

# BESCHÄFTIGTENBEFRAGUNGEN

## FRAGEBOGENGESTALTUNG

Beschäftigtenbefragungen sind ein zentrales Instrument zur Erhebung von Meinungen, Einstellungen und Erfahrungen der Beschäftigten und bieten zahlreiche Vorteile für die Organisationsentwicklung. Neben der Analyse der aktuellen Beschäftigtenzufriedenheit können sie für eine Vielzahl von Anlässen genutzt werden, wie z. B. zur Identifikation von Optimierungspotenzialen oder zur strategischen Planung. Die Ergebnisse der Befragungen liefern wertvolle Einblicke in das Betriebsklima, die Kommunikationskultur und die allgemeine Zufriedenheit der Belegschaft. Darüber hinaus können sie dazu beitragen, die Zufriedenheit, Bindung und Motivation zu erhöhen und wertvolle Erkenntnisse, z. B. im Rahmen von Transformationsprozessen, zu generieren.

### VORTEILE VON BESCHÄFTIGTENBEFRAGUNGEN

Ein großer Vorteil von Beschäftigtenbefragungen ist die Möglichkeit, gezielt Feedback von denjenigen zu erhalten, die am engsten mit den täglichen Arbeitsprozessen vertraut sind. Dies führt zu einer Vielzahl von Vorteilen:

**Identifikation von (Innovations-)Potenzialen:** Beschäftigte verfügen aufgrund ihres spezifischen Hintergrunds und ihrer individuellen Position über Wissen, das innerhalb traditioneller Prozesse verborgen geblieben sein kann.

**Verbesserung der Arbeitsbedingungen:** Durch das gezielte Erfragen von Bedürfnissen und Problemen können Maßnahmen ergriffen werden, die die Arbeitsbedingungen verbessern und somit die Zufriedenheit und Produktivität der Beschäftigten steigern.

**Förderung der Kommunikation:** Beschäftigtenbefragungen fördern einen offenen Dialog zwischen Management und Beschäftigten, was zu einem besseren Verständnis und einer stärkeren Zusammenarbeit führt.

**Frühzeitige Problemerkennung:** Durch regelmäßige Befragungen können potenzielle Probleme frühzeitig erkannt und Gegenmaßnahmen ergriffen werden, bevor sie sich negativ auf die Organisation auswirken.

**Erhöhung der Beschäftigtenbindung:** Indem die Meinungen und Vorschläge der Beschäftigten berücksichtigt werden, fühlen sich diese wertgeschätzt und in die Unternehmensprozesse eingebunden, was die Beschäftigtenbindung stärkt.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## HERAUSFORDERUNGEN VON BESCHÄFTIGTENBEFRAGUNGEN

Trotz der zahlreichen Vorteile gibt es auch Herausforderungen, die bei der Durchführung von Beschäftigtenbefragungen zu beachten sind:

**Vertrauensverlust:** Wenn Beschäftigte den Eindruck haben, dass ihre Antworten nicht anonym behandelt werden oder dass keine Maßnahmen aus den Befragungsergebnissen resultieren, kann dies zu Misstrauen und Frustration führen.

**Methodische Fehler:** Fehler im Design des Fragebogens oder der Datenerhebung können zu ungenauen oder verzerrten Ergebnissen führen.

**Erwartungsmanagement:** Es ist wichtig, die Erwartungen der Beschäftigten hinsichtlich der Ergebnisse und der daraus resultierenden Maßnahmen realistisch zu halten, um Enttäuschungen zu vermeiden. Gleichzeitig sollten die Befragungen nicht zum Selbstzweck durchgeführt werden, sondern Handlungsableitungen aufzeigen.

## ANLÄSSE FÜR BESCHÄFTIGTENBEFRAGUNGEN

Es gibt verschiedene Anlässe, zu denen Beschäftigtenbefragungen durchgeführt werden können:

**Regelmäßige Zufriedenheitsumfragen:** Diese werden oft jährlich oder halbjährlich durchgeführt, um kontinuierlich ein Stimmungsbild der Belegschaft zu erhalten.

