



imug Mitarbeiterbefragung

Mitarbeiter einbeziehen, positive Veränderungen im Unternehmen einleiten

Mitarbeiter einbeziehen und positive Veränderungen im Unternehmen einleiten

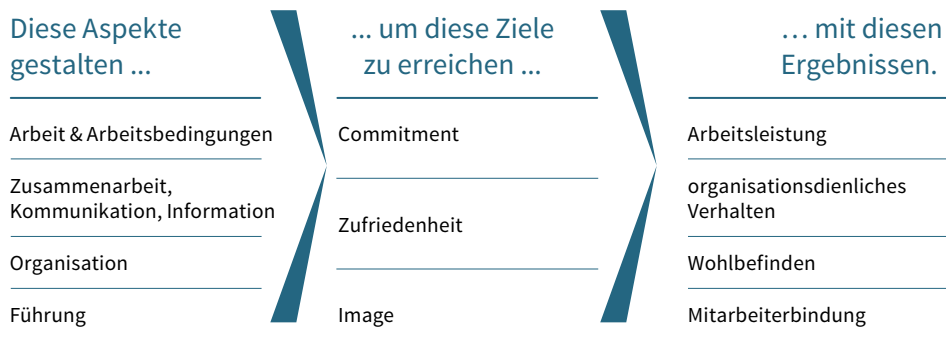
Mitarbeiterbefragungen stellen den Ausgangspunkt einer mitarbeiterorientierten Personal- und Unternehmensentwicklung dar. Sie beziehen die Belegschaft transparent in Optimierungsprozesse des Unternehmens mit ein, dienen der Pflege einer offenen Unternehmenskultur, helfen die Bedürfnisse der Beschäftigten zu erkennen und verbessern damit nachhaltig die Mitarbeiterbindung und den Unternehmenserfolg.

Das regelmäßige Feedback von Mitarbeiter/-innen liefert wertvollen Input darüber, was gut oder auch nicht so gut läuft und verbessert werden sollte.

- ▶ **Wie sieht die subjektive Wahrnehmung Ihrer Beschäftigten in Bezug auf interne Kommunikations- und Organisationsprozesse aus?**
- ▶ **Wie bewerten Ihre Mitarbeiter/-innen die vorherrschenden Arbeitsplatzbedingungen?**
- ▶ **Wie ist das Betriebsklima?**
- ▶ **Wie wird die Führung von Ihren Mitarbeitern wahrgenommen?**
- ▶ **Welche Problemfelder und Stärken lassen sich in Ihrem Unternehmen identifizieren?**

Dies sind nur einige Fragestellungen, denen im Rahmen von Mitarbeiterbefragungen auf die Spur gekommen werden kann.

Ziele einer Mitarbeiterbefragung



Anspruch einer Mitarbeiterbefragung ist weniger die Befragung an sich sondern sind vielmehr die Folgeprozesse und Veränderungen, die dadurch initiiert und umgesetzt werden können. Entscheidend ist es, sich bereits vor der Durchführung einer Mitarbeiterbefragung im Klaren darüber zu sein, welche Ziele erreicht und welche Schritte im Nachgang gezogen werden sollen, um die Ergebnisse sinnvoll verwerten und umsetzen zu können. Hier setzen wir im imug an und bieten für Unternehmen neben der Konzeption und Durchführung von Mitarbeiterbefragungen ebenso die Unterstützung bei der Umsetzung von Ergebnissen im Rahmen verschiedene Module an.

Ihre Vorteile durch die imug Mitarbeiterbefragung

Nutzen Sie unsere ausgewiesene Expertise in der Durchführung von Mitarbeiterbefragungen und der wirkungsvollen Umsetzung der Ergebnisse und lassen Sie sich in allen Prozessschritten kompetent von uns begleiten. Wir bieten für alle Mitarbeiterbefragungen geeignete Befragungsformen und verschiedene Umsetzungsmöglichkeiten an. Beziehen Sie ihre Mitarbeiter aktiv in die Weiterentwicklung ihres Unternehmens ein und verschaffen Sie sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil!

