

# MITARBEITERBEFRAGUNGEN



„Zufriedene und engagierte Mitarbeiter sind der Schlüssel zum Erfolg“



**Lötscher & Renggli AG**  
St. Georg-Strasse 2a  
CH-6210 Sursee  
Tel.: +41 / 41 925 84 14  
Fax: +41 / 41 925 84 01  
[info@swissbenchmark.ch](mailto:info@swissbenchmark.ch)  
[www.swissbenchmark.ch](http://www.swissbenchmark.ch)

## SwissBenchmark - Ihr Partner für Befragungen & Analysen

Wir sind ein führendes Institut für Mitarbeiter- und Kundenumfragen. **SwissBenchmark** ist eine umfassende Dienstleistung von Lötscher & Renggli AG, Unternehmensentwicklung mit Hauptsitz in Sursee. Zertifizierte Dienstleistungen, innovative Technologien und die 20-jährige Erfahrung aus anspruchsvollen Projekten garantieren für höchste Qualitätsansprüche 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.

Der Fokus von **SwissBenchmark** liegt in der individuellen Betreuung unserer Kunden. Wir verstehen uns als kompetenter und spezialisierter Partner für Befragungsdienstleistungen rund um Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheitsanalysen.

### Inhalt dieser Dokumentation:

- Nutzen einer Mitarbeiterbefragung
- Befragungsmethoden
- Benchmark
- Projektphasen



## Nutzen einer Mitarbeiterbefragung

---

Mitarbeiterfeedbacks dienen dazu, ein aktuelles Stimmungsbild in der Unternehmung zu erheben. Sie sind ein sinnvolles Instrument für die Initiierung, Steuerung und Bewertung von zukunftsorientierten Veränderungsprozessen im Rahmen der gesamten Personalentwicklung. Im heutigen Umfeld wird es immer wichtiger, die Anliegen, Bedürfnisse und Befindlichkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu kennen, um durch gezielte Massnahmen den Teamgeist und die Identifikation mit der Arbeit und der Unternehmung zu stärken.

### Durch eine Mitarbeiterbefragung können verschiedene Zielsetzungen verfolgt werden:

- Verhindern von Fluktuation und den damit verbundenen Kosten
- Erkenntnisse gewinnen über alle wichtigen Aspekte des Unternehmens wie Arbeitsplatzsituation, Weiterbildung/Weiterentwicklung, Kommunikation, Identifikation, Kundenorientierung etc.
- Grundlage für die Personalpolitik/Personalstrategien der nächsten Jahre schaffen
- Feststellung der Mitarbeiterbedürfnisse, -einstellungen und -erwartungen
- Rechtzeitige Wahrnehmung von Fehlentwicklungen (Frühaufklärung)
- Steigerung der Mitarbeitermotivation
- Überprüfung von Unternehmenszielen und -massnahmen aus Mitarbeitersicht
- Vergleiche zu anderen Unternehmen durch Kennzahlen von **SwissBenchmark**



## **Befragungsmethoden**

---

Der Entscheid, welche Methode zur Erhebung der Daten verwendet wird, hängt von der Problemstellung ab. Nachfolgend sind zu den jeweiligen Befragungsmethoden jeweils einige typische Merkmale aufgelistet, die bei der Wahl der passenden Methode helfen können.

### **Online Befragungen**

Für Unternehmen geeignet, bei denen alle Mitarbeitenden Zugang zu einem Computer und Internet haben:

- Möglichkeit, einen allgemeinen Link zur Verfügung zu stellen (für alle zugänglich)
- Möglichkeit, personalisierte Links zu verschicken: verhindern mehrmaliges Teilnehmen
- Befragte können in Ruhe über Fragen nachdenken
- Möglichkeit zur Fortführung der Befragung nach Unterbruch
- kostengünstiger als schriftliche und telefonische Befragungen
- Filterung und zufällige Reihenfolge der Fragen möglich
- kurze Durchführungszeit

### **Schriftliche Befragungen**

Für Unternehmen geeignet, in denen Mitarbeitende mehrheitlich nicht am Computer arbeiten. Beispielsweise Industrie, Produktion oder Bau:

- gute Erreichbarkeit
- geringer Erhebungsaufwand, aber zusätzlicher Aufwand zur Erfassung der Fragebogen
- keine Beeinflussung der Probanden durch den Interviewer
- niedrigere Kosten im Vergleich zur telefonischen Befragung

### **Telefonische Befragungen**

Kann bei komplexeren Befragungen eingesetzt werden:

