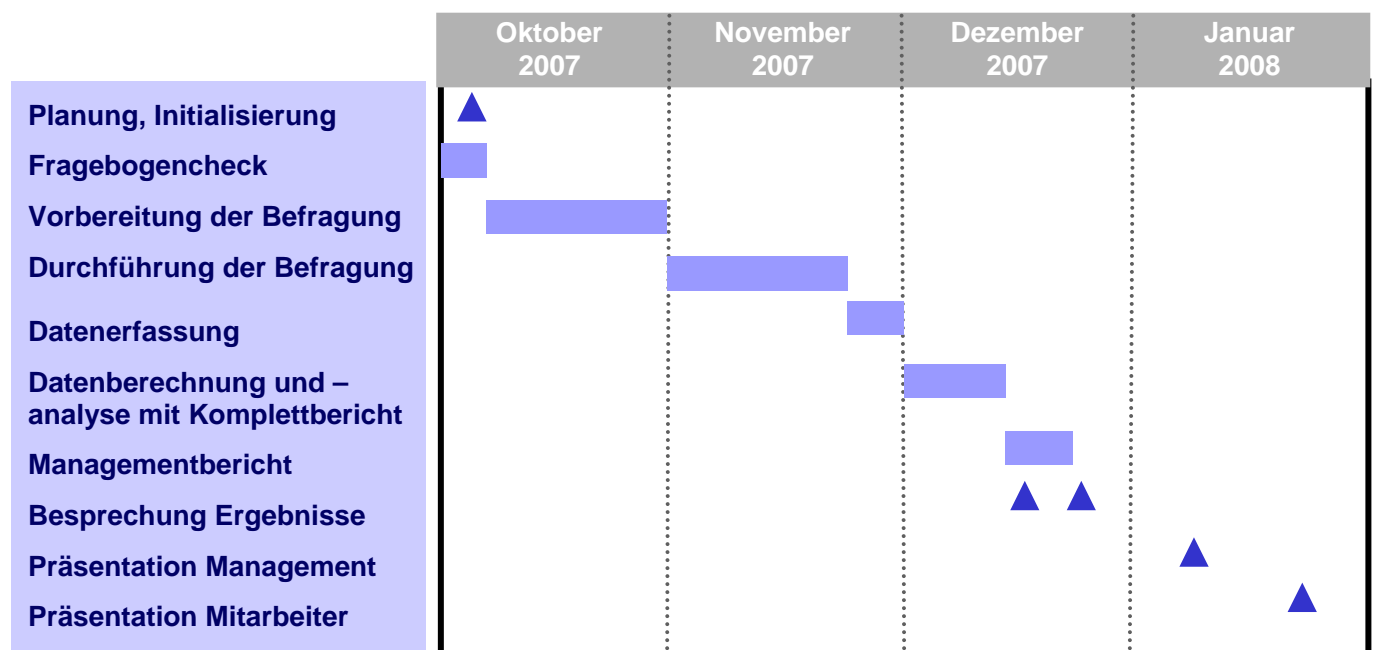


Das Instrument der „Mitarbeiterbefragung“ – Werkzeug für erfolgreiche Organisationsdiagnostik und Kommunikation: Projektbeispiel bei der Smiths Heimann GmbH

Wachstum, Weiterentwicklung, Veränderungen, Vergrößerung des Mitarbeiterstabes – Rahmenbedingungen, die letztlich einem steten Wandel unterliegen und auf die Unternehmen dementsprechend aufmerksam schauen und die sie regelmäßiger Beurteilung und Prüfung unterziehen, um sich für die Zukunft strategisch und organisatorisch auszurichten.

Vor dem Hintergrund dieser Notwendigkeiten gewinnen Mitarbeiterbefragungen in Unternehmen zunehmend an Bedeutung. Die Mitarbeiterbefragung ist ein hoch sensibles Instrument der Organisationsdiagnostik und gleichzeitig ein Kommunikationsinstrument. Die Unternehmensführung tritt mit ihren Mitarbeitern in einen offenen Dialog ein, sie signalisiert ein klares und ehrliches Interesse an Rückmeldung. Mitarbeiterbefragungen unterstützen die Mitarbeiterbindung und bieten dem Unternehmen ein Feedback zu Verbesserungspotenzialen. Sie können Stärken und Schwächen, Ideen und Verbesserungsvorschläge aus Sicht der Mitarbeiter sowie Handlungsbedarfe identifizieren und ermöglichen dadurch das Ableiten von Maßnahmen und Projekten und damit die Planung und Umsetzung von Veränderungen und Verbesserungen.