**Veränderungsprozesse:** Bei größeren Umstrukturierungen, Fusionen oder der Einführung neuer Systeme und Prozesse ist es sinnvoll, die Meinung der Mitarbeiter einzuholen.

**Krisensituationen:** In Zeiten von Krisen oder Konflikten kann eine Befragung helfen, die Ursachen zu identifizieren und Lösungen zu erarbeiten.

**Themenspezifische Befragungen:** Um spezifische Themen wie Arbeitsbedingungen, Fortbildungsmöglichkeiten oder das Betriebsklima detailliert zu untersuchen.

## DURCHFÜHRUNG VON BESCHÄFTIGTENBEFRAGUNGEN

Die Durchführung von Beschäftigtenbefragungen erfordert eine sorgfältige Planung und Umsetzung, um aussagekräftige und verwertbare Ergebnisse zu erhalten. Folgende Aspekte sollten dabei berücksichtigt werden:

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## PLANUNG UND VORBEREITUNG

**Zieldefinition:** Klar definierte Ziele sind entscheidend für den Erfolg der Befragung.

Es sollte genau festgelegt werden, welche Informationen erhoben werden sollen und wofür diese verwendet werden.

**Einbindung der Führungskräfte:** Die Unterstützung der Führungskräfte ist wichtig, um die Teilnahmebereitschaft der Beschäftigten zu erhöhen und die Umsetzung der Ergebnisse sicherzustellen.

**Kommunikation:** Eine transparente Kommunikation über den Zweck und die Ziele der Befragung sowie über den Umgang mit den Ergebnissen ist entscheidend, um Vertrauen zu schaffen. Zudem können Anreize gesetzt werden, um die Teilnahmebereitschaft zu erhöhen.

## DURCHFÜHRUNG DER BEFRAGUNG

**Anonymität:** Die Anonymität der Teilnehmenden muss gewährleistet sein, um ehrliche und unvoreingenommene Antworten zu erhalten.

**Methodenwahl:** Es gibt verschiedene Methoden zur Durchführung von Beschäftigtenbefragungen, wie Online-Befragungen, Papierfragebögen oder persönliche Interviews. Die Wahl der Methode sollte an die spezifischen Gegebenheiten des Unternehmens angepasst werden.

**Zeitlicher Rahmen:** Der zeitliche Rahmen für die Befragung sollte so gewählt werden, dass die Beschäftigten ausreichend Zeit haben, um die Fragen in Ruhe zu beantworten, ohne dass der Arbeitsfluss gestört wird.

## AUSWERTUNG UND UMSETZUNG

**Datenanalyse:** Nach Abschluss der Befragung müssen die Daten sorgfältig ausgewertet werden, um aussagekräftige Erkenntnisse zu gewinnen. Hierbei können statistische Methoden sowie qualitative Analysen zum Einsatz kommen.

**Ergebniskommunikation:** Die Ergebnisse der Befragung sollten transparent an die Beschäftigten kommuniziert werden. Dies kann in Form von Berichten, Präsentationen oder Workshops geschehen.

**Maßnahmenableitung:** Auf Basis der Ergebnisse sollten konkrete Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt werden, um die identifizierten Verbesserungsbereiche anzugehen.

**Nachverfolgung:** Es ist wichtig, die Umsetzung der Maßnahmen zu verfolgen und den Erfolg regelmäßig zu überprüfen.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## DIE FRAGEBOGENGESTALTUNG

Ein gut gestalteter Fragebogen ist das Herzstück jeder Beschäftigtenbefragung. Er sollte so konzipiert sein, dass er präzise und verwertbare Antworten liefert und gleichzeitig die Teilnahmebereitschaft der Beschäftigten fördert.

### EINFÜHRUNG IN DIE BEFRAGUNG

Bevor die eigentliche Befragung beginnt, sollten die Beschäftigten in den Sinn und Zweck der Befragung eingeführt werden. Folgende Punkte sind dabei zu beachten:

**Transparente Kommunikation:** Die Ziele und der Nutzen der Befragung sollten klar und verständlich kommuniziert werden. Dies schafft Vertrauen und motiviert die Beschäftigten zur Teilnahme.

