

# LEITFADEN

## MITARBEITERBEFRAGUNG

*Anleitung für die unternehmensinterne Projektleitung zur Durchführung einer Mitarbeiterbefragung mit ISPA consult*

*2. Auflage, Dez. 2017*

---

*Mit Rückfragen wenden Sie sich bitte an*

*ISPA consult*

**T** +49 (0) 711/ 22879-3

**F** +49 (0) 711/ 22879-59

*info@ispa-consult.de*

*Video-IP: 46.237.204.177*

**ISPA consult GmbH** | Kernerstraße 43 | 70182 Stuttgart | [www.ispa-consult.de](http://www.ispa-consult.de)

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>VORWORT</b>	<b>Seite</b>	<b>03</b>
<b>DIE VIER PHASEN EINER MITARBEITERBEFRAGUNG</b>		<b>04</b>
<b>1. PLANUNGSPHASE</b>	<b>Seite</b>	<b>05</b>
1.1 Projektauftrag		05
1.2 Fragebogendesign		06
<b>FORMULAR 1: VORBEREITUNG DER MITARBEITERBEFRAGUNG</b>		08
FRAGEBOGEN		
1.3 Ablaufplanung		10
<b>FORMULAR 2: FREIGABE DES FRAGEBOGENENTWURFS UND</b>		15
DRUCKAUFTRAG		
<b>2. BEFRAGUNGSPHASE</b>	<b>Seite</b>	<b>18</b>
2.1 Erstellung des Fragebogens		18
2.2 Ausgabe / Verteilung der Fragebögen / Link + TAN		19
<b>FORMULAR 3: ANZAHL DER VERTEILTEN FRAGEBÖGEN JE</b>		21
AUSWERTUNGSEINHEIT		
2.3 Fristgerechtes Ausfüllen des Fragebogens		22
2.4 Rückgabe des Fragebogens		22
<b>3. AUSWERTUNGSPHASE</b>	<b>Seite</b>	<b>25</b>
3.1 Eingangskontrolle		25
3.2 Datenevaluierung		26
3.3 Erstellung der Berichte		26
3.4 Endkontrolle und Versand der Berichte		27
<b>4. UMSETZUNGSPHASE</b>	<b>Seite</b>	<b>30</b>
4.1 Allgemeines zur Umsetzung		30
4.2 Gestaltungsempfehlung		31
4.3 Beratungsangebote für zentrale und dezentrale Umsetzung		31
4.4 ISPA-Prozessberatung der Umsetzung		31
4.5 ISPA-Inhaltsberatung der Umsetzung		32
4.6 Organisierte Umsetzungsworkshops und Erfolgscontrolling		32
<b>ANHANG – Mustervorlagen</b>		<b>34</b>

## VORWORT

- Diesen ausführlichen **Leitfaden** haben wir entworfen, um Sie in den einzelnen Phasen der MAB – der Planung, Befragung, Auswertung und Umsetzung – zu unterstützen und Ihnen wichtige Informationen zu den einzelnen Projektschritten zu geben. Der Leitfaden zeigt Ihnen, auf welche Punkte Sie besonders achten sollten und gibt Ihnen wertvolle, erfahrungsgestützte Tipps für eine erfolgreiche MAB in Ihrem Unternehmen. Zudem befindet sich am Ende jedes Kapitels eine Checkliste. Sie führt die einzelnen Projektschritte nochmal kurz auf und gibt Ihnen die Möglichkeit erledigte Aufgaben abzuhacken – so wird kein Prozessschritt vergessen.

- **Optional:**

Mögen Planung, Befragung und Auswertung der Befragung noch so gut gelungen sein, ist es letztendlich die Umsetzung der Befragungsergebnisse in bedarfsgerechte Maßnahmen, die über Erfolg oder Misserfolg der MAB aus Sicht der Gesamtorganisation, wie aus Sicht der befragten Mitarbeiter, entscheidet. Mit jeder Befragung entstehen Kosten. Damit aber nicht nur Kosten entstehen, sondern auch Nutzen geschaffen wird, ist die Umsetzung ein „Muss“. Ein wichtiger Mehrwert von ISPA Mitarbeiterbefragungen ist die aktive Unterstützung bei der Umsetzung der Ergebnisse. ISPA consult verbindet Konzepte des „Change Managements“ mit der Organisationsentwicklung bzw. der „Lernenden Organisation“, um auf diese Weise erkannte Schwachstellen und Unzufriedenheitsursachen abzubauen bzw. vorhandene Stärken auszubauen. Zu unseren optionalen Leistungen gehören u. a. die Beratung Ihres Unternehmens bei der Festlegung von zentralen Entwicklungsfeldern und den damit verbundenen konkreten Maßnahmen sowie die Konzeption und Durchführung von Umsetzungs-Workshops. Falls Sie hieran Interesse haben, sprechen Sie uns bitte an.