- ▶ Eine offene und konstruktive Unternehmenskultur pflegen
- ▶ Aussagekräftige Ergebnisse über die subjektive Wahrnehmung Ihrer Mitarbeiter/-innen erhalten
- ▶ Die Mitarbeiterzufriedenheit für verschiedene Unternehmensbereiche und Dimensionen umfassend analysieren
- ▶ Schwachstellen und Handlungsbedarfen im Unternehmen identifizieren
- ▶ Konkrete Ansätze zur Optimierung interner Prozess- und Kommunikationsstrukturen ableiten
- ▶ Fundierte Kennzahlen für die Weiterentwicklung Ihres Unternehmens generieren
- ▶ Durch regelmäßige Wiederholungsstudien die Wirkung einzelner Maßnahmen kontrollieren und Trendentwicklungen abbilden

imug Mitarbeiterbefragung: Befragungsdesign

Die imug Mitarbeiterbefragung liefert Ihnen ein aussagekräftiges Bild der subjektiven Wahrnehmung und Zufriedenheit Ihrer Beschäftigten und die Basis für daran anknüpfende Entwicklungsmaßnahmen. Das Feedback Ihrer Mitarbeiter/-innen erheben wir dabei anhand eines standardisierten Leitfadens, welcher sämtliche Dimensionen der Mitarbeiterzufriedenheit einbezieht und eine umfassende Einschätzung Ihres Unternehmens generiert.

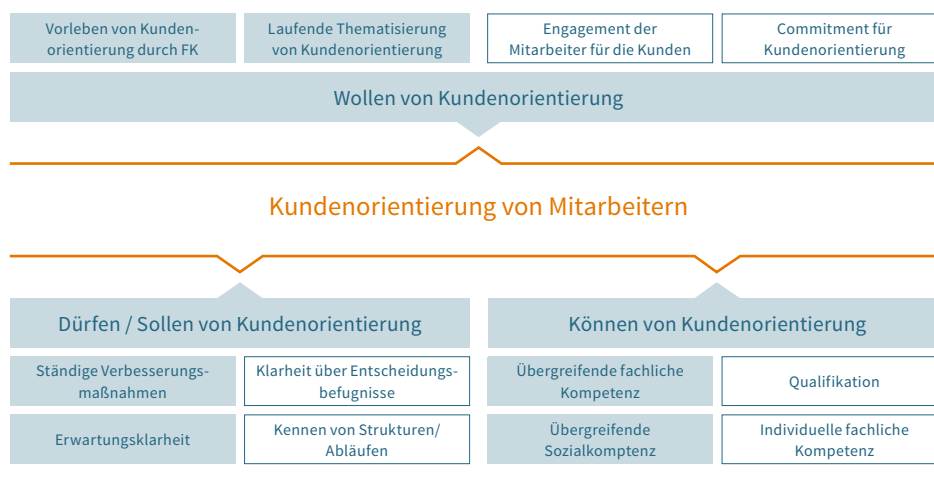
Themenmodule der Mitarbeiterbefragung

Gesamteindruck / Image des Unternehmens	Emotionale Bindung / Loyalität
Zufriedenheit mit der Arbeit und den Arbeitsbedingungen	Zufriedenheit Weiterbildung und Förderung
Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit, Kommunikation und Organisation	Zufriedenheit mit der Führung
Angaben zur Person	

Individuelle Gestaltungsmöglichkeiten

Sie verfolgen mit der Befragung Ihrer Mitarbeiter/-innen bestimmte Erkenntnisziele oder möchten einen Teilbereich Ihres Unternehmens ganz genau analysieren? Anhand von themenzentrierten Befragungen können unternehmensbezogene Themenfelder, wie aktuelle Maßnahmen und Ereignisse oder spezielle Faktoren, wie die Kundenorientierung oder die Mitarbeiterbindung präzise analysiert werden. Gerne passen wir die Befragung individuell an Ihre unternehmensspezifischen Bedürfnisse an.

Beispiel Kundenorientierungsindex



Die Umsetzung der Befragung konzipieren wir im Hinblick auf die individuellen Gegebenheiten Ihres Unternehmens. Ob telefonisch, online oder per schriftlichem Fragebogen - alle Befragungswege sind prinzipiell möglich und werden der Erreichbarkeit Ihrer Belegschaft entsprechend sinnvoll ausgewählt.