**Betonung der Anonymität:** Die Beschäftigten sollten darüber informiert werden, dass ihre Antworten anonym behandelt werden, um ehrliche und unvoreingenommene Rückmeldungen zu gewährleisten.

**Zeitlicher Rahmen:** Es sollte klar kommuniziert werden, wie viel Zeit für das Ausfüllen des Fragebogens eingeplant werden sollte und bis wann die Befragung abgeschlossen sein muss.

**Kontaktperson:** Eine Ansprechperson für Fragen und Unsicherheiten bezüglich der Befragung sollte benannt werden.

#### Beispiel für einen Einführungstext

Liebe Mitarbeiterin, lieber Mitarbeiter,

unsere Firma, die SirTech GmbH, befindet sich aktuell in einem bedeutenden Veränderungsprozess, der darauf abzielt, unsere internen Abläufe zu optimieren und die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. In diesem Zusammenhang ist es uns ein besonderes Anliegen, Ihre Meinungen, Erfahrungen und Anregungen zu diesem Prozess zu erfassen.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Wir möchten durch diese Befragung besser verstehen, wie Sie die bisher umgesetzten Veränderungen wahrnehmen und welche Auswirkungen diese auf Ihren Arbeitsalltag haben. Insbesondere interessieren uns Ihre Einschätzungen zur Kommunikation der Veränderungen, Ihre Zufriedenheit mit den neuen Prozessen und Strukturen sowie mögliche Herausforderungen, denen Sie begegnen.

Ihre Rückmeldungen sind für uns von großer Bedeutung, um den Veränderungsprozess erfolgreich und im Sinne aller Beschäftigten zu gestalten. Daher bitten wir Sie, sich etwa 15 Minuten Zeit zu nehmen, um an dieser anonymen Umfrage teilzunehmen. Ihre Antworten werden vertraulich behandelt und ausschließlich für interne Zwecke verwendet. Eine Zuordnung der Daten zu einzelnen Personen ist nicht möglich.

Bitte beantworten Sie die Fragen spontan und ehrlich. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten – Ihre ehrliche Meinung zählt.

Wir bedanken uns herzlich für Ihre Teilnahme und Ihre wertvollen Beiträge, die uns helfen, die Veränderungen bestmöglich umzusetzen und unsere Arbeitsumgebung für alle Beschäftigten zu verbessern. Sollten Sie Fragen zu der Befragung haben, können Sie sich gerne an das Befragungs-Team wenden.

Mit freundlichen Grüßen,

Das Befragungs-Team der SirTech GmbH

## FRAGEBOGENDESIGN

Beim Design des Fragebogens sollten verschiedene Faktoren berücksichtigt werden, um aussagekräftige und präzise Daten zu erhalten:

### ARTEN VON FRAGEN

**Geschlossene Fragen:** Diese Fragen bieten vorgegebene Antwortmöglichkeiten und sind leicht auszuwerten. Beispiele sind Ja/Nein-Fragen, Multiple-Choice-Fragen oder Skalen.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

**Offene Fragen:** Diese Fragen erlauben freie Antworten und bieten die Möglichkeit, detaillierte und nuancierte Informationen zu sammeln. Sie sind jedoch schwerer auszuwerten.

**Multiple-Choice:** Diese Fragen bieten mehrere Antwortmöglichkeiten, von denen eine oder mehrere ausgewählt werden können. Sie sind einfach zu beantworten und auszuwerten.

**Skalen:** Skalen ermöglichen es den Befragten, ihre Zustimmung oder Ablehnung zu einer Aussage auf einer mehrstufigen Skala anzugeben (z.B. von 1 = stimme gar nicht zu bis 5 = stimme voll zu).