- komplexere Fragen möglich
- Tiefe: Möglichkeit gegeben, nachzufragen
- Kontrolle der Erhebungssituation (Einhaltung der Reihenfolge der Fragen)
- spontane Antworten möglich
- verhältnismässig hohe Kosten
- Beeinflussung durch den Interviewer
- eher schlechte Erreichbarkeit der Probanden

### **Kombination der Befragungsmethoden**

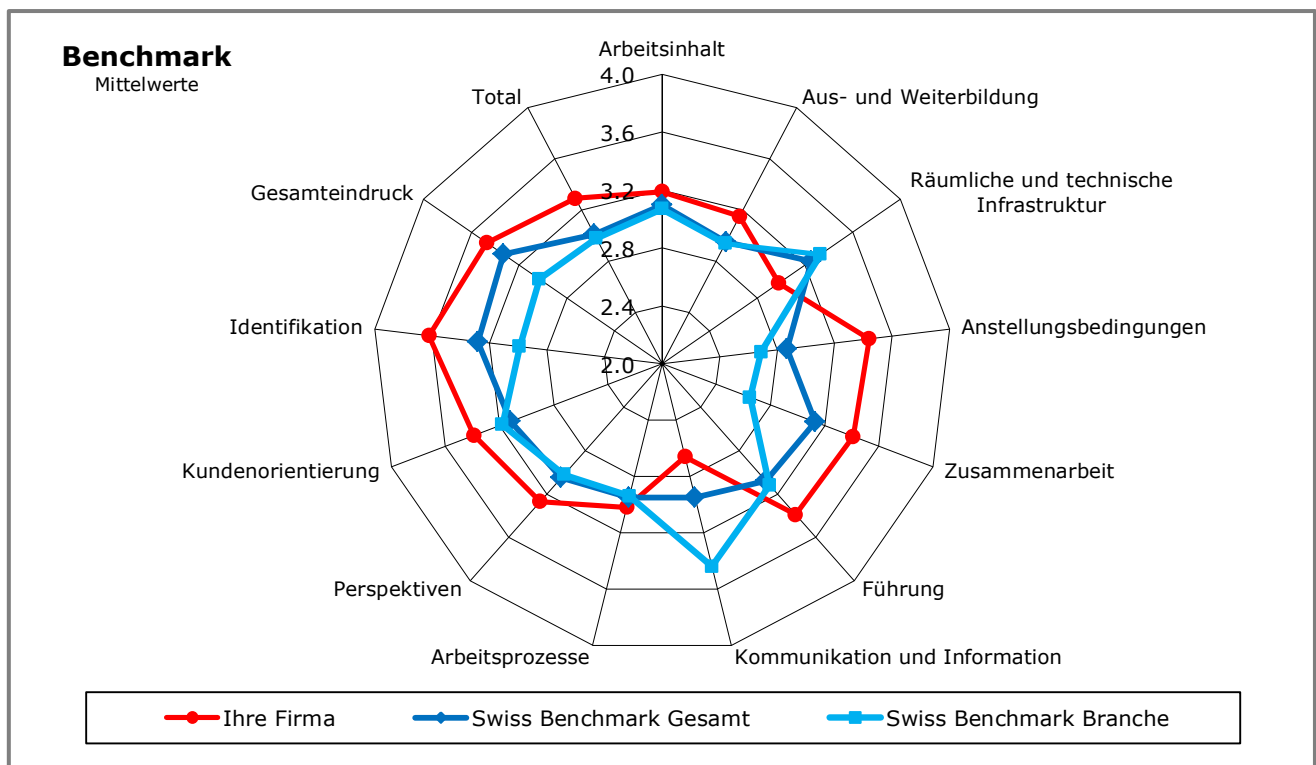
Selbstverständlich ist eine Kombination dieser 3 Methoden problemlos möglich. Besonders oft wird in der Praxis die Kombination von online und schriftlicher Befragung angewendet.

