



## Mitarbeiterbefragung (MAB) im Modul 'Overall Employment Deal' (OED)

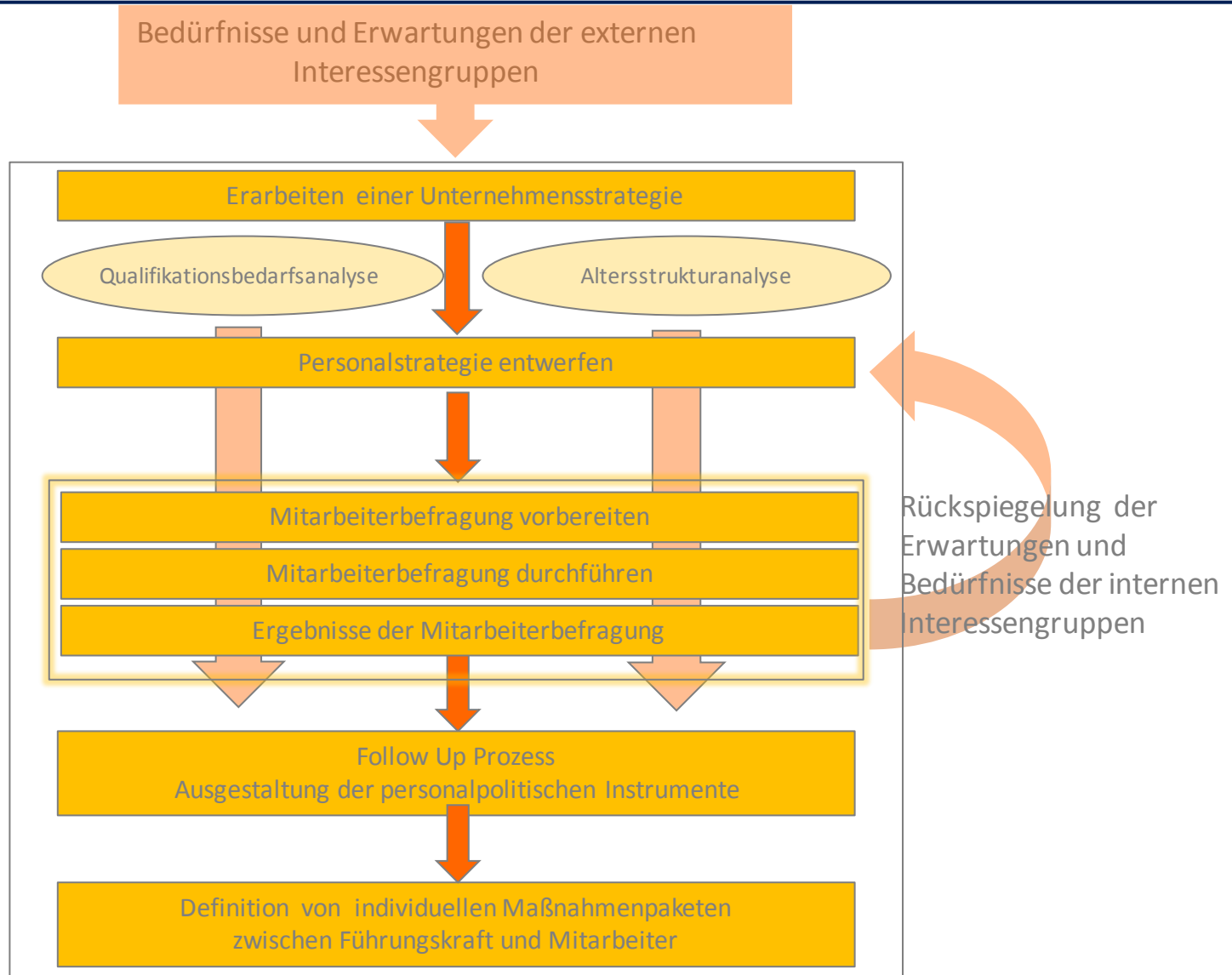
Fünfter VITNESS-Workshop, IW Köln 10.11.2011

Py- Institut für angewandte Arbeitswissenschaft

# Struktur

- 1. Das Instrument MAB im Modul OED
  - 1.1 Entwicklung des Instrumentes
  - 1.2 Struktur der MAB
  - 1.3 Erprobung des wiss. Instruments in der Praxis
- 2. Vorgehensweise im Pilotunternehmen
  - 2.1 Vorbereitung/ 2.2 Durchführung / 2.3 Auswertung
  - 2.4 Handlungsableitung
- 3. Exemplarische Ergebnisdarstellung
- 4. Gewonnene Ergebnisse / Erste Erfahrung aus dem Pilotunternehmen in der Durchführung der MAB für das Projekt