**Rangordnungsfragen:** Bei diesen Fragen werden die Befragten gebeten, mehrere Optionen in eine Rangfolge zu bringen. Dies kann hilfreich sein, um Prioritäten oder Präferenzen zu ermitteln.

**Polaritätenprofil:** Hierbei werden Antwortalternativen auf einem Kontinuum zwischen zwei (scheinbar) entgegengesetzten Polen gegeben.

### Beispiele für Fragetypen

Bitte geben Sie auf einer Skala von 1 (stimme vollkommen zu) bis 4 (stimme überhaupt nicht zu) an, wie zufrieden Sie mit den Veränderungen sind.

1	2	4	5
Stimme vollkommen zu	Stimme weitestgehend zu	Stimme nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu

Bitte kreuzen Sie an, welchen der folgenden Aspekte Sie am stärksten wahrgenommen haben (Mehrfachantworten möglich)

- das neue Zeiterfassungssystem
- die Reorganisation der Produktion
- die neuen Teamzusammensetzungen
- ...

Bitte kreuzen Sie auf den folgenden Kontinuen an, wie Ihrer Auffassung nach der Veränderungsprozess idealerweise ablaufen sollte:

langsam						schnell
bedacht						Schnell und entschlossen

Welche Herausforderungen in Bezug auf die Veränderungen sind Ihnen besonders aufgefallen (Freitext)?

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## GESTALTUNGSTIPPS

**Klarheit und Verständlichkeit:** Die Fragen sollten klar, präzise und verständlich formuliert sein, um Missverständnisse zu vermeiden.

**Relevanz:** Alle Fragen sollten relevant für die Ziele der Befragung sein. Überflüssige oder zu detaillierte Fragen können die Teilnehmenden ermüden und die Qualität der Antworten beeinträchtigen.

**Neutralität:** Die Fragen sollten neutral formuliert sein, um keine bestimmten Antworten zu suggerieren oder die Befragten in eine bestimmte Richtung zu lenken.

**Länge des Fragebogens:** Der Fragebogen sollte nicht zu lang sein, um die Teilnahmebereitschaft der Beschäftigten nicht zu gefährden. Es ist wichtig, einen guten Kompromiss zwischen Umfang und Tiefe der Befragung zu finden.

## ABSCHLUSS UND DANK

Am Ende des Fragebogens sollte den Teilnehmenden für ihre Zeit und ihre Teilnahme gedankt werden. Dies trägt zur Wertschätzung der Beschäftigten bei und fördert eine positive Einstellung gegenüber zukünftigen Befragungen.

### Beispiel für eine Verabschiedung

Sie sind am Ende der Umfrage angelangt. Vielen Dank für Ihre Teilnahme! Sie unterstützen damit ein wertvolles Forschungsvorhaben für unser Unternehmen!

Sofern Sie noch Fragen zu der Umfrage haben, können Sie sich an Frau Schmitz (e-schmitz@sirtech.de) wenden.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## FRAGEBOGENSOFTWARE

Auf dem Markt existiert eine große Anzahl teils kostenloser Software zur Durchführung von Befragungen. Dazu zählen unter anderem:

### GOOGLE FORMS

- Kostenlos
- Einfach zu bedienen
- Integration mit Google Drive

### QUALTRICS

- Umfangreiche Funktionen
- Ideal für komplexe Befragungen
- Erweitertes Reporting

### SURVEYMONKEY

- Benutzerfreundlich
- Umfangreiche Vorlagen
- Verschiedene Analyse-Tools

### LIMESURVEY

- Open-Source
- Hohe Flexibilität
- Anpassbar und erweiterbar

### MICROSOFT FORMS

- Integration mit Microsoft Office 365
- Benutzerfreundlich
- Grundlegende Funktionen

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie fördert TRAIBER.NRW im Rahmen der Förderbekanntmachung „Transformationsstrategien für Regionen der Fahrzeug- und Zulieferindustrie“ mit 4,1 Mio. EUR bis Ende 2025.

Weitere Informationen zum Projekt finden Sie unter [www.traiber.nrw](http://www.traiber.nrw)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages