

ZUFRIEDENHEITS-BAROMETER

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter ist ein entscheidender Faktor für den nachhaltigen Erfolg eines Unternehmens. Zufriedene Mitarbeiter sind weniger krank. Sie identifizieren sich mit ihrem Arbeitgeber. Sie freuen sich morgens auf ihre Arbeit und ihre Kollegen. Und sie haben Lust, am Erfolg des Unternehmens teilzuhaben und mitzubauen. Die Zufriedenheit in Ihrem Unternehmen kontinuierlich zu messen und zu verbessern, dazu dient das Zufriedenheits-Barometer.

MITARBEITER BETEILIGEN, ZUFRIEDENHEIT ERHÖHEN, UNTERNEHMENSERFOLG SICHERN

Was bewegt die Menschen in Ihrem Unternehmen? Welche Hemmnisse und Probleme nehmen sie wahr? Wo liegen Potenziale und Stärken? Welche Bedingungen und Strukturen unterstützen die Arbeit der Mitarbeiter optimal, haben vielleicht sogar Vorbildcharakter?

Das Zufriedenheits-Barometer ist ein sehr wirksames Werkzeug, um zu messen, wo Ihr Unternehmen steht, und es liefert dem Management zugleich Ansatzpunkte für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Dieses Wissen ist eine äußerst wichtige Voraussetzung für eine verantwortungsbewusste Unternehmensführung, für eine vorausschauende Organisations- und Personalentwicklung sowie für ein nachhaltiges Qualitätsmanagement.

Aber auch wenn ein Unternehmen über eine solide Informationsbasis verfügt und bereit ist, Dinge anzugehen, müssen Veränderungen etabliert und durchgängig gelebt werden. Das geht nicht ohne die Unterstützung der Belegschaft. Deshalb ist es äußerst sinnvoll, alle Mitarbeiter von Anfang an mit einzubeziehen. Und auch dafür ist das Zufriedenheits-Barometer ein sehr effizientes Instrument. Auf diese Weise bekommt nicht nur jeder eine Stimme, sondern das Unternehmen auch die geballte Expertise all seiner Mitarbeiter.

Daneben sollte ein weiterer Aspekt nicht unterschätzt werden: Zufriedene Mitarbeiter, die ihr Unternehmen loyal und authentisch gegenüber Kunden, Geschäftspartnern und der Öffentlichkeit vertreten, sind die beste Werbung für ein Unternehmen, weil man im Zweifel immer eher den persönlichen Erfahrungen eines Menschen vertraut, als einer Hochglanzbroschüre oder einem Imagefilm.

DAS ZUFRIEDENHEITS-BAROMETER IST HILFREICH,

- um die Arbeitsbedingungen sowie das Arbeitsklima im Unternehmen regelmäßig zu erfassen und kontinuierlich zu verbessern,
- als fundierte Datenbasis und Entscheidungsgrundlage für eine proaktive Organisations- und Personalentwicklung,
- um die Mitarbeiter in die Gestaltung und Weiterentwicklung des Unternehmens einzubeziehen und damit auch die Identifikation mit dem Unternehmen zu erhöhen,
- als internes Kommunikationswerkzeug, um die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter auf aktuell wichtige Themen und Neuerungen zu richten,
- um die Struktur der Teams und deren Zusammenarbeit zu verbessern; denn anders als bei klassischen Mitarbeitergesprächen oder Führungsdialogen, die meist auf eine Verbesserung des Mitarbeiter-Vorgesetzten-Verhältnisses ausgerichtet sind, kann hier auch die kollegiale Zusammenarbeit auf gleicher Hierarchieebene intensiv beleuchtet und eine entsprechende Teamentwicklung initiiert werden.

