



# INFORMATIONSBROSCHÜRE



## Mitarbeiterbefragungen

Konzeption, Durchführung und Analyse

Individuell für Ihr Unternehmen



Markt- & Serviceberatung  
Ihr Kundenkontakt im Fokus



## 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 2. Referenzen

## 3. Consulimus AG Kurzvorstellung

## 4. Kontakt

# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.1 Allgemeine Beschreibung



### