



**INFORMATION
FACTORY**

White Paper Online-Mitarbeiterbefragung

Information Factory

Inhalt

1	Mitarbeiterbefragung als Instrument der strategischen Organisationsentwicklung	3
2	Vorteile eines Online-Prozesses	3
3	Ablauf	4
3.1	Vorbereitung	4
3.2	Während der Befragung	5
3.3	Automatische Berichtslegung unmittelbar nach der Befragung	5
4	Datenschutz und Anonymität jederzeit garantiert	6
5	Kombination und weiteren Unternehmensdaten	6

1 Mitarbeiterbefragung als Instrument der strategischen Organisationsentwicklung

Mitarbeiterbefragungen (MAB) werden vermehrt als Instrument der strategischen Organisationsentwicklung eingesetzt, denn sie ermöglichen es, Stärken und Schwächen eines Unternehmens aufzudecken und es mit entsprechenden Massnahmen im Rahmen des Folgeprozesses weiterzuentwickeln. MAB werden deshalb auch meistens direkt von der Unternehmensleistung angestossen (Studie von Hossiep und Frieg, 2007), denn diese benötigt Kenntnis über die Einstellungen und Wahrnehmungen der Mitarbeiterschaft um das Unternehmen informationsbasiert steuern zu können. Grosse Konzerne machen sich die Informationen durch Mitarbeiter schon seit langem zu Nutze: Bereits vor Jahren wurden bei ca. 80 % der umsatzstärksten deutschen Unternehmen Mitarbeiterbefragungen durchgeführt (Bungard und Steimer, 2005).

Eine MAB ist auf Gruppen (Organisationseinheiten) und verschiedene Fragestellungen ausgerichtet, sie hat das Ziel repräsentative Informationen zu gewinnen, zu Themen, die Relevanz für das Unternehmen besitzen.

Mittlerweile ist es ein Wettbewerbsvorteil, wenn relevante Informationen schnell verfügbar sind, Deshalb werden immer mehr Puls Checks durchgeführt – also kurze Fragebögen mit wiederkehrenden und aktuellen Themen. Umfangreiche organisationshygienische Fragebögen mit langen Befragungsintervallen (2-3 Jahre) werden immer mehr zur Ausnahme, denn noch während der Bearbeitung und Umsetzung der Folgeprozesse haben sich oftmals die äusseren und inneren Bedingungen bereits wieder geändert, so dass die Ergebnisse ggf. nicht mehr relevant sind.

Moderne Online-Befragungen werden diesen Anforderungen an Schnelligkeit der Befragung und Verfügbarkeit der Informationen am besten gerecht. Ausserdem sind sie ressourcenschonender und günstiger als Papierprozesse oder Interviews.

2 Vorteile eines Online-Prozesses

Zu den vielfachen Vorteilen von Online-Mitarbeiterbefragungen zählen unter anderem niedrigere Gesamtkosten, schnellere Ergebnislieferung und die höhere Beteiligungsquoten. Dies ist insbesondere der rasant fortschreitenden technischen Entwicklungen zu verdanken. Durch intelligente, auf Mitarbeiterbefragungen ausgerichtete IT-Lösungen ist der Befragungs-Prozess immer schlanker geworden. Gleichzeitig sind internationale, mehrsprachige Befragungen auf Knopfdruck möglich! Dennoch gibt es in manchen Unternehmen Vorbehalte gegenüber Online-Mitarbeiterbefragungen. Z. B. die Befürchtung, dass nicht die ganze Belegschaft bzw. die gewünschte Zielgruppe teilnehmen kann, da nicht jeder Mitarbeiter über eine firmeneigene E-Mail-Adresse verfügt. Es sind aber oftmals auch Anonymitätsbedenken, die

Unternehmen davon abhalten, eine Online-Mitarbeiterbefragung durchzuführen. Oftmals besteht in den Unternehmen auch einfach nur zu wenig Wissen darüber, wie Online-Mitarbeiterbefragungen sicher und qualitativ hochwertig durchgeführt werden können.