Die **Smiths Heimann GmbH** in Wiesbaden hat in Zusammenarbeit mit personal-point diesen Weg des unternehmensinternen Dialogs bereits zum wiederholten Mal beschritten und im Herbst 2007 eine Mitarbeiterbefragung organisiert und durchgeführt.



Zeitlicher Ablauf der Mitarbeiterbefragung

Die Aufgabenverteilung zwischen **Smiths Heimann** und **personal-point** wurde im Vorfeld klar abgesteckt: Die Verantwortung für Vorbereitung und Durchführung der Mitarbeiterbefragung lag auf der Seite des Unternehmens. **Personal-point** ist dabei beratend und auch überprüfend tätig und übernimmt anschließend die Auswertung und Aufbereitung der Ergebnisse.

Gemeinsam wurde sichergestellt, dass alle wichtigen Erfolgsfaktoren berücksichtigt werden:

- eine gute Fragebogenkonstruktion
- eine klare Information bei der Einführung
- eine anschauliche Visualisierung der Ergebnisse für Management und Mitarbeiter
- die Maßnahmenvereinbarung und Umsetzung nach der Befragung

Klare Informationen, die das Vorhaben offen im Vorfeld ankündigen und erläutern, schaffen Vertrauen und das echte Interesse mitzuwirken. Gemeinsam mit dem **Geschäftsbereich Human Resources, Frau Kerstin Schaus** und **Frau Giovanna Fratantuono** sowie dem Betriebsrat wurde der Fragebogen für die **Smiths Heimann**-Mitarbeiter entwickelt. Die Organisation der Befragung vor Ort haben anschließend Personalabteilung und Betriebsrat übernommen.

Smiths Heimann weiß seine Wünsche zu Auswertungsinhalten und – tiefe berücksichtigt und die Moderation des Dialogs zwischen Führung und Mitarbeitern in erfahrenen Händen - gerade auch in dem Bewusstsein der großen Akzeptanz einer solchen Gesamtmaßnahme durch die Beteiligung eines externen Experten.

Das Unternehmen signalisiert seinen Mitarbeitern, dass ihre Meinung wichtig ist und dass die Interessen der Mitarbeiter Berücksichtigung finden. Dazu müssen sie der Unternehmensführung bekannt sein. Einhaltung oder auch Korrektur des eingeschlagenen Kurses kann so fundiert und gezielt erfolgen. Die Mitarbeiter spüren ihnen entgegen gebrachtes Interesse und Wertschätzung, sie fühlen sich einbezogen, sowohl in ihren Bedürfnissen als auch Sorgen ernst genommen. Zugleich wird bei ihnen die Erwartungshaltung geweckt, dass nach dieser Befragung der Dialog weiter geht und dass aus den Ergebnissen auch Verbesserungen abgeleitet und umgesetzt werden.

Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung wurden u.a. differenziert nach Bereichen, Hierarchiestufen, Qualifikation, Alter und Betriebszugehörigkeit aufbereitet.

Personal-point hat auf dieser Grundlage dann einen ausführlichen Komplettbericht mit allen statistischen Auswertungen erstellt und graphisch aufbereitet, ebenso eine Präsentationsunterlage (Management-Bericht) mit Experten-Feedback und Handlungsempfehlungen.

Diese Ergebnisse hat **Stefan Kalle, Leiter des Geschäftsfeldes Organisationsentwicklung bei personal-point**, Anfang 2008 sowohl dem Management als auch den Mitarbeitern von **Smiths Heimann** präsentiert und erläutert. Derzeit werden Folgemaßnahmen aufgesetzt, die aus den Ergebnissen der Befragung abgeleitet werden.

Durch die Erfahrung von **personal-point** in Organisationsentwicklung und Organisationsdiagnostik werden Fragebogenentwicklung und Ergebnisauswertung zum Anlass für nachhaltige Verbesserungen.