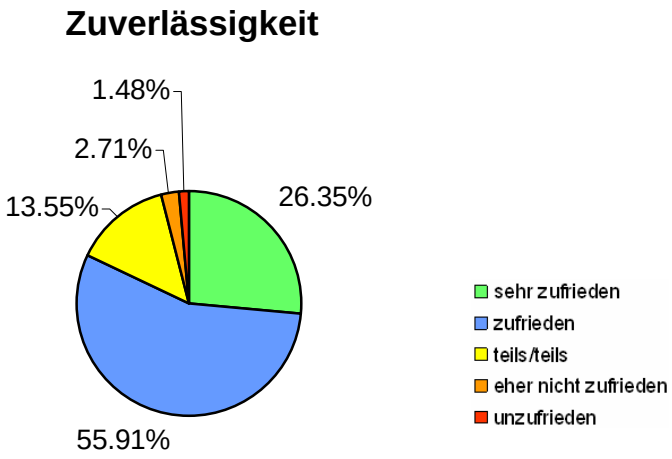
VIELEN DANK! Wir schätzen Ihre Kooperationsbereitschaft.

Die Befragungen werden durch kompetente und spezialisierte Projektteams durchgeführt. Neben herkömmlichen Befragungsmethoden kommen modernste Telefon- und Internettechnologien zum Einsatz. Bei Bedarf werden die vielseitigen Befragungsmethoden kombiniert, um möglichst breit abgestützte Informationsquellen zu erschliessen.

Papierfragebogen können ohne weiteres mit der Online-Befragung kombiniert werden.

Auswertung / Berichterstellung

- Analyse der Daten
- Plausibilisierung
- Erstellung von Tabellen und Grafiken
- Zusammenstellen des Ergebnisberichtes
- Empfehlungen

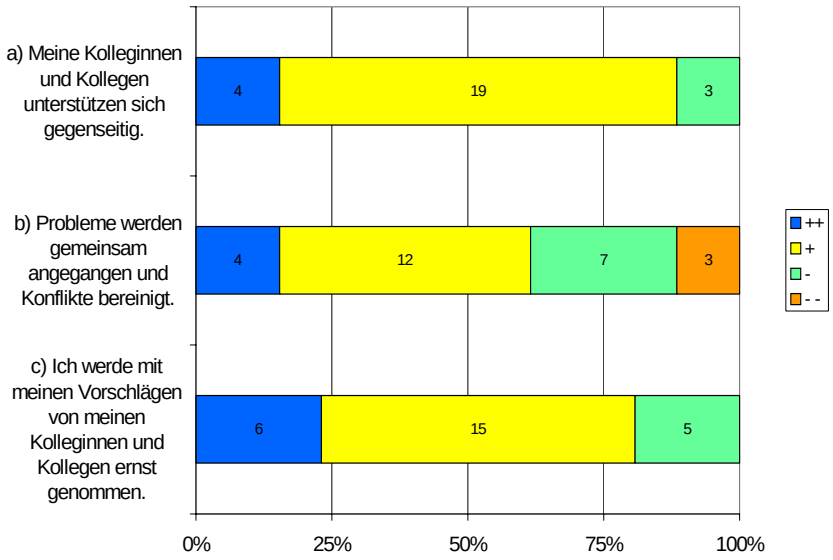


Die Daten werden meistens mit deskriptiven statistischen Verfahren ausgewertet. Zu den Kennwerten gehören Häufigkeiten, Mittelwerte, Prozentwerte und Summen. Die Daten können für das Gesamtunternehmen und für einzelne Abteilungen gesondert ausgewertet werden. Weiter führende Verfahren erlauben Vergleiche zwischen IST- und SOLL-Zustand, Vergleiche von verschiedenen Messzeitpunkten etc.

Ergebnisbericht

Inhalte des Berichtes:

- Projektorganisation
- Zielsetzungen
- Befragungsmodell
- Strukturiertes Inhaltsverzeichnis
- Fakten / Quoten
- Management Summary
- Vollständige Auswertung der Ergebnisse, inklusive Tabellen und Grafiken
- Quickwins
- Interpretationen der Ergebnisse
- Massnahmen
- Kennzahlen (Benchmark)
- Befragungsinhalte (Fragebogen)



	2003 %	2004 %	⌀	Differenz	Tendenz	Priorität
Arbeitsinhalt	82.14	69.05	75.60	-13.10	⇩	3
Weiterentwicklung und Weiterbildung	66.00	69.05	67.52	3.05	⇨	1
Arbeitseinteilung	77.00	66.67	71.83	-10.33	⇩	3
Räumliche und technische Infrastruktur	82.14	76.19	79.17	-5.95	⇘	2
Lohn	75.00	69.05	72.02	-5.95	⇘	2
Organisation	66.00	82.00	74.00	16.00	⇧	1
Teamarbeit	83.33	73.81	78.57	-9.52	⇘	2
Kommunikation und Information	59.00	73.81	66.40	14.81	⇧	1
Führung	62.00	66.67	64.33	4.67	⇨	1
Identifikation	66.00	77.00	71.50	11.00	⇧	1

Die Ergebnisse sagen nicht unbedingt, wie etwas tatsächlich ist, sondern wie es von den Mitarbeitern wahrgenommen wird. Das kann eine wichtige Information sein, um Bedarf zu ermitteln und um Veränderungsprozesse zu initiieren.

