

MFB - Beitrag im redaktionellen Teil:

Die Mitarbeiterbefragung – Spiegel des Erfolgs im Mittelstand

Die Mitarbeiterbefragung als zentraler Bestandteil der Personal- und Unternehmenspolitik

Mitarbeiterbefragungen gehören heute zu den am meisten verwendeten Instrumenten der Personalarbeit und Organisationsentwicklung. Immer mehr Unternehmen und Mitarbeitervertretungen setzen auf regelmäßige Ergebnisse betrieblicher Meinungs- und Zufriedenheitsanalysen und zunehmend werden Befragungsergebnisse und deren Umsetzung Bestandteil von Qualitätsanforderungen bei TQM und EFQM.

Damit ist die Mitarbeiterbefragung nicht nur für große Unternehmen zentraler Bestandteil der Personal- und Unternehmenspolitik, sondern vor allem für den Mittelstand ein Spiegel der Zufriedenheit und eine Basis für Veränderungspotentiale aus Sicht der Mitarbeiter, die so in keinem Controllingssystem ersichtlich wird.

In einem immer schärfer werdenden globalen Konkurrenzkampf mit schnellen Produktzyklen, hohem Kostendruck und neuen Anforderungen an Flexibilität, Innovation und Qualität stellen Mitarbeiter die zentrale Ressource innerhalb des Leistungsprozesses dar. Zur Absicherung des nachhaltigen Unternehmenserfolges ist es notwendig, die Verbesserungspotentiale an der Basis zu erkennen und umzusetzen. Die Motive von Mitarbeiterbefragungen (MAB's) sind dabei keineswegs demoskopischer Art, vielmehr stehen ganz konkrete Business-Ziele im Vordergrund, nämlich mit Hilfe einer MAB Veränderungsprozesse auf Kurs zu bringen und zu beschleunigen.

Change-Management-Prozesse, Auditierungen und die Steuerung nach Balanced Scorecard-Konzepten sind ohne die Integration von Befragungsergebnissen unvollständig. Wie kein anderes Instrument beeinflusst eine professionell durchgeführte Mitarbeiterbefragung die Motivation der Mitarbeiter und damit die Resultate des Unternehmens, wenn die Ergebnisse ernst genommen und Veränderungsschritte initiiert werden.

Dies verdeutlicht ein Unternehmensbeispiel:

Die Geschäftsführung eines mittelständischen Unternehmens im Anlagenbau mit 480 Mitarbeitern beabsichtigte, im Rahmen der Zertifizierung nach ISO TS 16949 2002 eine Mitarbeiterbefragung als Vollbefragung durchzuführen, die anhand eines breiten Spektrums traditioneller Arbeitszufriedenheitsthemen und eines Schwerpunkts zum neuen Unternehmensleitbild, zeigen sollte, wo Mitarbeiter Verbesserungsansätze sehen. Die Rücklaufquote der Fragebögen von 72 % dokumentierte die hohe Akzeptanz der Befragung. Im Ergebnis zeigte sich, dass mehr als 82 % der Befragten mit den Arbeitsplatzbedingungen hinsichtlich Ergonomie und Arbeitssicherheit sehr zufrieden sind. Gleichzeitig waren nur 14 % der Befragten zufrieden mit der Arbeitszeitgestaltung und den persönlichen Entwicklungsmöglichkeiten. Diesen Ansatz nutzte die Geschäftsführung für die Weiterentwicklung und Realisierung ihres flexiblen Arbeitszeitmodells. Alle weiteren Anregungen wurden in der Projektgruppe mit der Geschäftsleitung analysiert und diskutiert und über konkrete Maßnahmenpläne in die Umsetzung gebracht. Jeder Unternehmensbereich beschäftigte sich in nachfolgenden Gruppengesprächen mit „seinen“ Daten. Ziel war es, die zentralen Schwachstellen zu identifizieren, um entsprechende Verbesserungsmaßnahmen in den Arbeitsgruppen selbst durchzuführen.

Aus den Fragen der MAB wurden außerdem aussagefähige Kennzahlen abgeleitet, die Bestandteil des Mess- und Führungssystems wurden. Der Erfolg der Befragung, hat bei Unternehmen und Mitarbeitern zu dem Wunsch geführt, diese regelmäßig alle zwei Jahre zu wiederholen.

Akzeptanz und Erfolg einer Mitarbeiterbefragung setzen ein professionelles Vorgehen voraus. Hierzu gehören eine klare Zieldefinition, die offene Information und Kommunikation zu Ziel und Ablauf der Befragung, den Ergebnissen und den eingeleiteten bzw. realisierten Veränderungen, sowie die Sicherstellung des Vertraulichkeitsprinzips. Die zielgerichtete Konzeption des Fragebogens und der abgefragten Items sowie das Know-how in der Auswertung sind entscheidend für die Aussagefähigkeit der Befragung und den Nutzen für die Unternehmenssteuerung.

Die Expertise in der Analyse und Interpretation der Ergebnisse, stellt sicher, dass die Unternehmensleitung sich auf die Schwerpunktthemen konzentriert.

Das ernsthafte Interesse an der Nutzung des Innovationspotenzials der Mitarbeiter wird durch die eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen und Veränderungsprozesse verdeutlicht. Eine Mitarbeiterbefragung die durch ein neutrales, erfahrenes externes Expertenwissen begleitet wird, garantiert allen Mitarbeitern Anonymität und Datenschutz und steht für professionelle Analysen, Interpretationen und ergebnisorientierte Maßnahmenpläne.

Innovationspotential und konstruktive Verbesserungsansätze stecken in den Köpfen aller Mitarbeiter im Unternehmen – eine Mitarbeiterbefragung erkennt und interpretiert die Meinungen und gibt Handlungsempfehlungen für den Erfolg.

Unternehmensporträt

MFB Resultants GmbH, Wiesbaden

Denken in Resultaten – Erfolg für die Zukunft

Die MFB Resultants GmbH hat sich im April 2003 aus der Unternehmensberatung Dr. Schneider & Partner GmbH gegründet. 25 Jahre hat man von Saarbrücken aus Kunden kompetent beraten, bis sich die Gesellschafter Anfang 2003 trennten und verschiedene Wege einschlugen.

Monika Frick-Becker gründete die MFB Resultants GmbH in Wiesbaden bewusst an einem neuen Standort, um die Neuausrichtung zu unterstreichen. Das bewährte Saarbrücker Team hat komplett den Ortswechsel mit vollzogen. Zwei Spezialisten aus den Bereichen strategische Unternehmenssteuerung und Personalmanagement sind hinzugekommen.

Ziel der Unternehmensberatung ist es, kunden- und ergebnisorientiert zu denken und handeln. Die Kunden erwarten Resultate. MFB sorgt dafür, dass diese Resultate erreichen und nicht nur Konzepte erarbeitet werden. Die Umsetzung der erarbeiteten Maßnahmen ist somit für die Berater selbstverständlich, punktgenau, kompetent und ganzheitlich.

MFB steht für *Manage Future Business*. Die Leistungspalette der Mannschaft ist umfangreich, aber sehr fundiert. Zusammengenommen bilden die Berater den ganzen Workflow eines Unternehmens ab. Alle Berater verfügen über eine umfassende Ausbildung und Erfahrungen aus der eigenen Unternehmens- und Führungspraxis.

MFB

Manage Future Business



Ansprechpartner:
Monika Frick-Becker
Luisenplatz 1
65185 Wiesbaden
Telefon 06 11/34 11 70
Fax 06 11/3 41 17 22
www.mfbresultants.com
kontakt@mfbresultants.com