

Mitarbeiterumfragen – einfach, aussagekräftig

Was motiviert Mitarbeiter am Arbeitsplatz und wie loyal sind welche Gruppen. Mit hochwertiger Befragungsmethodik und aufgrund von Erfahrungswerten praxisnah interpretiert, können gezielt Massnahmen getroffen werden. Es entstehen nachhaltige Lerneffekte. konso-Mitarbeiterumfragen leisten dies und zeigen Optimierungspotential¹ im Mitarbeitermanagement.

konso
B A S E L

CBC

Wissenschaftliche Befragungsmethodik

Prozessorientiertes Befragungsmodell	
Prozesse, Strukturen wie: Information Organisation Salärrierung Zusammenarbeit, etc.	Loyalitätskriterien wie: motivierend warmherzig proaktiv transparent, etc.
Organisationsbereich wie: Hausdienst Personalmanagement Direktvorgesetzter Administration, etc.	Phasen wie: Erwartung Entscheidung Erlebnis, etc.

Gesprächspsychologisch gekonnte Befragungsmethodik² und subtile Abstimmung auf das konkrete Arbeitsumfeld, in welchem der Kontakt zum Befragten stattfindet, machen bei konso den Unterschied zu Standardbefragungen aus. Damit wird die Diagnose praxisnah.

Prozessorientierte Gesprächsstruktur				
Gesprächspsychologie →				
nahe – komplexer – reflektiert – ferner – einfacher				
Inhalte →				
1a) • Erlebte Kontakte • Abläufe • Wirkung 1b) • Wahrnehmung Firma • Strategie	2a) • Erwartungen/ Beurteilung der Prozesse • Merkmale • Verbesserungspotential 2b) Image	3a) • Reflexion über Ursachen und Wirkungen der erlebten Prozesse und gewerteten Merkmale	4a) Einbezug Umfeld: Situative Bewertung	5a) Statistik

Priorisierung von Massnahmen

Die abgefragten Aspekte werden in Quadranten so abgebildet, dass erkannt wird, welche Aspekte für die Motivation wie wichtig sind und wie sie beurteilt werden.

Viel Optimierungspotential liegt ausserhalb des Salärs, weil Motivation von weichen Faktoren, und sog. «Motivatoren»³ geprägt ist.



Damit können Stärken mit wenig Aufwand aber starker Wirkung auf die Motivation ausgebaut werden. Ressourcen können von quasi über-erfüllten Aspekten zu strategischen Massnahmen verlagert werden.

Mitarbeitersegmentation

konso stellt mit der Portfoliodarstellung nicht nur sicher, dass mit Massnahmen dort angesetzt wird, wo die Wirkungen im Mitarbeitermanagement am effizientesten sind, sondern erlaubt eine Fokussierung auf spezifische Mitarbeitersegmente.



¹ Der Ansatz von Mark Moore, Harvard University zeigt auf, wie i.R. der sog. «Service-Profit-Chain» die Mitarbeitermotivation die interne und externe Servicequalität bestimmt. Dies beeinflusst die Kundenloyalität und damit sowohl die Betriebskosten wie auch das Potential für die Deckungsbeiträge.

² Ergebnisse von konso-Umfragen sind besonders praxisnah, weil Kunden sog. «prozessorientiert» über Alltagssituationen abgefragt werden und anhand des Vergleichs zwischen ihren persönlichen Erwartungen und den realen Erlebnissen urteilen.

³ Gemäss Herzberg/Bruggemann sind «Motivatoren» Kriterien, welche zu mehr Leistung motivieren. «Unzufriedenheitskriterien» wie das Salär mindern Leistung, wenn Erwartungen unterschritten sind, motivieren jedoch wenig.

Auf Zufriedenheitsmerkmalen basierende Umfragen streuen typisch bei 80% «Zufriedenheit» und verdecken den Handlungsbedarf. Online-Mitarbeiterumfragen erscheinen als besonders einfache Lösung. Für umsetzungsfähige Erkenntnisse sind jedoch Erfahrung und Methodenkompetenz erforderlich. Denn im Mitarbeitermanagement geht es um Details mit «Leverage» – betriebswirtschaftlicher Hebelwirkung.

konso bietet Professionalität bei qualitativen und quantitativen Projekten: Konzepte, Umfragen, Mystery-, Sekundärforschung, Moderation, Kommunikations- sowie Umsetzungsberatung.

konso ist Partner von CBC Marketing Research, SAQ⁴ und TQMCenter.com, eine Non-Profit-Organisation, welche Systeme für Business Excellence, auf der Basis von EFQM⁵ anbietet.

konso betreut privatwirtschaftliche und Non-Profit-Institutionen aber auch KMU's in der Industrie. konso ist Spezialist für reine Randomverfahren wie z.B. für die Konjunkturforschung des SECO. konso war ein Pionier für CATI, Web und interaktive Forschung.

konso Institut für Konsumenten und Sozialanalysen AG

Steinenring 52, Postfach, CH-4002 Basel

Hans-Ruedi Hertig

Geschäftsführender Partner

hertighr@konso.ch

+41 (0)61 226 96 23

(0) 79 341 68 61

www.konso.ch

www.tqmcenter.com

www.cbcnow.com

konso ist Partner von www.metrobasel.ch

Angebotsbeispiele

1. Evaluationsworkshop: Informationen zur Mitarbeitermotivation strukturieren, die Aussagekraft evaluieren, mit Benchmarks interpretieren und Verbesserungspotential erkennen.

→ ab Fr. 3'500.–⁶

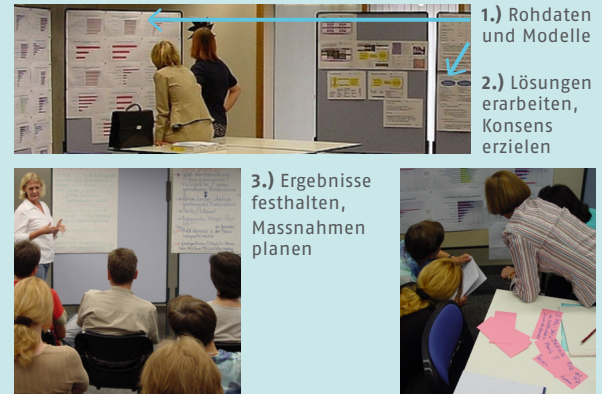
2. Mitarbeiterumfragen konzipieren und durchführen: Telefonisch, Web, qualitativ, als strukturierte Mitarbeitergespräche. Briefing, Fragebogen, Analyse, Tabellenauswertung, Datenlieferung, graphische Aufbereitung, Bericht, interaktive Präsentation, Umsetzungsberatung.

→ ab Fr. 9'000.–

3. Resultate motivierend umsetzen und verbreiten: In Workshops werden Strategien abgeleitet. konso unterstützt damit die Führung und die Kommunikation. Die «Lernstrassen»-Didaktik für die Aufarbeitung von Resultaten der Mitarbeiter- und Kundenforschung verbessert den Praxistransfer. Damit werden Selbstlernprozesse ausgelöst.

→ ab Fr. 5'000.–

Lernstrasse: Umsetzung Feedback in Verbesserungen



4. Outsourcing: Projektarbeit als Sachbearbeitung, Projektleitung, Beratung oder Coaching:

→ ab Fr. 90.–/h für 1 bis 6 Monate mit 40 bis 70 Stellenprozenten.

⁴ Swiss Association for Quality

⁵ EFQM: European Foundation for Quality Management

⁶ Alle Preisbeispiele exkl. MWSt.