

Mitarbeiter- befragungen in der Praxis

von
Ingwer Borg

HOGREFE



GÖTTINGEN · BERN · WIEN · PARIS · OXFORD · PRAG
TORONTO · BOSTON · AMSTERDAM · KOPENHAGEN
STOCKHOLM · FLORENZ · HELSINKI

Inhaltsverzeichnis

1	Mitarbeiterbefragungen heute	11
2	Merkmale von Mitarbeiterbefragungen	15
2.1	Sechs kurze Fallbeispiele aus der Praxis	15
2.2	Allgemeine Merkmale von Mitarbeiterbefragungen	16
3	Varianten von Mitarbeiterbefragungen	18
4	Nutzen und Kosten einer MAB	21
4.1	Nutzen	21
4.2	Kosten	23
4.3	Risiken	25
	Typische Fehler	26
5	MAB-Projektteam	27
5.1	Aufgaben des Koordinationsteams	27
5.2	Architektur des Koordinationsteams	28
5.3	MAB-Koordinatoren in den Organisationseinheiten	30
5.4	Auswahl der Koordinatoren	31
5.5	Koordinatoren, Berater und Provider	33
5.6	Zeitverbrauch des Koordinators im MAB-Projekt	34
	Typische Fehler	34
6	Positionierungen eines MAB-Projekts	35
6.1	Ziele und Rahmenbedingungen	35
6.2	Zeitplan der MAB	37
6.3	Regeln zum Schutz des einzelnen Mitarbeiters	37
6.4	Regeln zum Schutz der einzelnen Führungskraft	40
6.5	Regeln für Berichte: Wer sieht was?	41
6.6	Rollen besonderer Gruppen und Personen	43
6.7	Design der Folgeprozesse	46
	Typische Fehler	48
7	Stichproben und Vollbefragungen	49
7.1	Statistische Gesichtspunkte	49
7.2	Kostenüberlegungen	50
7.3	Psychologische Gesichtspunkte	51

7.4	Nützlichkeit für Entscheidungen	52
7.5	Non-Response und Ausschöpfung	53
	Typische Fehler.	54
8	Informationskampagne	55
8.1	Koordination und Stil der Info-Kampagne	55
8.2	Abschnitte der Info-Kampagne	56
8.3	Info-Kampagne vor der Befragung.	57
8.4	Info-Kampagne nach der Befragung	60
8.5	Typische Fragen und Antworten.	61
	Typische Fehler.	65
9	Fragen, Items und Fragebogen	66
9.1	Abschnitte eines MAB-Fragebogens	66
9.2	Grundbegriffe der Item-Konstruktion.	66
9.3	Funktionen inhaltlicher MAB-Items	73
9.4	Generische und strategische Items	75
9.5	Allgemeine Themen inhaltlicher Items	76
9.6	Spezielle Themen inhaltlicher Items	83
9.7	Heikle und unzulässige Fragen.	85
9.8	Formulierung und Formatierung von MAB-Items	86
	Typische Fehler.	87
10	Datenerhebung	88
10.1	Elemente der Datenerhebung	88
10.2	Formen der Datenerhebung	88
10.3	Beteiligungskontrolle	90
10.4	Erhöhung der Beteiligung.	90
10.5	Typische Teilnahmequoten	91
	Typische Fehler.	92
11	Analyse von MAB-Daten	93
11.1	Ergebnisberichte	93
11.2	Auswertung einzelner Items.	93
11.3	Item-Blöcke und ihre Darstellung im Ergebnisbericht.	96
11.4	Berichtsformen	98
11.5	Items und Indices	99
11.6	Auswertung offener Fragen	101
11.7	Benchmarking.	102
11.8	Historische Vergleiche und Zeitreihen	104
11.9	Varianz der Ergebnisse	105
11.10	Heat Maps.	106

11.11	Faktoren, die den Items zugrunde liegen	107
11.12	Treiber-Analysen und Kausal-Analysen.....	109
11.13	Multidimensionale Skalierung und Bubble Plots	111
11.14	Linkage-Analysen.....	112
11.15	Interpretation, Story-Konstruktion und Empfehlungen	114
	Typische Fehler.....	119
12	Folgeprozesse	121
12.1	Ergebnispräsentationen.....	121
12.2	MAB-Berichte lesen und verwenden	123
12.3	MAB-Workshops	125
12.4	Folgemaßnahmen (Aktionen).....	131
	Typische Fehler.....	134
13	Interessante Fälle aus der Praxis	136
13.1	Datenerhebung im Wahllokal	136
13.2	Datenerhebung am Arbeitsplatz	136
13.3	Datenerhebung als Event	137
13.4	Datenanalyse: Delta vs. Delta.....	139
13.5	Handlungsempfehlungen aus der MDS ableiten	140
13.6	Items in falscher Nachbarschaft	141
13.7	Theorie als Interpretationsschema	143
13.8	Schichten der Ergebnisse nach Führungsebenen	144
13.9	MAB-Ergebnisse und Scorecards.....	146
13.10	Bottom-up-Folgeprozesse.....	148
13.11	Aktionsworkshops für mittlere Manager	149
13.12	Mehr Akzeptanz durch Prognosen	151
	Literatur	155
	Stichwortverzeichnis	159