

Mitarbeiter- Zufriedenheitsanalyse

Inhaltsübersicht

- **Weshalb Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalyse?**
- **Ziele, Modell**
- **Planung und Durchführung**
- **Fragebogen (Beispiel)**
- **Darstellung der Ergebnisse**
- **Mögliche Beiträge eines Externen**

Weshalb?

- **Infos im betrieblichen Alltag sind in der Regel unsystematisch und zufällig**
- **Nur die besonders Unzufriedenen und die besonders Zufriedenen äussern ihre Meinung**
- **Durch die Befragung aller Mitarbeitenden werden Stärken und Schwächen der aktuellen Situation sichtbar**

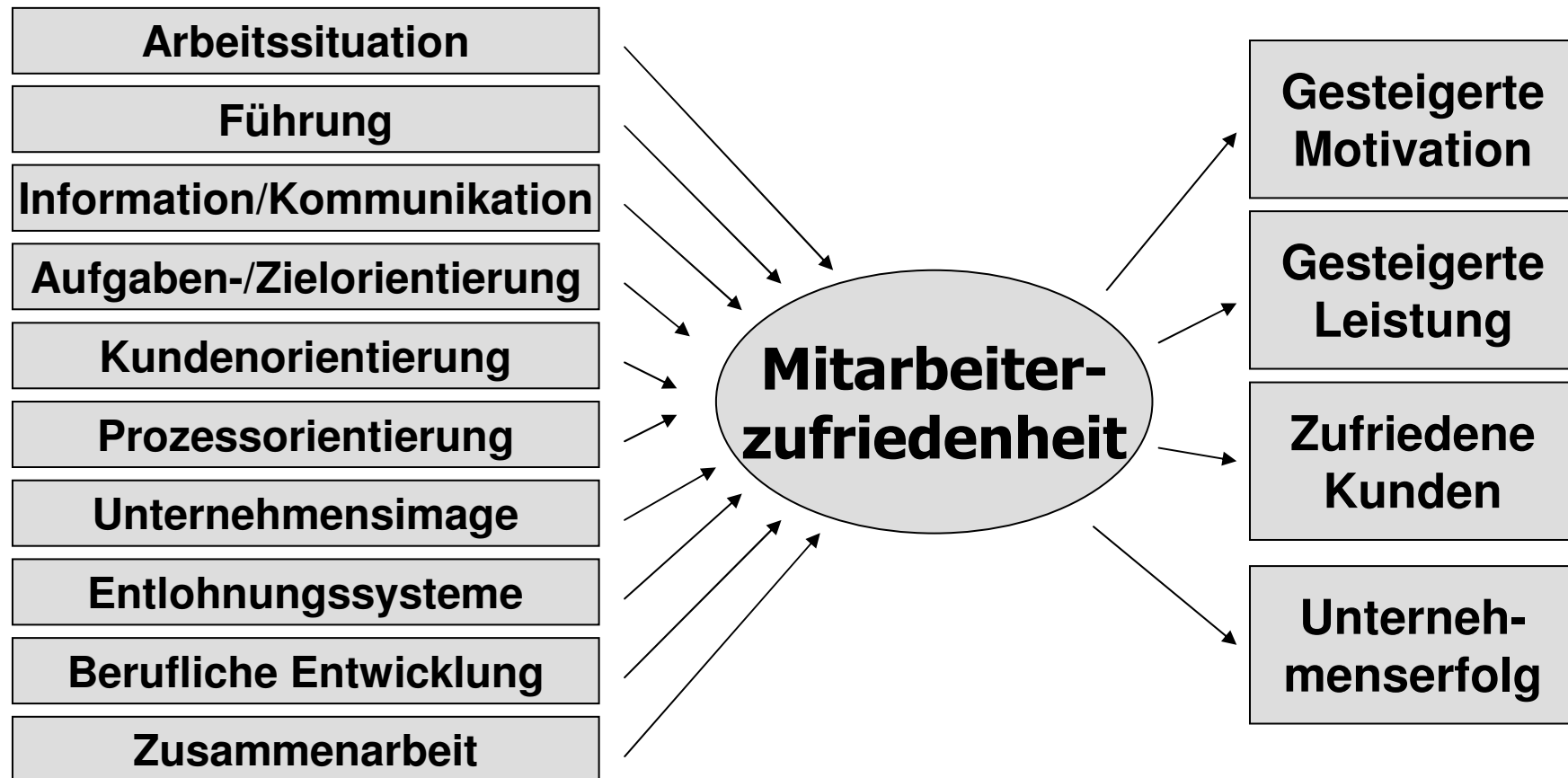
Weshalb?