Welche Möglichkeiten gibt es! Für Mitarbeiter ohne E-Mail-Adresse kann z. B. ein allgemeiner Zugangslink zur Verfügung gestellt werden, und jede der teilnehmenden Personen erhält einen individuellen Benutzernamen und ein Passwort. Die Zugangsdaten zur Befragung werden allen Mitarbeitern schriftlich und vertraulich überreicht, die Teilnahme an der Befragung ist dann über jeden PC mit Internetzugang möglich. Auch die Sicherheitsstandards spielen eine grosse Rolle. So funktioniert die Online-Befragung wie eine anonyme, politische Wahl. Es gibt eine Teilnehmerliste, die alle teilnahmeberechtigten Mitarbeiter enthält. Die Antworten werden getrennt von der Teilnehmerliste gespeichert, d. h. personenidentifizierende Daten und Ergebnisse können nicht zusammengeführt werden – wie bei einer Wahl, bei der der Stimmzettel zu keinem Zeitpunkt mit dem Personalausweis des Wahlberechtigten in Verbindung gebracht werden kann.

Bei moderner Software sind keine Zwischenschritte – beispielsweise über Importe und Exporte der Daten – nötig, da die Daten innerhalb eines einzigen schlüssigen Systems verbleiben. Aus diesem Grund sind die Daten in Bezug auf Anonymität und Datenschutz sehr sicher. Die Befragungsplattform ist i. d. R. durch ein SSL Zertifikat geschützt. SSL-Verschlüsselung wird beispielsweise auch beim Online-Banking als sichere Art der Datenübertragung eingesetzt. Weiterhin lässt sich darauf achten, dass die Server für die Durchführung der Befragung und das Hosting der Daten im jeweiligen Land des Unternehmens stehen.

3 Ablauf

3.1 Vorbereitung

Zunächst wird eine Teilnehmerliste aller Mitarbeiter erstellt, die berechtigt sind, an der Befragung teilzunehmen. Diese Liste enthält alle Informationen, die für die Teilnahme und Auswertung wichtig sind und kann 1:1 vom Personalinformationssystem in das Online-Befragungssystem geladen werden – ohne manuelle, fehleranfällige Anpassungen.

Teilnahmeberechtigte Mitarbeiter mit firmeneigener E-Mail-Adresse erhalten eine E-Mail-Einladung zur Befragung, in der ein individueller Link zum Online-Fragebogen enthalten ist. Jeder Mitarbeiter hat seinen „eigenen“ Link, über den er in die Mitarbeiterbefragung einsteigen kann. Für Mitarbeiter ohne E-Mail-Adresse wird ein allgemeiner Zugangslink zur Verfügung gestellt, die individuellen Zugangsdaten zur Befragung werden in so einem Fall allen Beteiligten schriftlich und vertraulich überreicht. Grundsätzlich ist die

Online-Beteiligung dann über jeden PC mit Internetzugang möglich. Wenig internetversierten Mitarbeiter hilft eine klare, geg. bebilderte Anleitung.

Die Software kann auch an das Authentisierungssystem des Unternehmens angeschlossen werden. Auch in diesem Fall gibt es einen allgemeinen Link zur Online-Befragung. Dieser ist meist im Intranet zum einfachen Anklicken hinterlegt. Durch das Anmelden am Computer ist bereits eine Berechtigung erfolgt (Single Sign On).

3.2 Während der Befragung

Auf Wunsch kann allen Führungskräften ein Online-Monitor mit individuellem Berechtigungssystem, zur Verfügung gestellt werden. Sie können die aktuellen anonymen Beteiligungsquoten ihrer Organisationseinheit (OE) einsehen und ggf. zur Teilnahme direkt motivieren. Aufgrund der Anonymitätsstandards wissen sie jedoch nicht, wer bereits teilgenommen hat.

3.3 Automatische Berichtslegung unmittelbar nach der Befragung

Unmittelbar nach Ende des Befragungszeitraums errechnet das Online-Mitarbeiterbefragungssystem für jede vorab definierte OE die Ergebnisse und stellt sie als Ergebnisberichte Verfügung – bis zu Tausenden in kurzer Zeit. Das System sorgt dabei für eine Null-Fehler-Qualität in den Berichten. Die Regeln der Ergebniserstellung müssen allerdings vorher definiert werden, wie z. B. die Anonymitätsrichtlinien oder die Darstellung der Ergebnisse und Vergleichsgruppen, Sprachen, usw.