# 1. Die MAB im Modul OED



## 1.1 Die Entwicklung des Instruments

- Entwicklung eines Itempools zu relevanten Skalen (Themengebieten) im OED
  - Bereichsklima / Unternehmensklima/-kultur
  - Information & Kommunikation (inkl. Fragen zum Wissensmanagement)
  - Personalbindung /Commitment ( Engagement, Loyalität)
  - Personalentwicklung ( Weiterbildung, Lebenslanges Lernen)
  - Betriebliche Gesundheitsförderung
  - Entgelt und Nebenleistung
  - Work-Life-Balance
  - Vorgesetztenverhalten ( Kritikfähigkeit, Rückmeldung, Umgang, Wertschätzung, Unterstützung, Kooperation, Fachkompetenz, Vorbildfunktion)

## 1.2 Struktur des Mitarbeiterfragebogens

- Jedes der neun Themengebiete enthält einen Itempool von 5 – 25 Fragen
- Der Fragebogen beinhaltet insgesamt 173 Items sowie
  - einen demografischen Fragebogenblatt
  - einen Informationsblatt mit Hinweisen zur Bearbeitung des Fragebogens für MA &
  - eine Handanweisung für Führungskräfte
- Ziel : Erstellung einer praxisnahen Handlungsanleitung zur Durchführung von MAB
- Aufbau des Leitfadens im Stil von FAQ
- In Arbeit: Entwicklung eines Auswertungstools
  - Ziel: Erstellung einer Mitarbeiterbefragung mit Handlungsleitfaden und Auswertungstool zur einfachen Handhabung für die Unternehmen

**Voraussetzung: Erprobung der Items in der Praxis**

## 1.4 Erprobung des wiss. Instruments in der Praxis

- Die erste MAB wurde im Oktober 2011 abgeschlossen.
  - Die Auswertung der Ergebnisse wurde an das Unternehmen zurückgespiegelt.
  - Die Bewertung der Ergebnisse mit Handlungsempfehlungen im Sinne des OED sind in der Vorbereitung.
- Ein zweites Unternehmen wird zunächst eine Selbstbewertung nach EFQM durchführen, im Frühjahr erfolgt dann die Umsetzung der MAB
- Die MAB ist als modulares System aufgebaut, das bedarfsorientiert und individuell ausgestaltet werden kann.
  - Das im VITNESS entwickelte Modul ist betriebsspezifisch konfigurierbar und auf das Unternehmen zuschneidbar

### 2.1 Vorbereitung

- Zur Planung der Mitarbeiterbefragung waren jeweils folgende Schritte vorab zu klären (Vgl. Domsch, 2000, S.325):
  - Zielformulierung der Befragung und darauf basierend der Inhalte
  - Festlegung der Zielgruppe (Befragungsgruppe)
  - Festlegung des Zeitraumes der Erhebung
  - Festlegung der Art der Durchführung (Raumbunden oder nicht, rechnergestützt oder Paper&Pencil)
  - Information an die MA z.B. in Form eines Aushanges für die MA über die geplante Mitarbeiterbefragung

### 2.1 Vorbereitung

- Unterteilung der Belegschaft in zwei Bereiche :
  - Kernbelegschaft (Administration) & Reinigungskräfte (operatives Geschäft)
  
- Auswahl der unternehmensrelevanten Skalen
  - Für Kernbelegschaft – kompletter Fragebogen
  - Für Reinigungskräfte – ausgewählter Fragebogen ( 2 Skalen wurden entfernt )
  
- Erstellung unternehmensindividueller Fragen zur Ergänzung ( bedarfsorientierte Maßnahme) z.B. im Bereich Entgelt und Nebenleistung



# 2. Vorgehensweise im Pilotunternehmen

## 2.2 Durchführung

- Wesentliche Aspekte der Mitarbeiterbefragung:
  - Die Befragung erfolgt mit einem standardisierten schriftlichen Fragebogen.
  - Die Beantwortungszeit beträgt höchstens 30-40 Minuten
  - Die Befragung ist zielgerichtet und freiwillig
  - Die Befragungen wird regelmäßig (i.d.R. alle ein bis zwei Jahre) wiederholt.
  - Im ganzen Prozess wird die Anonymität gewährleistet

- Dateneingabe, -aufbereitung, -auswertung im SPSS
- Ergebnisbericht an die Geschäftsführung
- Ergebnispräsentation &-diskussion auch mit Führungskräften und Mitarbeitern
- Ableitung, Umsetzung und Evaluation von Verbesserungsmaßnahmen

