
Kurzbericht Seminar

Personalumfragen – Meilensteine auf dem Weg zu Business Excellence

18. September 2002, 09.30-16.30 Uhr

**Konferenzgebäude UBS Grünenhof,
Zürich**

Einleitung:

25 Teilnehmer haben das durch die WISO Dr. Schoch + Partner und die agora dialog veranstaltete Seminar besucht. Der Grossteil der Teilnehmer verfügte bereits über entsprechende Erfahrung bei der Durchführung von Umfragen und konnte diese aktiv in die Veranstaltung einbringen.

Zusammenfassung Referate:

Im Einführungsreferat von André Münger wurde die Thematik der Personalumfragen im schwierigen Marktumfeld beleuchtet. Die Schlagzeilen der Medien berichten von Stellenabbau und hohen Abgangentschädigungen von Managern. In diesem Umfeld sind Personalumfragen mit Themen wie Arbeitszufriedenheit und Entwicklungspotential schwierig angesiedelt, da das Vertrauen der MitarbeiterInnen zumindest teilweise angeschlagen ist.

Herr Schoch liess einen Überblick über die Grundprobleme der systematischen Personalführung folgen. Hierbei wurden einerseits die verschiedenen Methoden, aber auch die Grundsätze der Fragenformulierung und der Fragebogenkonstruktion beleuchtet.

Einen der Höhepunkte bildete das Folgereferat von Frau E. Boner, Leiterin Unternehmenskommunikation bei der Oerlikon Contraves AG. In diesem Jahr wurde eine Vollerhebung (Interviewbefragungen kombiniert mit schriftlichen Fragebogen) durchgeführt. Ein Schwergewicht des Referats lag auf dem Aspekt Kommunikation und Umsetzung, einerseits im Sinne von sogenannten Quick Wins, also der schnellen Umsetzung von bemängelten Punkten und andererseits auf der mittel- bis langfristigen Auslegung und Organisation von Umsetzungsmassnahmen.

Die folgende Fallstudie der Allreal, einem mittelgrossen Dienstleistungsunternehmen, zeigte sowohl den zeitlichen Ablauf und die Organisation aber auch die konkreten Resultate der schriftlich durchgeführten Umfrage auf. Wie auch generell festzustellen ist, besteht zwar eine relativ hohe Zufriedenheit allgemein, aber auch hier konnten in zwei Geschäftsbereichen deutlich Defizite, die nach entsprechenden Massnahmen verlangen identifiziert werden.

Nach dem intensiven und für Gespräche zwischen den Teilnehmern und Veranstaltern genutzten Mittagessen wurde das Seminar mit einem Referat von Herrn Schoch zu den 7 wichtigsten Grundfragen zu Methodik und Organisation wieder aufgenommen: Warum, Wer, Was, Wie, Durchführung, Auswertung und das ‚Danach‘ wurden entsprechend thematisiert.

Das Referat von Mariann Spycher über die innova Krankenversicherung in Bern zeigte den Weg der vor rund drei Jahren aus drei kleineren Kassen entstandenen innova auf, die eine klare Nischenpolitik in Bezug auf die Produktegestaltung verfolgt und sich damit die Rechtfertigung in einem schwierigen Markt schafft. Die Umfrage, dieses Jahr erstmals elektronisch mit der agora dialog durchgeführt, hat dabei eine begleitende Funktion im gesamten Kulturprozess und hat sich von einer sozialen Funktion deutlich hin zu einer Controlling – Funktion gewandelt (Verifikation der Umsetzung und des Greifens der getroffenen Massnahmen).

Online – Umfragen wurden schliesslich durch Herrn André Mürger vorgestellt. Obschon die Planung quasi analog der klassischen Befragungen angegangen werden kann, haben Online – Befragungen verschiedene Eigenheiten, die in dieser Planung berücksichtigt werden müssen. Einerseits in Bezug auf das zu wählende Umfrage – Werkzeug und der Abklärung der technischen Aspekte und andererseits in Bezug auf den möglichen Einbau (Logik) einer Benutzerführung, die auch einen qualitativen Dialog mit dem Befragten erlaubt. Online – Umfragen bieten in Bezug auf die Aspekte Zeit und Kosten eine sehr interessante Alternative zu klassischen Befragungen, es muss allerdings festgehalten werden, dass sie nicht in jedem Falle das optimale Werkzeug bilden.

Als Beispiel einer entsprechenden Software kann das Umfragewerkzeug Quask kostenlos für Tests unter folgenden Link heruntergeladen werden:

http://www.agora-dialog.ch/quask_download.shtml

Die agora dialog bietet neben Schulung zu der Software und dem gesamten Umfrageservice auch Unterstützung bei der Evaluation geeigneter Werkzeuge an.