## Benchmark

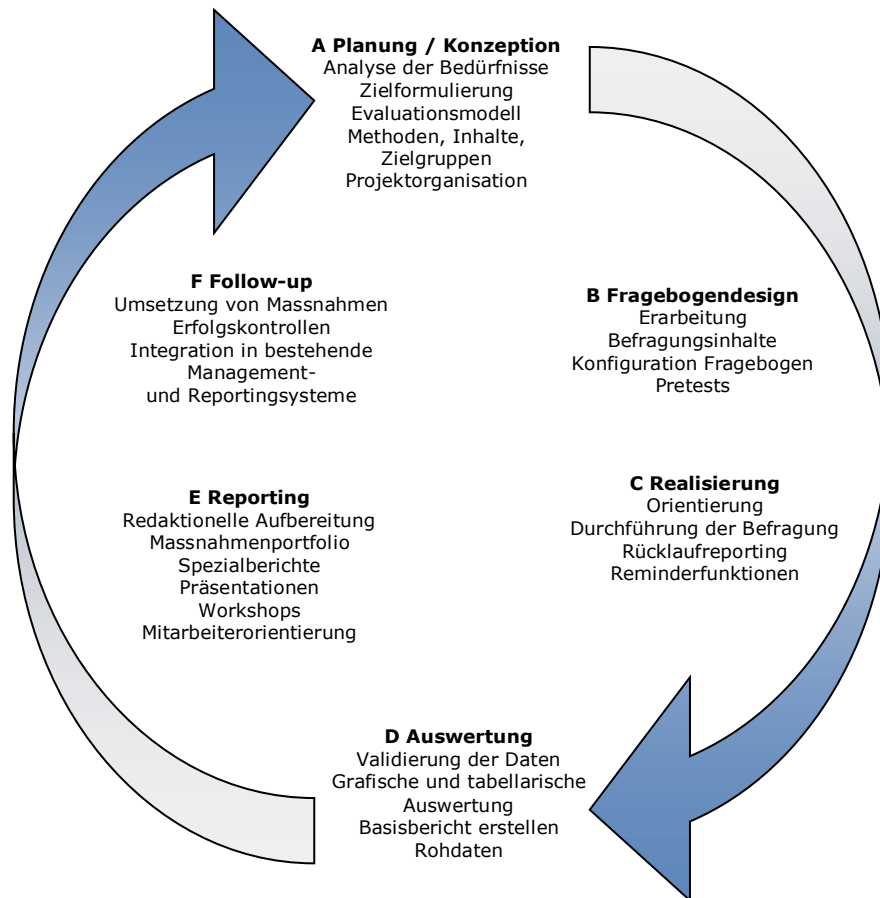
**SwissBenchmark** pflegt eine Datenbank, in der alle Ergebnisse von Mitarbeiterbefragungen anonymisiert und kategorisiert nach Branche abgelegt sind. So kann der **SwissBenchmark-Index** in die Präsentation der Ergebnisse miteinbezogen werden. Durch den Vergleich mit anderen Wettbewerbspartnern oder Unternehmen aus der gleichen Branche erhalten Sie sehr aussagekräftige Kenngrößen und Vergleichswerte.

- 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?

Es ist sowohl ein Vergleich mit dem gesamten **SwissBenchmark** (alle Branchen), als auch mit dem branchenspezifischen **SwissBenchmark** möglich. Je nach Branche können sich die beiden Benchmark-Werte mehr oder weniger unterscheiden. Wie die untenstehende Grafik zeigt, kann ein differenzierter Vergleich für eine Firma durchaus interessant sein, da sie sich im Branchenvergleich teilweise an den direkten Konkurrenten messen kann.



## Projektphasen



### A Planung / Konzeption

Die Planung der gesamten Erhebung wird gezielt auf die Bedürfnisse der Unternehmung und des Projektes abgestimmt. Die Bedürfnisse werden in dieser Phase analysiert und die Ziele formuliert. Der Auswahl der Befragungsmethode wird sehr hohe Beachtung geschenkt, um repräsentative und aussagekräftige Erkenntnisse aus der Befragung erzielen zu können. Weiter werden im Rahmen der Projektorganisation die Verantwortlichkeiten und der zeitliche Ablauf definiert.

### B Fragebogendesign

Diese Phase beinhaltet die Erarbeitung der Befragungsinhalte und die Formulierung der einzelnen Fragen. Die Definition der demografischen Kriterien (z.B. Abteilungen, Geschlecht, Dienstalter, etc.) gibt vor, nach welchen Kriterien die Ergebnisse analysiert werden können.

Bei einer Online-Befragung wird der elektronische Fragebogen in unserer Befragungssoftware LetMeKnow® konfiguriert, bei einer schriftlichen Befragung wird der Papierfragebogen im passenden CI der Unternehmung aufbereitet.