Voraussetzung für die Akzeptanz der Ergebnisse vor Ort ist, dass die Ergebnisse leicht zu lesen und zu interpretieren sind. Bewährt haben sich grafische Prozent-Balken der Zustimmung oder Ablehnung. So sind analoge Aussagen möglich, wie z. B.: „80 % der Mitarbeiter meines Teams sagen, dass sie ausreichend Lob und Anerkennung für ihre Arbeit erhalten“. In den Berichten ausgewiesene Angaben zu Anzahl der Teilnehmer und zum Rücklauf sowie statistische Kennwerte (Mittelwerte, Streuungen, Top Two Box) ergänzen die Grafiken.

Wichtig sind Analysehilfen. Als sehr hilfreich haben sich interne Benchmarks erwiesen, mit der jede Organisationseinheit weiss, wie die eigenen Ergebnisse im Gesamtzusammenhang einzuordnen sind (Aufwärtsvergleich). Analysen von Stärken und Verbesserungspotenzialen werden von Führungskräften besonders geschätzt, und sollten in allen Berichten enthalten sein. Ab der ersten Wiederholungsbefragung

(Baseline) werden vom System Vergleiche mit Vorjahreswerten eingeblendet (Rückwärtsvergleich). Ab der ersten Wiederholungsbefragung können somit die Massnahmen in Ihrer Wirkung bewertet werden.

Online-Befragungssysteme erlauben zudem einen automatischen Berichtsdownload für jede Führungskraft über ein Berechtigungssystem. Es kann auf Wunsch auch jeder einzelne Mitarbeiter den Bericht seines Teams über den individuellen Befragungslink oder die Zugangsdaten einfach herunterladen. Die sichere Distribution der Berichte an die „richtigen“ Empfänger wird somit vom System übernommen. Das schont die internen Personalressourcen und ist auch Fehlersicher (kein versehentliches Falschverteilen). Ausserdem lassen sich Informationen durch die Anschreiben zum Berichtsdownload platzieren (z. B. Angaben zu Grenzwerten, die meist erst nach Abschluss der Befragung festgelegt werden oder Informationen zum Folgeprozess).

4 Datenschutz und Anonymität jederzeit garantiert

Erst nach explizitem Abschicken des Fragebogens werden Antworten gespeichert – getrennt von der Teilnehmerliste, d. h. personenidentifizierende Daten werden nicht zusammen mit Ergebnissen abgelegt. Die zur Berichtserzeugung verfügbaren Rohdaten enthalten ebenfalls keine personenidentifizierenden Attribute wie z. B. E-Mail-Adressen oder Benutzernamen. Bei allen Berichtsbestandteilen wird zudem sichergestellt, dass Ergebnisse nur dann angezeigt werden, wenn eine Mindestanzahl an Antworten in die Werte eingehen um deren Anonymität zu gewährleisten. OEs unterhalb einer definierten Anonymitätsgrenze (meistens fünf Mitarbeiter) erhalten keine eigenen Ergebnisse. Das System weist auch keine Berichte aus, wenn sich durch die Differenz von mehreren Berichten die Antworten von Personen unterhalb der Anonymitätsgrenze „errechnen“ lassen.

5 Kombination und weiteren Unternehmensdaten

Die Ergebnisse einer MAB entwickeln einen zusätzlichen Nutzen, wenn sie nicht isoliert durchgeführt werden, sondern mit weiteren Befragungen vernetzt werden – im HR-Bereich sind hier besonders das 360°-Feedback und die Leistungsbeurteilung zu erwähnen.

Beide Feedbackprozesse (MAB und FKF) ergänzen sich, vor allem dann, wenn sie strategisch und inhaltlich immer wieder dynamisch aufeinander abgestimmt werden. Ein weiterer Zusatznutzen entsteht, wenn die Befragungsdaten mit harten Daten „verlinkt“ werden, um bspw. Stellhebel für Verbesserungen von Performanceindikatoren durch das Mitarbeiterfeedback zu identifizieren.