- **Korrekturmassnahmen können rechtzeitig und noch ohne grösseren Aufwand eingeleitet werden**
- **Mitarbeitende werden in die Entwicklung des Unternehmens mit einbezogen!**

Ziele

- **Engagement und Leistung steigern**
- **Stärken und Schwächen messen**
- **Herausfinden, welche (Verbesserungs-) Massnahmen zu treffen sind**
- **Spiegel erhalten von allen; Meinungen verschiedener Regionen/Abteilungen erfahren und vergleichen**
- **Entwicklung feststellen über einige Jahre durch Vergleich der Befragungen: 2009, 2011, usw.**

Modell



Planung

- **das Zufriedenheitsteam bilden**
- **einen externen Berater beiziehen**
- **die Unternehmensleitung miteinbeziehen**
- **die Mitarbeitervertretung miteinbeziehen**
- **die Ziele definieren**
- **den Aktionsplan erstellen und der Unternehmensleitung vorlegen**

Planung

- **die Erfahrungen anderer Unternehmen berücksichtigen**
- **den Fragebogen entwickeln**
- **die Darstellung der Ergebnisse festlegen**
- **einen Vor-Test durchführen**

Durchführung

- **Interne Marketingaktivitäten durchführen**
- **Vorgesetzte und Mitarbeitende informieren**
- **Abgabe der Fragebogen organisieren**
- **Ausgefüllte Fragebogen erfassen und auswerten lassen (externer Berater)**
- **Ergebnisse präsentieren und diskutieren**
- **Umsetzungsmassnahmen vorbereiten**

Fragebogen (Beispiel)

Zufriedenheit

A B C D E F

1. Arbeitsumfeld

11. Mit den äusseren Bedingungen (Grösse, Licht, Luft, Temperatur, Lärm, usw.) meines Arbeitsplatzes bin ich zufrieden.

12. Die Ausstattung meines Arbeitsplatzes (Arbeitsmittel, Werkzeuge, Computer, usw.) ermöglicht mir ein optimales Arbeiten.