Bei Interesse und unter strenger Gewährleistung der Anonymität Ihrer Mitarbeiter/-innen lassen sich in der Auswertung der Befragungsergebnisse verschiedene Differenzierungen vornehmen - für Ihren maximalen Erkenntnisgewinn:

- ▶ **Mitarbeiterposition:** Führungskräfte / Mitarbeiter / Auszubildende ...
- ▶ **Demographische Daten:** Alter / Geschlecht / Dauer der Betriebszugehörigkeit ...
- ▶ **Organisatorische Einheiten:** Zentrale / Filialen / Filialgebiete / Standorte ...
- ▶ **Kundenkontakt:** MA mit Kundenkontakt / MA ohne Kundenkontakt ...

Zudem haben Ihre Mitarbeiter/-innen an verschiedenen Stellen des Leitfadens die Möglichkeit, ihre Meinung über bestimmte Unternehmensbereiche oder Prozesse offen und ausführlich zu beschreiben. Diese Aussagen werten wir im Wortlaut aus, um Ihnen konkrete O-Töne und Verbesserungsvorschläge Ihrer Belegschaft an die Hand zu geben.

Im Anschluss erhalten Sie einen detaillierten Ergebnisbericht mit aussagekräftigen Kennzahlen sowie konkreten Ansatzpunkten, wie Sie das Commitment Ihrer Mitarbeiter/-innen nachhaltig verbessern können. Hier unterstützen wir Sie bei gezielten Entwicklungsmaßnahmen.

Datenschutz - Zentraler Faktor bei Mitarbeiterbefragungen

Bei der Durchführung von Mitarbeiterbefragungen werden persönliche Daten wie auch vertrauliches Mitarbeiter-Feedback gesammelt. Häufig kommen bei Beschäftigten daher Befürchtungen auf, dass ehrliche Antworten zu Nachteilen am Arbeitsplatz führen könnten. Mitarbeiter/-innen werden dementsprechend nur dann offen und ehrlich an einer Befragung mitwirken, wenn sie darauf vertrauen können, dass sie anonym antworten und keine Rückschlüsse auf ihre Person gezogen werden können. Nur wenn ein Datenmissbrauch sicher ausgeschlossen ist, liefert die Befragung aussagekräftige und verwertbare Ergebnisse. Das Vertrauen der Beschäftigten ist damit der entscheidende Faktor im Rahmen einer Mitarbeiterbefragung, weshalb dem Datenschutz eine zentrale Schlüsselrolle zukommt.



Wir gewährleisten durch unsere neutrale Position Anonymität sowie den Schutz persönlicher Daten und Aussagen entlang des gesamten Forschungsprozesses und stellen damit sicher, dass die Befragungsergebnisse ein größtmöglichen Nutzen bringen.

Erweiterungsmodule Mitarbeiterbefragung

Die imug Mitarbeiterbefragung lässt sich mit verschiedenen Erweiterungsmodulen verknüpfen, um zusätzliche Insights aus dem Feedback Ihrer Belegschaft zu generieren. Mit unserem Modul der Feedback-Analysen können zum Beispiel die Selbst- und Fremdeinschätzung Ihrer Mitarbeiter/-innen analysiert werden. Daneben bietet das Zusatzmodul einer parallelen Kundenbefragung die Gelegenheit, die Einschätzung der Kunden zu bestimmten Themenschwerpunkten direkt mit der Bewertung der Mitarbeiter/-innen in Bezug zu setzen.

Feedback-Analysen

Anhand zwei verschiedener Formen der Feedback-Analysen lässt sich die Mitarbeiterbefragung erweitern und Bewertungen aus unterschiedlichen Perspektiven vergleichen.

► **360°-Befragungen:**

Fach- und Führungskräfte werden von verschiedenen Seiten bewertet. Das Feedback kann dabei aus Sicht von Mitarbeiter/-innen, von Vorgesetzten, von Kollegen, von Teammitgliedern etc. erfolgen.

► **Führungskräfte-Feedback:**

Hier wird insbesondere das Führungsverhalten analysiert und das Selbst- und Fremdbild der jeweiligen Führungskräfte gegenübergestellt. Hierarchisch untergeordnete Mitarbeiter bewerten dabei ihre übergeordnete Führungskräfte, gleichzeitig bewerten sich die Führungskräfte auch selbst.

Parallele Kundenbefragungen

Parallel zu einer Mitarbeiterbefragung kann eine darauf abgestimmte Kundenbefragung durchgeführt werden, wenn z.B. bestimmte Themenschwerpunkte wie die Servicequalität des Unternehmens untersucht werden sollen. Die Kunden- und Mitarbeiterbefragung können methodisch aufeinander abgestimmt werden, was einen Ergebnisvergleich ermöglicht.