→ Nach der Befragung ist vor der Befragung

### 3. Exemplarische Ergebnisdarstellung

- Die Ergebnisse sind in vier verschiedenen Formen dargestellt:
  - I) Darstellung der demografischen Struktur der Befragten
  - II) Darstellung der Mittelwerte aller neun Skalen
  - III) Darstellung des Gesamtmittelwertes einer Skala
  - IV) Darstellung der Mittelwerte aller Items einer Skala
  - V) Darstellung der Antworthäufigkeit zu ausgewählten Items einer Skala

# I. Darstellung der demografischen Struktur der Befragten

## Demografische Struktur der Kernbelegschaft

Arbeitsbereich	Geschlecht		Alter			
	W n=10	M n=11	Bis 35 Jahre (AB 1 &2)	36 – 45 Jahre	46 – 59 Jahre	60 und älter
Service- manager	2	3	2x m	0	1x m 2x w	0
Facharbeiter	0	7	4	1	1	0
Verwaltungs- mitarbeiter	7	1	1x w	5x w 1x m	1x w	0
Azubi	1	0	1	0	0	0

# I. Darstellung der demografischen Struktur der Befragten

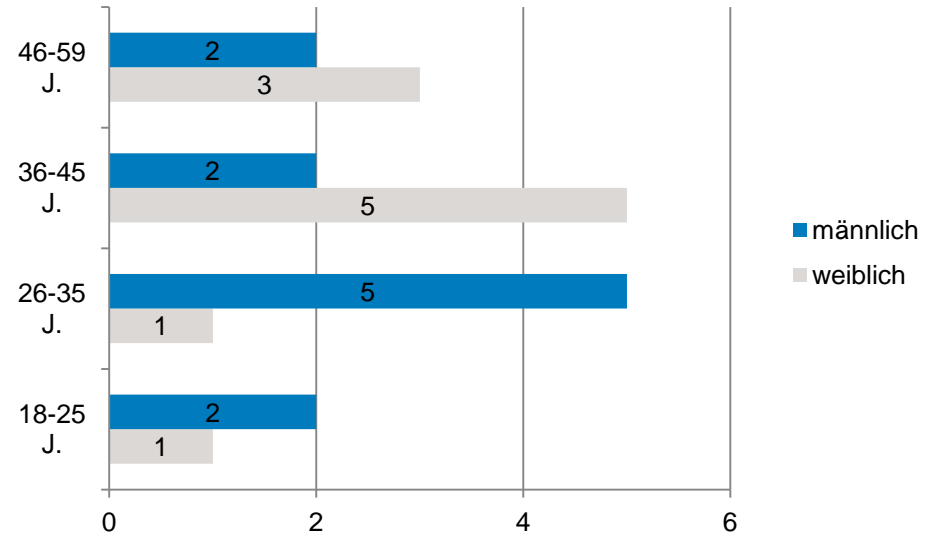
■ Altersstruktur:

■ Geschlecht:

$m = 11$ ;  $w = 10$

■ Betriebszugehörigkeit:

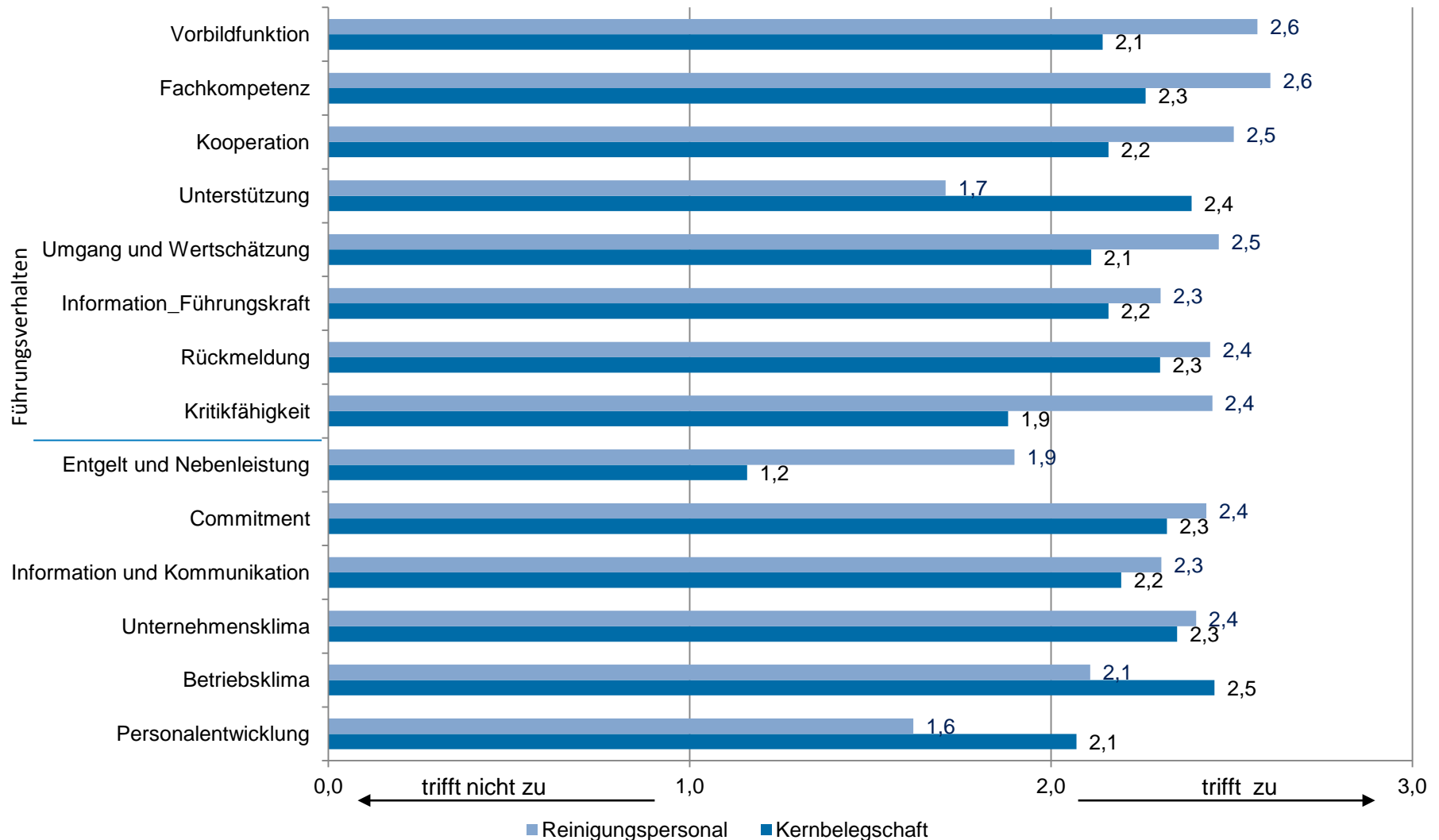
$\emptyset = 3,84$  Jahre



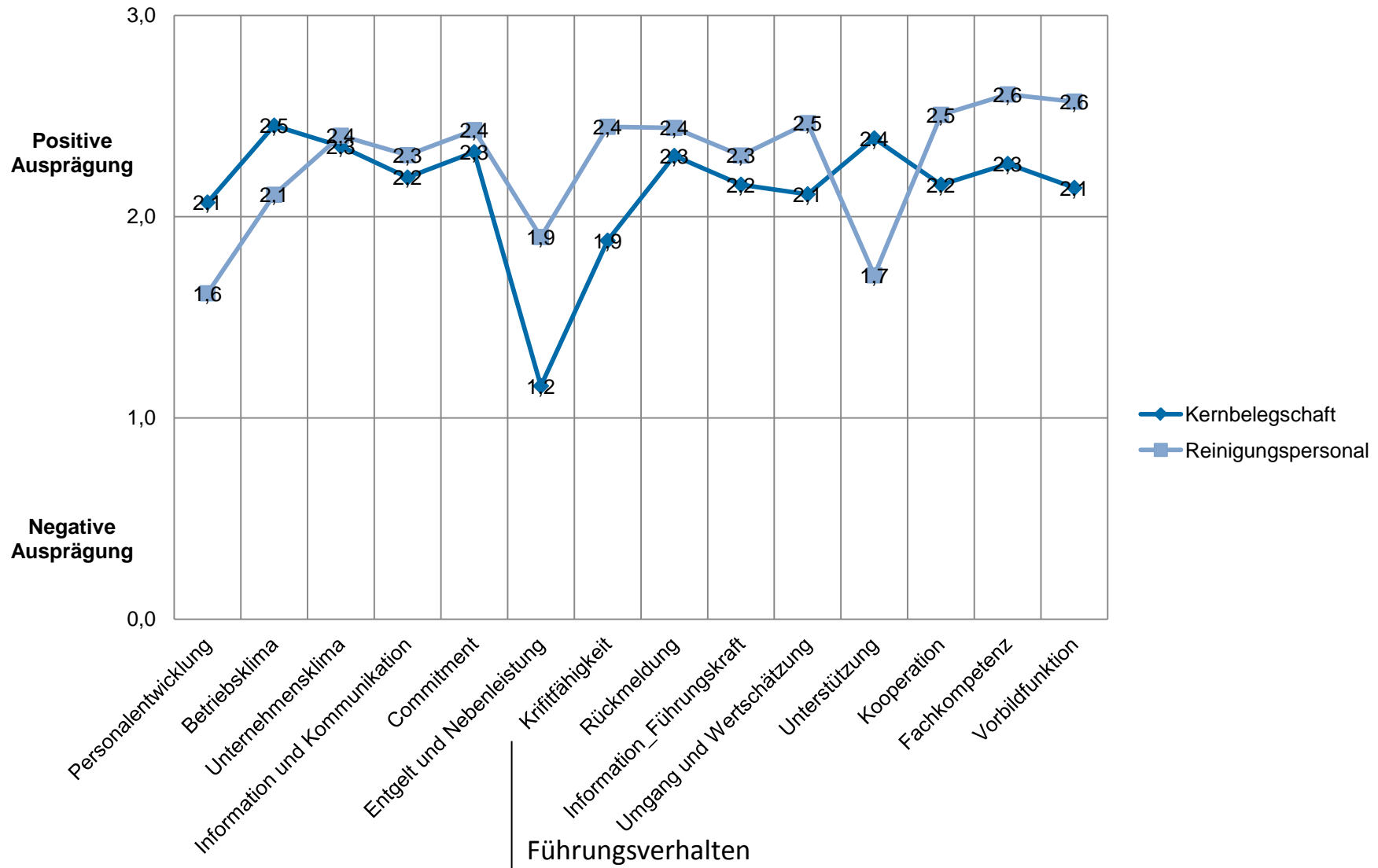
Das Minimum beträgt 0,5 Jahre und das Maximum liegt bei 15 Jahren Betriebszugehörigkeit.