13. Auf Sicherheitsvorkehrungen am Arbeitsplatz wird in unserer Firma Wert gelegt.

Wichtigkeit

6 5 4 3 2 1

Zufriedenheit

A B C D E F

2. Führung

21. Ich weiss, welche Leistungen und welches Verhalten mein Vorgesetzter von mir persönlich erwartet.

22. Mein Vorgesetzter spricht mit mir, bevor er Entscheidungen trifft, die meinen Arbeitsbereich betreffen.

23. Mein Vorgesetzter beurteilt meine Leistungen und mein Verhalten richtig.

24. Mein Vorgesetzter lobt mich bei guten Leistungen.

Wichtigkeit

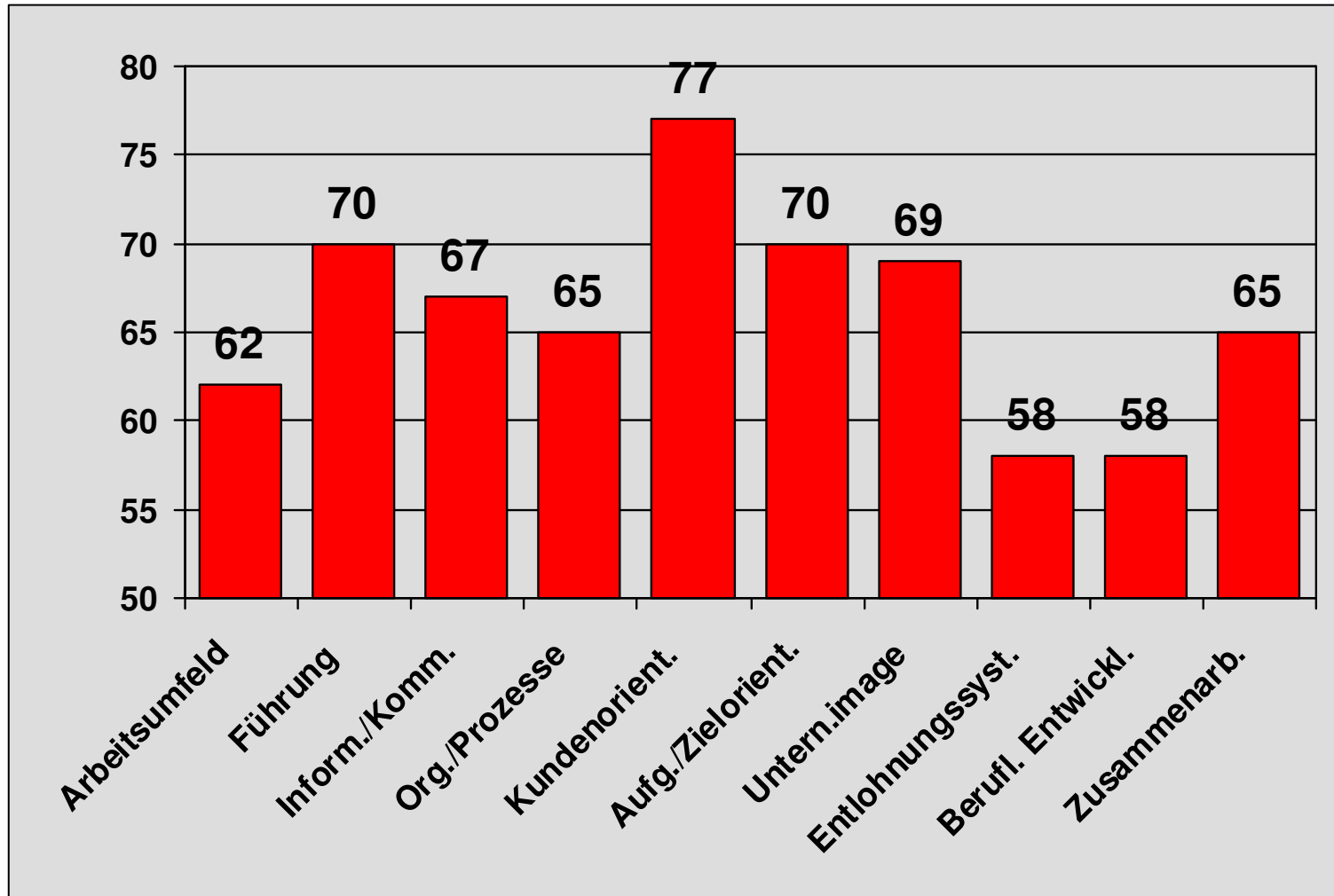
6 5 4 3 2 1

Ergebnisse

Der Zufriedenheitswert der Firma Beispiel AG - gemessen auf der 100 Punkte umfassenden Skala - beträgt