[Institut für strategische  
Personalführung und Arbeitszeitgestaltung]  
Kernerstr. 43  
D-70182 Stuttgart  
Tel.: 0711 / 228 79 - 3  
Fax: 0711 / 228 79 - 59  
Email: [info@ispa-consult.de](mailto:info@ispa-consult.de)  
[www.ispa-consult.de](http://www.ispa-consult.de)

Der Einfachheit halber und zur besseren Lesbarkeit des Textes wird hier und in weiterer Folge die männliche Form verwendet. Gemeint sind immer beide Geschlechter.

## DIE VIER PHASEN EINER MITARBEITERBEFRAGUNG (MAB)

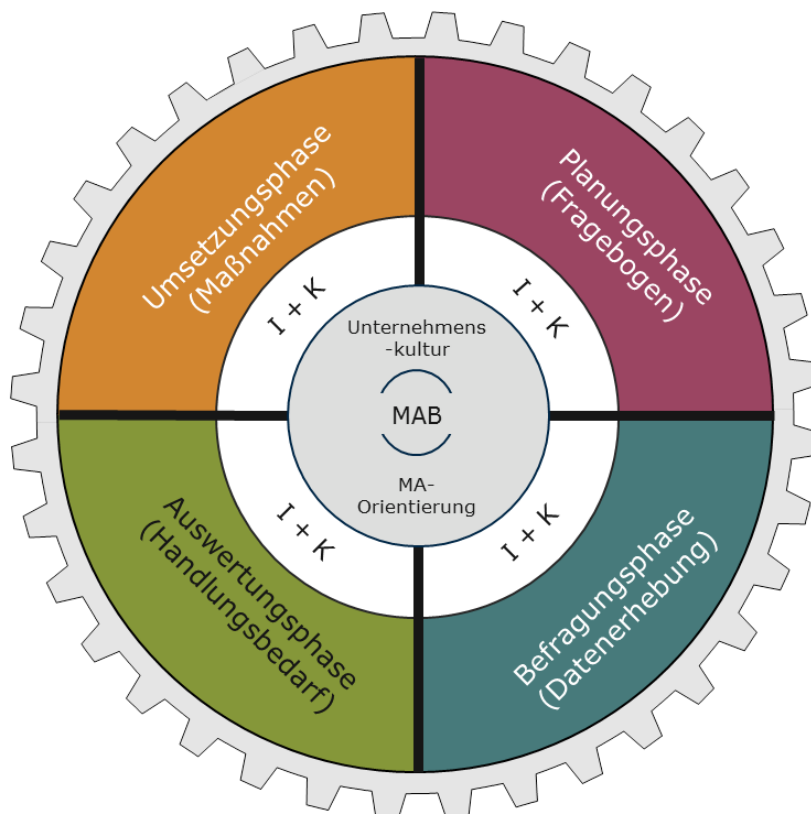
Eine MAB gliedert sich idealerweise in vier Phasen: die (1) Planung, (2) Befragung, (3) Auswertung und (4) Umsetzung. Ebenso sollte eine MAB als ein ganzheitlicher Prozess verstanden werden, der nie wirklich abgeschlossen ist – ISPA consult verdeutlicht dies durch das „ISPA-Rad“, ein Zahnrad, das ständig in Bewegung ist.

Die MAB befindet sich im Zentrum und wird Bestandteil der Unternehmenskultur und der Mitarbeiterorientierung. Wichtig ist eine prozessbegleitende Information und Kommunikation (I + K) über alle Phasen der MAB hinweg, bspw. die Ankündigung der MAB in der Planungsphase, die Angabe der Abgabefrist in der Befragungsphase sowie eine Ergebnispräsentation in der Auswertungsphase.

ISPA consult sieht einen Durchlauf aller vier Phasen als notwendig an, um neben einer erfolgreichen MAB (hohen Rücklauf) auch einen positiven Effekt auf die Mitarbeiterzufriedenheit, Engagement, Verbundenheit (Commitment), etc. – sowie auf eine Folgebefragung – zu erzielen. ISPA consult empfiehlt Mitarbeiterbefragungen in einem Turnus von 2-3 Jahren zu wiederholen, um mittels eines Zeitvergleiches Veränderungen rechtzeitig zu erkennen und frühzeitig notwendige Maßnahmen einzuleiten.

Alle vier Phasen der MAB werden von ISPA consult unterstützt. Gerne greift Ihnen Ihr ISPA-Projektmanager verstärkt unter die Arme – Leistungen außerhalb Ihres Leistungs- und Preisangebots stellt ISPA consult gesondert in Rechnung.

### Das „ISPA-Rad“-Komplettangebot: MAB-Dienstleistungen aus einer Hand:



**Wenn Sie sich für die vollständige Version unseres Leitfadens interessieren, schreiben Sie an [info@ispa-consult.de](mailto:info@ispa-consult.de) oder rufen Sie uns an unter 0711/228793. Gerne stellen wir Ihnen das Dokument als PDF kostenlos zur Verfügung!**