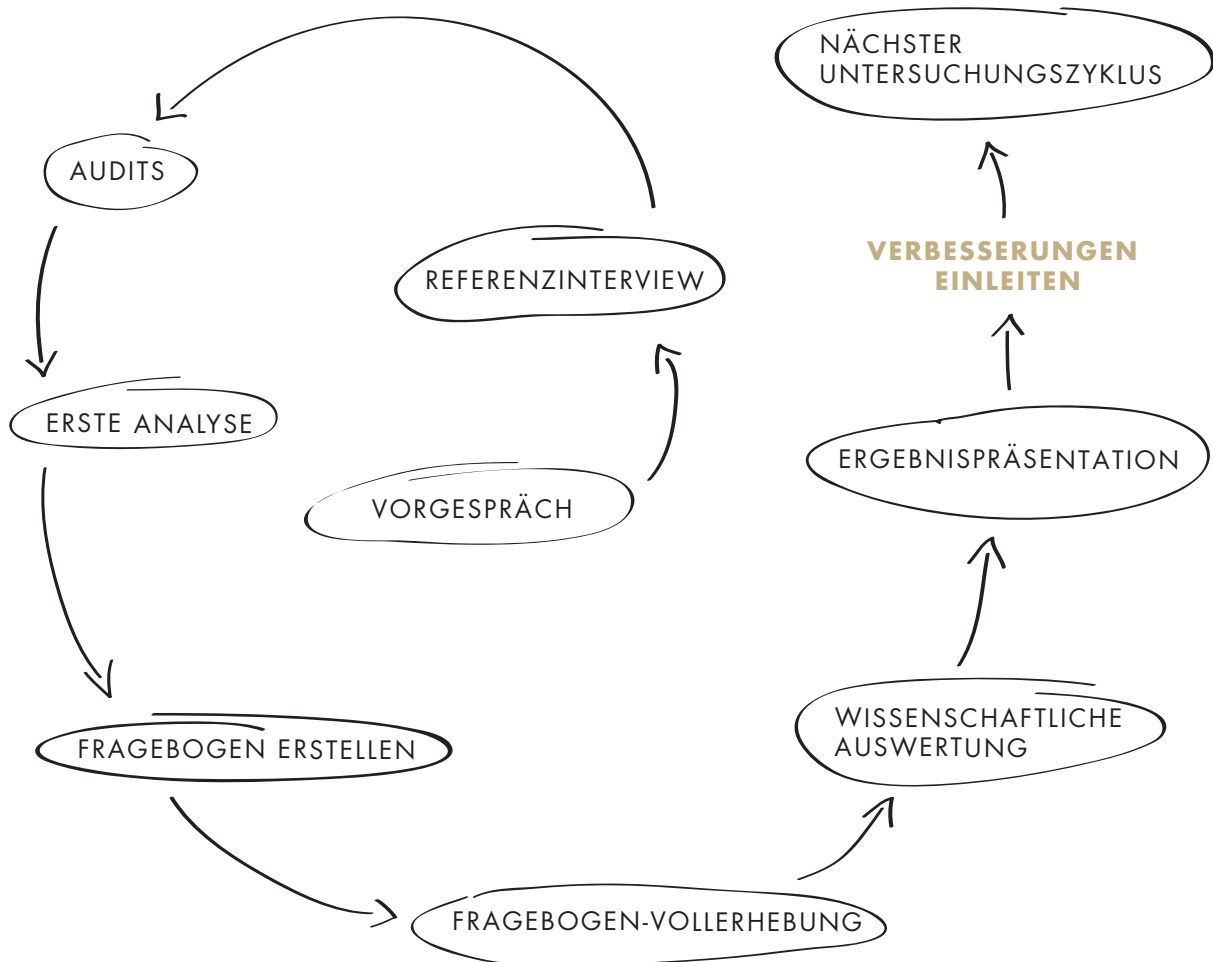
METHODISCHE UMSETZUNG – WISSENSCHAFTLICH FUNDIERT

Das Zufriedenheits-Barometer ist ein zweiteiliges Werkzeug zur Dokumentation und Analyse des jeweiligen Ist-Zustands und den darin liegenden Entwicklungsmöglichkeiten. Durch einen regelmäßigen Einsatz, für den das Zufriedenheits-Barometer ausdrücklich konzipiert ist, können dann auch Fortschritte, Erfolge und Entwicklungstendenzen dokumentiert und kommuniziert sowie Verbesserungsprozesse verstetigt werden.

Der erste, qualitative Teil eines Untersuchungszyklus dient dazu, das Unternehmen sowie dessen Strukturen und Kultur gut kennen zu lernen, einen Einblick in dessen Stärken und Probleme zu erhalten sowie Vernetzungen und Wirkungszusammenhänge zu erkennen. Hierfür wird zum einen ein Referenzinterview mit einem Mitglied der Geschäftsführung geführt. Zum anderen werden Mitarbeiter verschiedener Arbeitsbereiche und Hierarchieebenen in Audits befragt.

Ausgehend von diesem Vorwissen werden dann die passenden Fragen für den zweiten, quantitativen Untersuchungsteil, die Vollerhebung mit einem Online-Fragebogen entwickelt. Denn die richtigen Fragen sind entscheidend. Sie sollen Interesse bei den Mitarbeitern wecken sowie klare und ehrliche Antworten ermöglichen. Die Fragen sollen einen unmittelbaren Bezug zur Arbeitswirklichkeit und den aktuellen Problemen haben. So erreicht man auch eine größere Beteiligung und einen höheren Rücklauf. Diese Vollerhebung stellt damit zum einen sicher, dass jeder Mitarbeiter zu Wort kommt und liefert zum anderen valide Daten über die Verteilung und Gewichtung der ermittelten Themen im Unternehmen.

ARBEITSSCHRITTE



MIT DEM ZUFRIEDENHEITS-BAROMETER VERBINDEN WIR DEN ANSPRUCH:

- Die richtigen Fragen zu stellen, um die Antworten zu erhalten, die dem Unternehmen und seinen Mitarbeitern tatsächlich weiterhelfen.
- Fakten zu erheben und Fakten zu präsentieren, also nichts zu dramatisieren aber auch nichts zu beschönigen.
- Größtmögliche Transparenz bei Wahrung der persönlichen Anonymität zu erreichen.
- Die Ergebnisse solide und gut verständlich aufzubereiten und zu präsentieren, und zwar in der für das Unternehmen und seine Mitarbeiter jeweils passenden Form.
- Selbststeuerung, Selbstverantwortung und Freude an der Arbeit zu fördern, durch die direkte Beteiligung und Einbeziehung der Mitarbeiter in die Weiterentwicklung des Unternehmens.

AISENBREY, RICHTER & PARTNER

FREIE WISSENSCHAFTLER UND PÄDAGOGEN

WISSENSCHAFTLICHE UNTERNEHMENSBEGLEITUNG

WWW.AR-PARTNER.DE T. 030 28093765

© MÄRZ 2012 AISENBREY, RICHTER & PARTNER