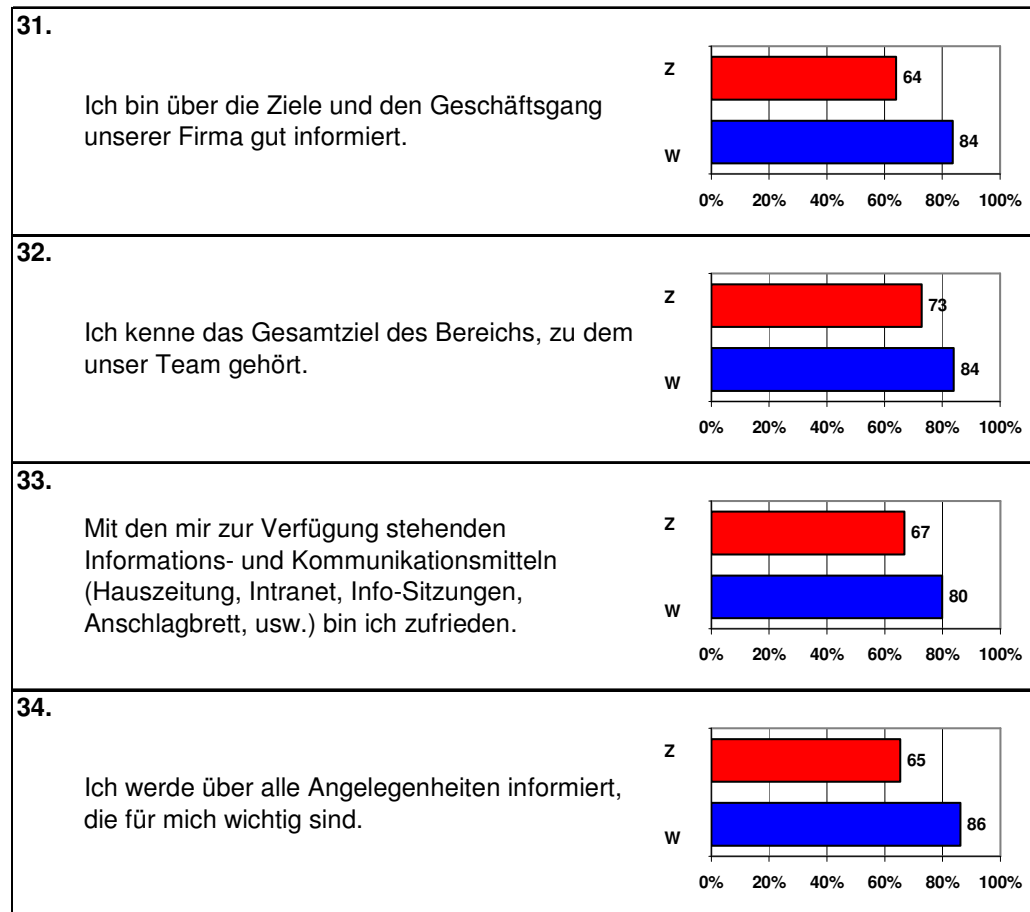
68 Punkte

Ergebnisse



Ergebnisse

Information und Kommunikation



Mögliche Beiträge eines Extenen

- **Planung und Durchführung der Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalyse in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen der Geschäftsleitung**
- **Erarbeiten des unternehmensspezifischen Fragebogens in Zusammenarbeit mit ausgewählten Linien- und Fachverantwortlichen**
- **Neutrale externe Stelle für die Erfassung der Fragebogen und die Erstellung einer Auswertung mit den Ergebnissen**
- **Analyse und Besprechung der Ergebnisse mit der Geschäftsleitung**
- **Moderieren von Teamworkshops zur Besprechung der Resultate und Massnahmen in den Abteilungen**
- **Begleitung von Vorgesetzten bei der Umsetzung von Massnahmen**

Weitere Informationen

ToblerPartners

Rudolf Tobler

Unternehmensberater

Dünnistrasse 40, CH-8962 Bergdietikon

E-Mail: rudolf.tobler@toblerpartners.ch

Mobil: +41 (0)79 644 03 83

Festnetz: +41 (0)44 774 36 11

Internet: www.toblerpartners.ch