Präsentation

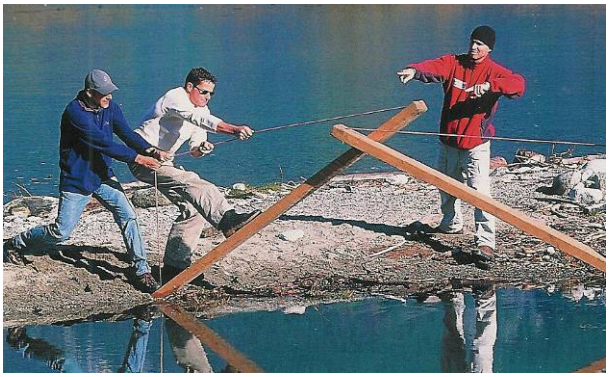
- Präsentation der Ergebnisse
- Diskussion
- Interpretationen

Gerne präsentieren wir Ihnen die Ergebnisse der Befragung vor Ort, erläutern die Tabellen, Grafiken sowie Empfehlungen und diskutieren mit Ihnen über mögliche sinnvolle Massnahmen.

Die Präsentation kann auch in Form eines Feedback-Workshops stattfinden.

Massnahmen / Information

- Planung und Umsetzung bedürfnisgerechter und zielorientierter Massnahmen
- Kommunizieren der Ergebnisse an die Befragten (Mail, Brief, mündlich, Schwarzes Brett, Medienmitteilung etc.)
- Reaktionen können individuell (Einsichten für Führungskräfte), dialogisch (Gespräch über die MAB-Ergebnisse) oder offiziell (GL sieht Handlungsbedarf und reagiert unmittelbar) stattfinden.



Nach der professionellen Vor- und Hauptarbeit darf auch die äusserst evidente Nachbereitung nicht vernachlässigt werden: die Planung und Umsetzung von Massnahmen. Ohne Information an die Befragten, ohne spürbare Reaktion von Seiten der MAB-Organisatoren, ohne Ernstnehmen der geäusserten Anliegen und ohne Konsequenzen wird die ganze MAB zur Farce; an jeder weiteren Befragung würde künftig halbherzig teilgenommen oder sie würde sogar abgelehnt werden.

Erfolgskontrolle

- Ermitteln des Erfolges der Massnahmen
- Wiederholung der Befragung

Um sicher zu gehen, dass die Optimierungsmassnahmen die gewünschten Erfolge erzielen, um den Fortschritt Ihrer Arbeit festzustellen, aber auch um Fehlentwicklungen rechtzeitig zu erkennen, müssen Sie die Wirksamkeit Ihrer umgesetzten Massnahmen kontrollieren.

Hat sich die Schulung auf die Effizienz ausgewirkt?
Waren die Massnahmen die richtigen, um die Mitarbeiter bei der Zielerreichung zu unterstützen?

Anonymität

Die Befragten müssen überzeugt sein, dass ihre Angaben vertraulich behandelt werden und sie an Hand ihrer Antworten nicht identifiziert werden können. Nur dann sind sie bereit, ihre Meinungen offen zu äussern.
Es ist zu empfehlen, eine Mitarbeiterbefragung grundsätzlich extern auswerten zu lassen. Eine von externer Seite durchgeführte Befragung wird immer ehrlichere Resultate einbringen. Auch ist es ratsam, Regelungen zur Wahrung der Anonymität festzulegen, beispielsweise Mindestgrössen für auszuwertende Gruppen (mind. 5 Personen).

MABs sind komplexe Verfahren, die nur von Experten durchgeführt werden sollten.

Der Zugang zu Server und Datenbank wird auf die externen Server-Administratoren und die Datenauswerter beschränkt. Bei Bedarf kann der Zugang zur Datenbank auf dem Server verschlüsselt werden.

Alle Angaben zu unseren Befragungen werden anonym und streng vertraulich behandelt. Die Fragebogen bleiben bei Lötscher & Renggli AG. Es werden nur anonymisierte Daten weitergeleitet, die keine Aufschlüsse auf einzelne Personen zulassen.

Modul \ Methode		Online	Papier	Papier / Online	Interview Feld/Tel.		Bench-mark
MITARBEITER	GLOBAL	x	x	x			
	ZOOM	x	x	x			x
	KOMBI	x	x	x	x	x	
	KOMPETENZ	x	x	x	x	x	x
	360°	x	x	x			
KUNDEN	GLOBAL	x	x	x			
	ZOOM	x	x	x			x
	KOMBI	x	x	x	x	x	
PROZESSE	GLOBAL	x	x	x	x	x	
	ZOOM	x	x	x	x	x	
	MYSTERY				x	x	x
	EFQM	x	x	x			x
MARKT	ZOOM	x	x	x			x
	KOMBI	x	x	x	x	x	x
	SPEED	x					

Fax-Antwort an 041 980 56 01

Lötscher & Renggli AG
CH-6210 Sursee
Tel. 041 980 56 10
www.loetscher-renggli.ch

☐ Ich bin an weiteren Informationen interessiert
☐ Ich wünsche eine Einladung zu einer Infoveranstaltung

☐ Ich bin interessiert am Modul: _____ / _____

Firma: _____

Kontaktperson: _____

Funktion: _____

Strasse: _____

PLZ / Ort: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Bemerkungen: _____