

Werner Bosch



# Praxishandbuch Mitarbeiterbefragungen

Konzepte, Methoden und Vorgehensweisen für er-  
giebige und erfolgreiche Mitarbeiterbefragungen.  
Mit Mustervorlagen, Fragenkatalogen und zahlrei-  
chen übernehmbaren Mitarbeiterbefragungsbögen.

PRAXIUM-Verlag, Zürich

## Inhaltsverzeichnis

<b>Editorial</b>	<b>8</b>
<b>Zweck und Nutzen von Mitarbeiterbefragungen</b>	<b>9</b>
Die Funktionen von Mitarbeiterbefragungen	12
Zweck und Aufgabe von Mitarbeiterbefragungen	14
Der Nutzen von Mitarbeiterbefragungen	14
Der Nutzen für das Unternehmen	15
Der Nutzen für die Mitarbeitenden	17
Psychologische und aktuelle Themengebiete	19
<b>Ziele und Methoden</b>	<b>25</b>
Eigen- und Fremdbild in der Mitarbeiterbefragung	29
Entwicklungen und Trends mit Indizes	30
Monatliche Pulsbefragungen	31
Qualitative Mitarbeiterbefragungen	34
Kombinierter Einsatz von Befragungsmethoden	36
Mögliche Ziele von Mitarbeiterbefragungen	38
Voraussetzungen und Erfolgsfaktoren	40
Die Problematik der Aussagekraft	43
Bedeutung und Praxis von Benchmarks	45
Voraussetzungen für den Erfolg einer Mitarbeiterbefragung	47
Mitarbeiterbefragungen mit der 360-Grad-Rückmeldung	48
Webbasierende Online-Befragungen	50
Vorteile von Online-Mitarbeiterbefragungen	54
Qualitätskontrolle für Online-Befragungen	55
Muster-Mitteilung zu einer Online-Befragung	56
<b>Erstellung von Fragebögen</b>	<b>57</b>
Konzeption und Erstellung eines Fragebogens	58
Dimensionen von Mitarbeiterbefragungen	62
Informationen des Deckblatts einer Mitarbeiterbefragung	65
Die Qualität der Fragestellungen	66
Regeln zur Fragen-Zusammenstellung und -formulierung	69
Übersicht zu den einsetzbaren Fragetypen	72
Weitere Frageformen	74
Antwortformate und Antwortkategorien	81
Stufenanzahl von Skalen	85

Vorteile und Nachteile von Kommentarmöglichkeiten	87
Ablauf und Schritte einer Mitarbeiterbefragung	95
Rücklauf von Fragebögen	97
Die Vorteile elektronischer Fragebögen	99
<b>Durchführung und Information</b>	<b>101</b>
Externe oder interne Durchführung?	103
Qualitätskriterien für die Evaluierung eines Beraters	105
Kosten einer Mitarbeiterbefragung	106
Kernfragen der Vorbereitung	107
Interne Kommunikation	108
Begleitbrief für Führungskräfte-Befragung	111
Mustervorlage Mitarbeiterinformation zu einer Befragung	112
Häufige Fragen von Mitarbeitern	114
Mustervorlage mit Fragen und Antworten für Mitarbeiter	115
<b>Auswertung und Reporting</b>	<b>121</b>
Statistische Auswertung und Interpretationen	125
Beispiel eines tabellarischen Berichts	128
Verwendung von Grafiken bei Auswertungen	129
Grafische Darstellung einer Skalen-Auswertung	130
Das Reporting der Ergebnisse	131
Darstellungsformen von Befragungspunkten	135
Reaktionen und Stellungnahmen auf Befragungen	149
<b>Massnahmen und Umsetzungen</b>	<b>151</b>
Workshops zu Massnahmen und Handlungsfeldern	154
Planung von Veränderungsmassnahmen	159
Selektionierung und Priorisierung von Massnahmen	159
Umsetzung der Massnahmen	161
Ergebniskontrolle und Benchmarking	162
Abschlusscheck zum Projekt Mitarbeiterbefragung	163
Erfolgsfaktoren von Veränderungsprozessen	164
Planung und Vorbereitung der Veränderungen	165
<b>Fragebogen-Vorlagen zu verschiedenen Themen</b>	<b>167</b>
Allgemeiner Mitarbeiterbefragungsbögen	169
Mitarbeiterbefragung zur Vergütungspolitik	180
Muster Befragung zu Mitarbeiterbeurteilungen	185

Fragebogen zur Unternehmensanalyse	195
Befragung zu Arbeitszeiten und Arbeitszeit-Flexibilisierung	204
Befragung zur Nutzung betrieblicher Informationsquellen	211
Muster-Mitarbeiterbefragung zur internen Kommunikation	212
Weiterentwicklung und Laufbahn	217
Arbeitshilfsmittel und -Instrumente	223
Mitarbeiterbefragung zur Work-life-Balance	225
Fragebogen zum Gesundheitszustand	228
Fragebogen zu gesundheitsfördernden Massnahmen	235
Fragebogen für Austrittsgespräche	238
Motivation und Arbeitszufriedenheit	242
Ergebnisbogen zur Mitarbeiter-Motivations-Befragung	246
Befragung zur Teamsituation	248
Beurteilung des Unternehmens	250
Befragung zu Führungsqualität und Führungsverhalten	252
Veränderungsprozesse und Mitarbeiterbeteiligung	256

## **Fragenkataloge nach Themengebieten** **259**

Fragen zu Mitarbeitergesprächen an Mitarbeiter	271
Allgemeine Einschätzungen und Merkmale der Tätigkeit	272
Führungsverhalten des direkten Vorgesetzten	273
Sozial- und Motivationskompetenzen des Vorgesetzten	274
Engagement und Identifikation	275
Befragung zu Personalentwicklungs-Instrumenten	277
Akzeptanz und Präferenz von Lernmethoden	278
HR-Services	279

## **Die CD-ROM zum Buch** **281**

Word-Arbeitshilfen	282
Word-Fragebögen und -Fragenkataloge	282
Excel-Dateien	283
Powerpoint-Vorlagen	285

## **Stichwort- und Literaturverzeichnis** **287**