Ein Beispiel einer Online-Befragung finden Sie auch auf unserer Website: [www.swissbenchmark.ch](http://www.swissbenchmark.ch)

### C Realisierung

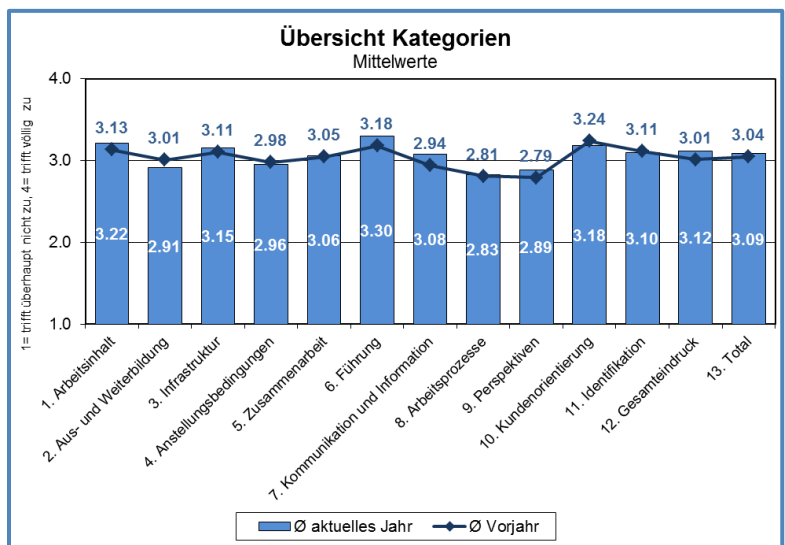
Bei einer Online-Befragung erhalten die Teilnehmenden ein E-Mail mit einem integrierten Link, der sie direkt zur Befragung führt. Bei einer schriftlichen Befragung kann der Versand der Fragebogen sowohl von **SwissBenchmark**, als auch vom Unternehmen selber gemacht werden. Den Fragebogen wird dann jeweils ein Rückantwortcouvert beigelegt, damit die ausgefüllten Fragebogen direkt zu uns gelangen, wo diese ausgewertet werden. Papierfragebogen können ohne weiteres mit einer Online-Befragung kombiniert werden.

Während der Realisierungsphase bedienen wir die Projektverantwortlichen regelmässig mit einem Rücklauf-Reporting. Bei einer Online-Befragung ist es zudem möglich, einen erneuten E-Mail-Versand (=Reminder) an diejenigen Personen zu machen, welche die Befragung noch nicht abgeschlossen haben.

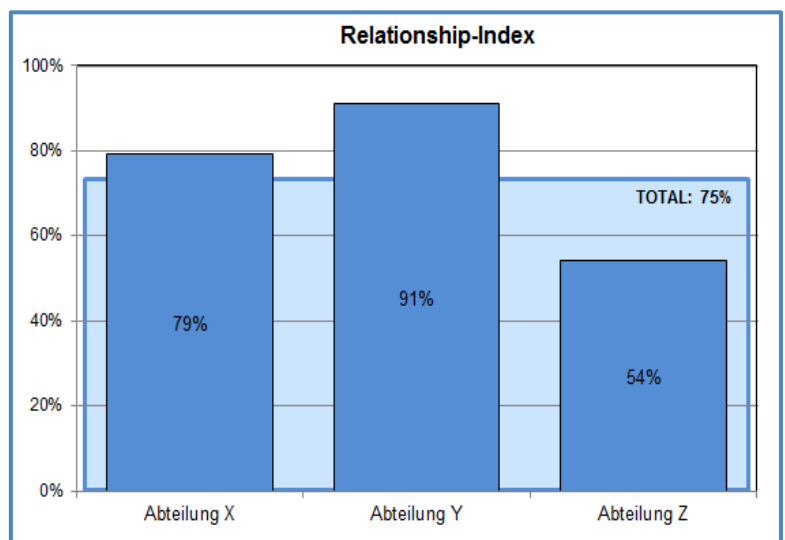
### D Auswertung

Zu den Kennwerten der statistischen Auswertungen gehören Häufigkeiten, Mittelwerte, Prozentwerte und Summen. Die Daten können für das Gesamtunternehmen und für einzelne Abteilungen gesondert ausgewertet werden. Die Ergebnisse der einzelnen Kategorien werden jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt.

Bei der Wiederholung einer Mitarbeiterbefragung bietet **SwissBenchmark** bei überwiegend gleichbleibendem Fragebogen einen Vergleich zur letzten Befragung an. Dies kann dazu dienen, die Wirkung von eingeleiteten Massnahmen zu prüfen oder kritische Aspekte vom Vorjahr weiterhin zu verfolgen.