Aufgrund der niedrigen Stichprobe der Kernbelegschaft, können Items nicht in Korrelation mit demografischen Daten gesetzt/analysiert werden, ohne dass die Anonymität weiterhin gewährleistet werden kann.

## II. Darstellung der Mittelwerte aller neun Skalen



## II. Darstellung der Mittelwerte aller neun Skalen



### III. Darstellung des Gesamtmittelwertes einer Skala - Kategorie: Commitment

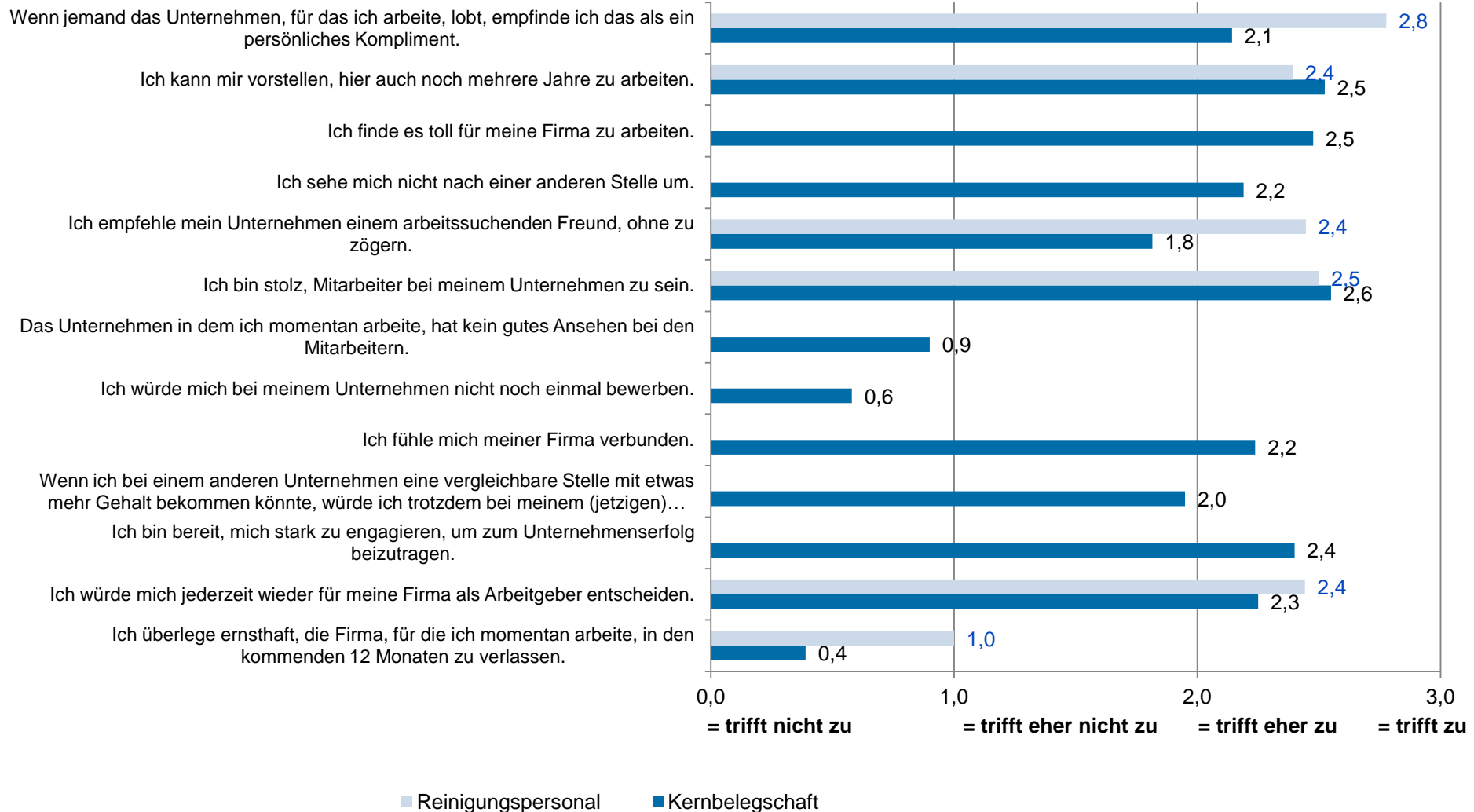
Der Bereich Commitment erfasst den Umfang der persönlichen Bindung an das Unternehmen sowie die Identifikation mit dem Unternehmen. Dazu wurden u.a. Fragen zur Loyalität und zum Engagement gestellt.