- ▶ Den Kunden und Mitarbeitern werden hinsichtlich der Servicequalität die gleichen Fragen zur Zufriedenheit mit den Leistungen des Unternehmens gestellt.
- ▶ Der Vergleich des Eigen- (bzw. vermuteten Fremdbildes) und des Fremdbildes kann zu interessanten und zielführenden Hinweisen und Handlungsansätzen führen.
- ▶ Die Fokussierung auf den Kunden fördert ein abteilungsübergreifendes Denken.
- ▶ Durch die Transparenz auch bei internen Leistungsprozessen wird die Konflikt- und Teamfähigkeit über Abteilungsgrenzen hinweg erprobt und gestärkt.
- ▶ Die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter für Servicequalität wird gestärkt - auch in Bereichen ohne Kundenkontakt.
- ▶ Die unternehmensinternen Voraussetzungen für Servicequalität werden optimiert.



Von der Mitarbeiterbefragung zum Mitarbeitermonitoring

In vielen Unternehmen vollzieht sich heute ein rascher Wandel, weshalb eine klassische Mitarbeiterbefragung in einem 1-2 Jahresturnus hier oftmals zu kurz greift. Die Ergebnisse sind teilweise nicht mehr aussagekräftig oder aktuell. Gerade in Unternehmen, die einer häufigeren Umstrukturierung unterliegen, bietet es sich daher an, die Mitarbeiter regelmäßig aber in einem geringeren Umfang zu befragen.



So ist es möglich, wichtige Kernindikatoren, wie z.B. die allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit in regelmäßigen Abständen zu tracken. Diese können von Zeit zu Zeit um weitere aktuelle Indikatoren ergänzt werden. Damit lassen sich in Verbindung mit vorliegenden Unternehmensdaten aussagekräftige Erkenntnisse über die Zufriedenheit Ihrer Belegschaft im Jahresverlauf gewinnen und die Mitarbeiter noch stärker in Optimierungsprozesse involvieren.

Module zur Umsetzung von Ergebnissen aus Mitarbeiterbefragungen

Folgeprozesse von Mitarbeiterbefragungen nehmen einen hohen Stellenwert ein und sollten konsequent vorangetrieben werden. Bereits vor der Befragung ist es entscheidend, wesentliche Ziele und Umsetzungsmaßnahmen der Ergebnisse abzustecken. Wir bieten Ihnen neben der Mitarbeiterbefragung insbesondere die Unterstützung bei der Umsetzung von Befragungsergebnissen im Rahmen verschiedene Module an. Als renommiertes Beratungs- und Marktforschungsunternehmen verfügen wir über die Kompetenz, Erfahrung und Ressourcen, die skizzierten Module bzw. Projektbestandteile aus einer Hand in einem integrierten Konzept anbieten zu können.

Diese setzen sich zusammen aus Ergebnispräsentationen in verschiedenen Mitarbeiterkreisen, Feedbackgesprächen mit Führungskräften, Maßnahmen-Workshops zu konkreten Verbesserungen, Workshops mit Blick auf die Unternehmenskultur sowie gezieltes Mitarbeitertraining- und coaching, um zu einer höheren Leistungsfähigkeit eines jeden Mitarbeiters beizutragen.

Gerne besprechen wir mit Ihnen gemeinsam die für Ihr Unternehmen sinnvollste Vorgehensweise, Ergebnisse einer Mitarbeiterbefragung wirkungsvoll umzusetzen.

1

Ergebnispräsentation

Präsentation der Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung im großen oder kleinen Kreis – vor Mitarbeitern und/oder Führungskräften (z. B. Mitarbeiterversammlungen, im Kreis der Führungskräfte/Managementkreis, ...).

Feedbackgespräche

Im Rahmen von Feedbackgesprächen mit Führungskräften können die Ergebnisse abteilungs- oder arbeitsbereich-spezifisch differenziert und eingeordnet werden und entsprechende Handlungsoptionen abgeleitet werden

2

3

Maßnahmen-Workshop

Im Rahmen von Maßnahmen-Workshops mit Mitarbeitern können die Ergebnisse vorgestellt, die Ursachen beleuchtet und Maßnahmen bzw. Vorschläge diskutiert werden.

Blick auf die Unternehmenskultur

Workshop und/oder Einzelgespräche zur Analyse der Unternehmenskultur ermöglichen die Einordnung der Ergebnisse in das „große“ Unternehmensumfeld

4

5

Mitarbeitertraining und -coaching

Mit Mitarbeitertrainings und -coachings können Schwachstellen im Profil- bzw. Kompetenzbild der Mitarbeiter ausgeglichen werden und zu Selbstsicherheit und Leistungsfähigkeit beitragen

imug – Unsere Expertise

Die imug | Marktforschung begleitet Unternehmen bei der Konzeption, Durchführung, Auswertung und Interpretation von Marktforschungsstudien. Unser Angebot umfasst quantitative wie auch qualitative Verbraucher-, Privatkunden-, Geschäftskunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie Experteninterviews. In unserem hauseigenen Telefonstudio mit insgesamt 36 Plätzen führen wir für unsere Auftraggeber Befragungen mit vielfältigen Themenschwerpunkten durch. Dabei bieten wir unseren Kunden Full Service bei der Planung und Umsetzung des Forschungsprozesses - hier steht die effiziente Bearbeitung individueller Aufgabenstellungen für uns im Vordergrund. Zu unserem Leistungsangebot zählen unter anderem:

- ▶ Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- ▶ Monitore und Benchmarkstudien
- ▶ Experten- und Stakeholderbefragungen
- ▶ Mitarbeiterbefragungen
- ▶ B2B-Studien
- ▶ Positionierungs- und Imageanalysen
- ▶ Ad-hoc-Studien im Bereich Nachhaltigkeit
- ▶ Service-Checks und Mystery Research

Für uns gilt: Unsere Studien führen wir ausschließlich nach anerkannten wissenschaftlichen und methodisch gesicherten Verfahren durch. Die imug Beratungsgesellschaft setzt bei der Durchführung von Befragungen auf strenge Qualitätsstandards. Seit 2014 sind wir nach ISO 9001 und 20252 zertifiziert.



Im Bereich imug | customer verstehen wir unsere Aufgabe nicht nur darin, Marktforschung anzuwenden und Kennzahlen zu präsentieren, sondern diese in sinnvolle Prozessstrukturen einzubinden. Durch unsere Expertise als Full-Service-Unternehmen bieten wir Ihnen neben klassischen Marktforschungstools auch ein umfangreiches Spektrum an Beratungs- und Schulungsleistungen. Hier umfasst unser Portfolio unter anderem:

- ▶ Konzeptionierung bzw. Optimierung des Beschwerdemanagements
- ▶ strategische Marketing- und Kommunikationsberatung
- ▶ Korrespondenzanalysen
- ▶ Coachings zur Kundenkommunikation sowie Service- und Vertriebstrainings
- ▶ Workshops zur Teamentwicklung

Unsere Maßgabe ist es, die Zufriedenheit Ihrer Kunden nachhaltig zu verbessern und dadurch eine starke und zukunftsorientierte Position im Wettbewerb zu sichern. imug | customer verfolgt dabei einen Analyse- und Beratungsansatz, der klar den Kundennutzen in den Vordergrund stellt und Unternehmen bei der Suche nach effektiven Lösungen kompetent unterstützt.

Unsere Kunden im Bereich Mitarbeiterbefragungen

Die imug Beratungsgesellschaft ist darin erfahren, in Unternehmen Rückmeldungen zu organisieren und bei Mitarbeiterbefragungen sowohl den Vorbereitungs- und Durchführungsprozess als auch den Folgeprozess umfassend zu begleiten. Auf Basis unserer umfassenden Expertise im Bereich Mitarbeiterbefragungen haben wir in der Vergangenheit eine Vielzahl an Unternehmen – teilweise in regelmäßigem Turnus – unterstützt.

Referenzen Mitarbeiterbefragungen



Wir freuen uns auf einen Austausch



Ines Ballmann
Beratung & Research

fon +49 511 1219624
mail: ballmann@imug.de



Ulrike Niedergesäß
Geschäftsführende Gesellschafterin

fon +49 511 12196 14
mail: niedergesaess@imug.de

imug Beratungsgesellschaft



imug Beratungsgesellschaft mbH

Postkamp 14a
30159 Hannover

fon: 0511 121 96 0
fax: 0511 121 96 95

www.imug.de