Für die weiterführende Analyse der Daten hat **SwissBenchmark** verschiedene Modelle entwickelt, um bestimmte Aspekte der Mitarbeiterumfrage zueinander in Beziehung zu setzen, um weiteren Mehrwert zu generieren.



## E Reporting

Gerne präsentieren wir Ihnen die Ergebnisse der Befragung vor Ort, erläutern die Tabellen, Grafiken sowie Empfehlungen. Die Präsentation kann auch in Form eines Feedback-Workshops stattfinden. Abhängig von der Grösse und Struktur der Unternehmung ist es sinnvoll, den Abteilungsleitungen separate Reports zukommen zu lassen.

Besondere Beachtung schenken wir auch der Umsetzung von konkreten Optimierungspotenzialen. Bedürfnisgerechte Massnahmen werden in enger Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen und den einzelnen Teams geplant und umgesetzt.

## F Follow-up

Einzigartig ist auch die Bereitstellung modernster Kommunikationsplattformen (SharePoint), um die Massnahmen zentral zu koordinieren und auf deren Umsetzung zu überprüfen. Dadurch stellen wir sicher, dass ihre Mitarbeiterbefragung für alle Beteiligten einen nachhaltigen Nutzen generiert.

The screenshot shows the SwissBenchmark website interface. The top navigation bar includes 'Informationen', 'Geschäftsleitung', 'Marketing', 'Administration', 'Produktion', and 'Websiteaktionen'. The left sidebar contains 'Alle Websiteinhalte einblenden', 'Planung' (with sub-items 'Projektphasen' and 'Projektmitglieder'), 'Dokumente' (with sub-item 'Projektdokumente'), and 'Papierkorb'. The main content area is titled 'Allgemeine Informationen' and features a welcome message: 'Herzlich willkommen auf der Befragungsplattform von SwissBenchmark. Diese Informations- und Kommunikations-Plattform unterstützt Sie bei der Planung und Realisierung Ihrer Mitarbeitendenbefragung sowie bei der Koordination und Umsetzung von konkreten Massnahmen und Verbesserungspotenzialen. Klicken Sie sich ganz einfach durch die verschiedenen Navigationspunkte, damit Sie sich ein Bild verschaffen können über die vielseitigen Nutzungsmöglichkeiten dieser Plattform, welche natürlich auch gezielt auf die Bedürfnisse Ihrer Unternehmung angepasst werden kann.' Below this, contact information is provided: 'Bei Fragen wenden Sie sich ganz einfach an das Team von SwissBenchmark. Telefon: 041 925 84 19 E-mail: faienne.locher@swissbenchmark.ch'. A 'Freundliche Grüsse' and 'Ihr SwissBenchmark-Team' sign-off are also present. On the right, there is a photo of people and a 'Hyperlinks' section with links to 'SwissBenchmark', 'Referenzen SwissBenchmark', and 'Neuen Hyperlink hinzufügen'.

The screenshot shows the SwissBenchmark website interface with the 'Produktion' tab selected. The left sidebar is updated with 'Auswertung' (with sub-items 'Berichte' and 'Feedback Mitarbeiter') and 'Massnahmenplanung' (with sub-item 'Massnahmen'). The main content area is titled 'PLATTFORM SWISSBENCHMARK > Produktion' and 'Massnahmen'. It displays a table of measures with columns for 'Bearbeiten', 'Optimierungspotenzial', 'Massnahmen', and 'Fälligkeitsdatum'. The table is organized into categories: 'Führung (1)', 'Gesamteindruck (1)', 'Infrastruktur (1)', and 'Zusammenarbeit (2)'. Each category contains one or more entries with a document icon, a title, a description, and a due date.

Bearbeiten	Optimierungspotenzial	Massnahmen	Fälligkeitsdatum
<b>Kategorie : Führung (1)</b>			
	Durchführung Mitarbeitergespräche	Die Mitarbeitergespräche müssen künftig geplant und dokumentiert werden. Die Personalleiterin erarbeitet einen entsprechenden Leitfaden und standardisierte Gesprächsunterlagen.	30.04.2012
<b>Kategorie : Gesamteindruck (1)</b>			
	Identifikation mit der Musterfirma	Jährlich werden 2 Mitarbeiteranlässe organisiert, welche abwechslungsweise durch einen Bereich vorbereitet werden.	24.02.2012
<b>Kategorie : Infrastruktur (1)</b>			
	Sicherheit am Arbeitsplatz	Liste mit vorhanden Gefahren führen, diese wenn möglich beseitigen.	
<b>Kategorie : Zusammenarbeit (2)</b>			