

## Mitarbeiterbefragung

Die Mitarbeiterbefragung (auch Betriebsklima-Analyse, betriebliche Meinungsumfrage, Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse genannt) ist ein Instrument der Personalforschung und als solches nicht nur ein Diagnoseinstrument der allgemeinen Zufriedenheit im Unternehmen sondern vor allem ein Instrument der Qualitätssicherung, der Führungskräfteentwicklung und des Veränderungsmanagements. Die Mitarbeiterbefragung fördert die Mitsprache und Beteiligung der Mitarbeiter, deckt Schwachstellen auf und ist Auftakt für einen gezielten Verbesserungsprozess im Unternehmen.

Mitarbeiterbefragungen werden in der Regel alle zwei Jahre durchgeführt und dienen der Einleitung und Erfolgskontrolle von dazwischen liegenden Changeprojekten. Mitarbeiterbefragungen werden online und/oder print durchgeführt, meist von spezialisierten externen Instituten, die die professionelle Planung, Kommunikation, Durchführung und Ergebnisumsetzung garantieren sowie den nachfolgenden Verbesserungsprozess initiieren, begleiten und erfolgssichern.

Unter einer »Mitarbeiterbefragung« wird verstanden;  
Eine Unternehmensführung, mit dem Instrument partizipativer,  
im Auftrag der Geschäftsleitung,  
in Zusammenarbeit mit den Arbeitnehmervertretungen,  
mit Hilfe von standardisierten und/ oder (teil-)  
standardisierten Fragebögen und/oder (teil-)  
strukturierten Interviews,  
anonym, auf freiwilliger Basis,  
direkt bei allen Mitarbeitern oder repräsentativen Stichproben,  
Probleme mit ihren einzelnen Komponenten und/oder Einflußfaktoren,  
unter Beachtung methodischer, organisatorischer und rechtlichen Rahmenbedingungen,  
Informationen über die Einstellungen, Wertungen, Erwartungen und Bedürfnisse der  
Mitarbeiter,  
bezogen auf bestimmte Bereiche der betrieblichen Arbeitsumwelt und/oder der Umwelt  
gewonnen werden.

Um daraus Hinweise auf betriebliche Stärken und Schwächen zu erlangen, deren Ursachen im Dialog zwischen Mitarbeitern und Führungskräfte zu klären sind, um konkrete Veränderungsprozesse einzuleiten.

### **Inhaltliche Ausgestaltung der Fragen der Mitarbeiterbefragungen**

Wie sehr sind Sie mit der Führungskompetenz ihres Vorgesetzten zufrieden?

Wie sehr sind Ihnen die Ziele Ihrer Abteilung deutlich?

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer persönlichen Weiterbildung?

Wie sehr zufrieden sind Sie mit der Unternehmenskommunikation - bekommen Sie alle Informationen um arbeiten zu können?

Wie sehr haben Sie die Möglichkeit, Einfluss auf die Verbesserung von Arbeitsabläufen zu nehmen?

Wie stark achtet Ihre Abteilung auf die Zufriedenheit ihrer Kunden/ Gäste?

Wie sehr sind Sie zufrieden mit der Umsetzung von Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit in Ihrem Bereich?

Wie sehr sind Sie mit dem gesellschaftlichen-sozialen Engagement ihres Unternehmens zufrieden?

Wie sehr sind Ihnen die Ergebnisse, Erfolge und Gewinne des Unternehmens bekannt?