Commitment - Angaben zur Stichprobe, Mittelwert, Standardabweichung der Kernbelegschaft und der Reinigungskräfte

Kernbelegschaft	N		Gültig	21	Reinigungskräfte	N		Gültig	28
	Fehlend					Fehlend			
				0					0
	Mittelwert		2,2873			Mittelwert		2,4298	
	Standardabweichung		0,60814			Standardabweichung		0,45896	
	Minimum		0,35			Minimum		1,33	
	Maximum		2,92			Maximum		3,00	
	Perzentile	25	1,9615			Perzentile	25	2,1667	
		50	2,3077				50	2,5000	
		75	2,8397				75	2,8333	

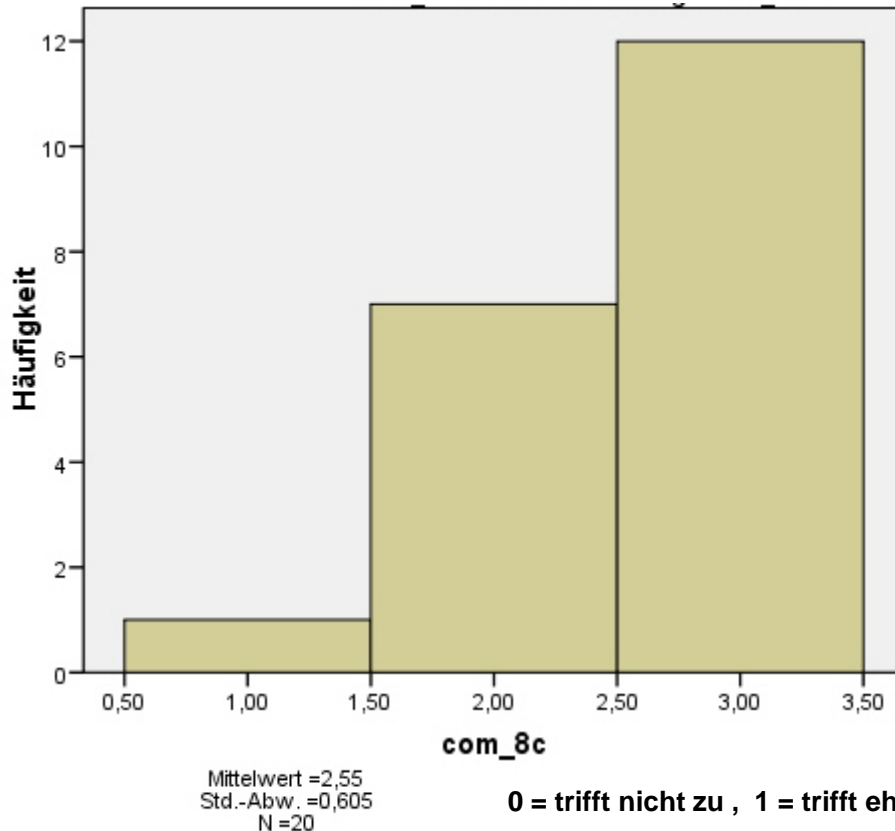


# IV. Darstellung der Mittelwerte aller Items einer Skala

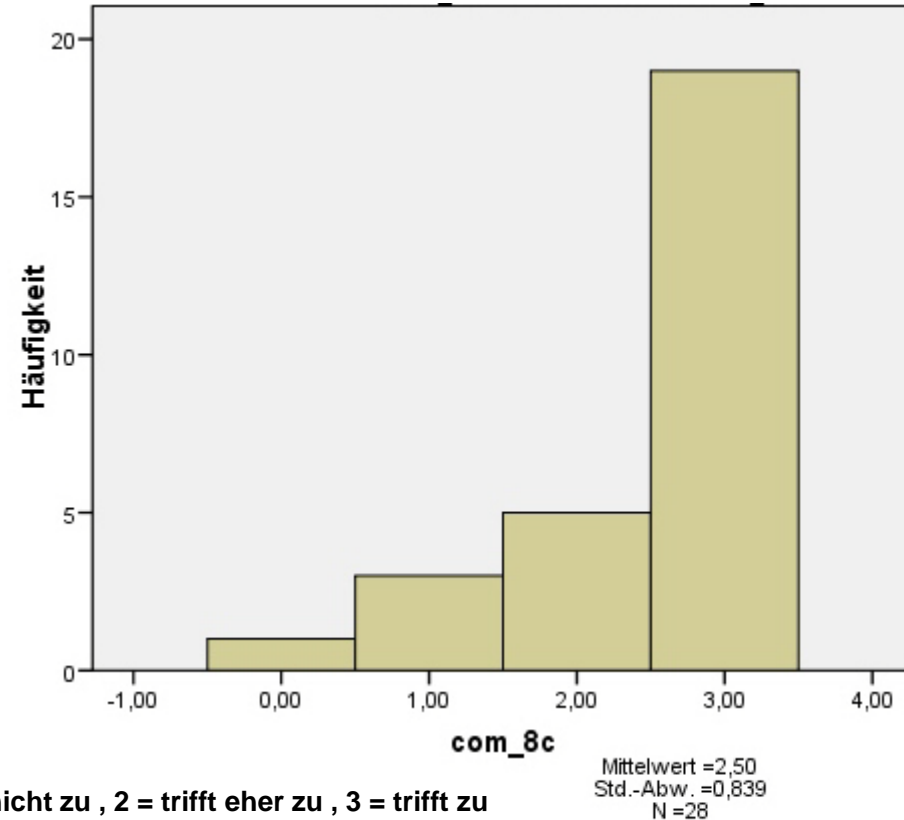


# V. Darstellung der Antworthäufigkeit zu ausgewählten Items innerhalb einer Skala

### Häufigkeit der Antworten der Kernbelegschaft



### Häufigkeit der Antworten der Reinigungspersonal

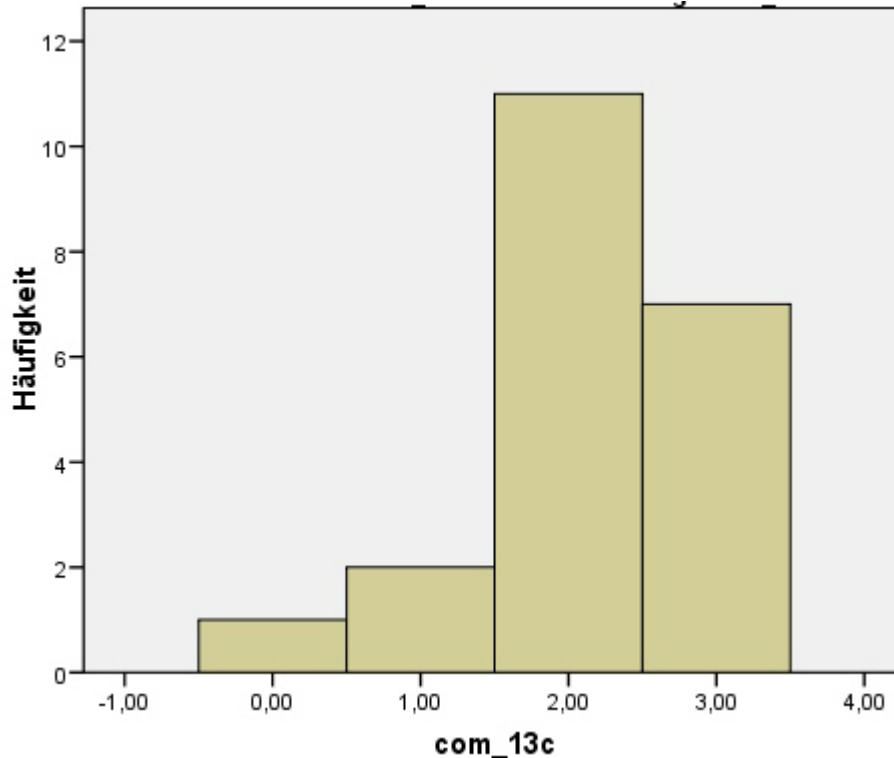


0 = trifft nicht zu , 1 = trifft eher nicht zu , 2 = trifft eher zu , 3 = trifft zu