Das Schlussreferat von Hans C. Kühne (taseus GmbH) bezüglich ‚Change Management – der nächste Schritt ?‘ hat Personalumfragen in den Context des generellen Wandels und der professionellen Umsetzung dieses Wandels gestellt. Vorgestellt wurde auch eine Studie der Gallup, die in Deutschland festgestellt hat, dass rund 80% der Mitarbeitenden in den Unternehmen unengagiert oder aktiv unengagiert sind. Dies führt nach Hochrechnungen in Deutschland zu einem Produktivitätsverlust in der astronomischen Höhe von rund 440 Milliarden Mark.

Die Zusammenfassung von Herrn Schoch schliesslich stellte fest, dass in Bezug auf die allgemeine Arbeitszufriedenheit allgemein zwar sehr gute Messresultate gemacht werden, dass in Bezug auf einzelne Faktoren (z.B. Führung, Organisation und Information der Mitarbeiter) durchaus Defizite bestehen, die dringend angegangen werden sollten.

In Zukunft dürften Personalumfragen häufiger – gegeben durch das Tempo der Marktentwicklung – durchgeführt werden und die neuen Methoden – wie Online – Umfragen – machen Personalbefragungen auch für KMU's durchaus erschwinglich.

Ausblick:

Aufgrund des Feedbacks der Tagungsteilnehmer werden die WISO Dr. Schoch + Partner und die agora dialog im März 2003 ein weiteres Seminar durchführen. Der Schwerpunkt wird hierbei auch auf Workshops zu spezifischen Punkten (bspw. Fragegestaltung, Analyse und Umsetzung von Massnahmen sowie Stichprobenziehungen) bei Personalumfragen liegen und wiederum wird ein grosses Gewicht auf Praxisbeispiele gelegt. Verschiedene der Teilnehmer haben auch Ihren Willen bekundet, ebenfalls als Referenten Ihre Erfahrungen mit anderen zu teilen.

Sollten Sie Interesse an dieser Veranstaltung haben, senden Sie uns ein kurzes E-Mail an a.muenger@agora-dialog.ch, wir werden Sie zu gegebener Zeit informieren und einladen.

Es folgt das Kurzprogramm der durchgeführten Veranstaltung sowie die Auflistung der Referenten.

Seminar - Programm

Marktforschung „in eigener Sache“ – Einführung in Grundprobleme und Methoden systematischer Personalumfragen **Schoch**

Ausgangslage und Problemstellung. Informationsbedürfnisse im HRM. Planung, Durchführung und Auswertung von Personalumfragen.

Praxisbeispiel I: Fallstudie Oerlikon Contraves AG/ Oerlikon Contraves & Pyrotec AG – ein umfassendes Projekt aus der Sicht der Unternehmenskommunikation **Boner**

Die Firma im Wandel der Zeit. Zielsetzung, Methode und Hauptergebnisse der Personalumfrage. Kommunikationsaufgaben.

Praxisbeispiel II: Fallstudie Allreal AG. Eine Personalumfrage als Führungsinstrument der Geschäftsleitung in einem mittelgrossen Dienstleistungsunternehmen **Schoch**

Wer ist Allreal? Eine Personalumfrage im Rahmen des Balanced Score Card Systems. Methode und Hauptergebnisse der Umfrage.

Wie mache ich eine Personalumfrage? Die 7 wichtigsten Grundfragen zu Methodik und Organisation **Schoch**

Zielsetzungen. Grundgesamtheit und Stichprobe. Inhalte/Themen der Umfrage. Befragungsmethoden. Realisierung und Auswertung der Umfrage

Praxis III: Fallstudie Innova Krankenversicherung **Spycher**

Übergang von papierbasierenden zu Online-Befragungen und externe Begleitung im HRM. Nutzen und Erkenntnisse

Online-Umfragen **Münger**

Planung, Aufbau, Design, Umsetzung und Analyse von Online-Umfragen

Change Management – der nächste Schritt? **Kühne**

Von der unternehmerischen Motivation der Umfrage zur Umsetzungsplanung und Erfolgskontrolle.

Zusammenfassung: **Schoch**

Erfahrungen, Konsequenzen und Lehren für die Zukunft

Referenten

Elisabeth Boner

Leiterin Unternehmungskommunikation und Projektleiterin Personalumfrage bei Oerlikon Contraves AG, Zürich

Hans C. Kühne

Geschäftsleiter und Gründer taseus GmbH, Glattzentrum

André Münger

Partner **agora dialog** AG, Agentur für Kommunikation & Marketing, Zürich

Rolf Schoch

Inhaber/Geschäftsführer WISO Dr. Schoch + Partner Wirtschafts- und Sozialforschung, Horgen

Mariann Spycher

Kauffrau HKG, Personalmanagement SNP
Lutz & Wyss, Human Resources, Bern