

Volker Nürnberg

Mitarbeiterbefragungen

Ein effektives Instrument der Mitbestimmung

1. Auflage

Haufe Gruppe
Freiburg · München · Stuttgart

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1 Strategische Ausrichtung einer Mitarbeiterbefragung	13
1.1 Geschichte, Initiatoren und Gründe	13
1.2 Interessengruppen und Ziele	19
1.2.1 Interessengruppen	20
1.2.2 Ermittlung der Themen und Ziele	22
1.3 Erfolgsfaktoren	27
1.4 Kosten und Nutzen	29
1.5 Rahmenbedingungen und Change	32
2 Planung einer Mitarbeiterbefragung	35
2.1 Konzeption Fragebogen	35
2.1.1 Demografische Angaben	35
2.1.2 Itemgenerierung (Fragen und Antwortmöglichkeiten)	38
2.2 Durchführungsmethoden	42
2.3 Marktüberblick Anbieter	48
2.4 Vollerhebung oder Stichprobe	50
2.5 Mitarbeitergruppen	51
3 Durchführung einer Mitarbeiterbefragung	53
3.1 Kommunikation mit den Mitarbeitern	53
3.2 Projektmanagement	61
3.2.1 Grundlegende Aktivitäten des Projektmanagements im Zusammenhang mit Mitarbeiterbefragungen	62
3.2.2 Weitere spezifische Aktivitäten	63
3.3 Datenschutz und betriebliche Mitbestimmung	65
3.3.1 Datenschutz	65
3.3.2 Betriebliche Mitbestimmung	69

4	Auswertung einer Mitarbeiterbefragung	71
4.1	Stufen der Datenauswertung	72
4.1.1	Dateneingabe	73
4.1.2	Prüfung und Qualitätscheck	74
4.1.3	Kennzahlenbildung	76
4.1.4	Auffälligkeiten und Zusammenhänge	80
4.1.5	Kontrastanalysen/Benchmarks	82
4.1.6	Redaktionell aufbereiteter Analysebericht	82
4.2	Auswertungen nach Empfängergruppe	84
4.3	Darstellung der Ergebnisse in grafischen Auswertungsformaten	87
4.3.1	Kreisdiagramm	87
4.3.2	Gestapelte Balken (100%)	88
4.3.3	Textanalyse von freien Antworten	90
4.4	Ergebnisse der MAB als Arbeitswerkzeug für Führungskräfte	91
5	Folgemaßnahmen	93
5.1	Traditionelle Top-Down Follow-up-Planung	93
5.2	Alternative Formen der Follow-up-Planung	95
5.3	Controlling und Kommunikation von Follow-up-Aktionen	100
6	Kulturelle Dimensionen bei Mitarbeiterbefragungen	101
7	Instrument zur Messung der Unternehmensführung	105
8	Aufstellung und Bewertung des Personalbereichs	113
8.1	Leistungsportfolio des Personalbereichs	113
8.2	Qualität der Leistungen des Personalbereichs	115
9	Literaturverzeichnis	117
10	Anlagen	119
	Anlage A: Mustereinladungsschreiben zur Mitarbeiterbefragung	119
	Anlage B: Einige Regeln zur Itemkonstruktion bei Mitarbeiterbefragungen	121
	Anlage C: Vergleich von MAB-Software-Anbietern	122
	Anlage D: Muster eines redaktionell aufbereiteten »Management Summary« der Ergebnisse einer Mitarbeiterbefragung	124

Anlage E: Antworten auf offene Fragen bei einer Mitarbeiterbefragung . . .	131
Anlage F: Beispiel einer Befragung zur Zufriedenheit der HR-Kunden	133
Abbildungsverzeichnis	139
Tabellenverzeichnis	141
Wörterverzeichnis	143