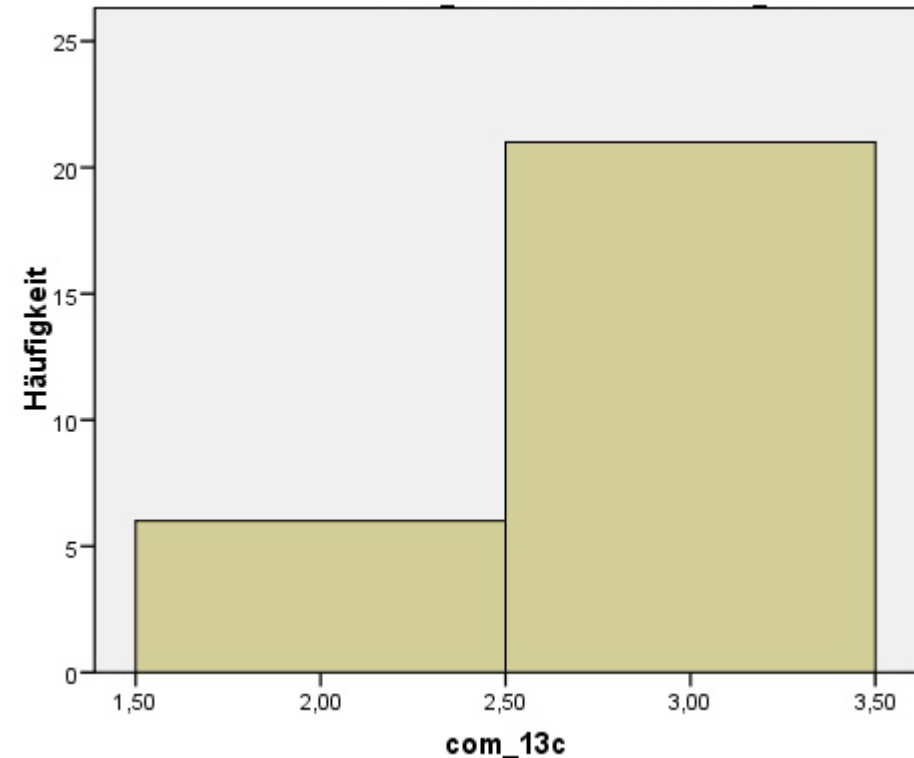
Graphische Darstellung des Antwortverhaltens zur Aussage:  
*„Ich bin stolz, Mitarbeiter bei meinem Unternehmen zu sein.“*

# V. Darstellung der Antworthäufigkeit zu ausgewählten Items innerhalb einer Skala

Häufigkeit der Antworten der Kernbelegschaft



Häufigkeit der Antworten der Reinigungspersonal



0 = trifft nicht zu , 1 = trifft eher nicht zu , 2 = trifft eher zu , 3 = trifft zu

Mittelwert = 2,78  
Std.-Abw. = 0,424  
N = 27

Darstellung des Antwortverhaltens zur Aussage:

„Wenn jemand das Unternehmen, für das ich arbeite, lobt, empfinde ich das als ein persönliches Kompliment.“

- Eine MAB erweist sich als wichtiger Bestandteil im Bereich des EFQM-Moduls, da ihre vielfältigen Funktionen als Diagnose-, Evaluation-, Kontroll-, und Interventionsinstrument, den Prozess der Selbstbewertung in hohem Maße ergänzen.

## 4. Gewonne Ergebnisse / Erste Erfahrung aus dem Pilotunternehmen

- Eines der fundamentalsten Prinzipien des EFQM-Modells ist u.a., dass es nicht ausreicht, alleine die Ergebnisse bzw. Ziele zu betrachten, sondern dass es erforderlich ist, auch die Prozesse sowie die Maßnahmen, die am Ergebnis beteiligt sind, einzubeziehen.
- Die Mitarbeiterbefragung darf keine Ad-hoc-Befragung darstellen, sondern sollte als ein Element kontinuierlich fortlaufender Unternehmensprozesse verstanden werden. Damit ist die Mitarbeiterbefragung auch keine Sonderaktion, sondern in die übrigen organisatorischen Abläufe einzubinden.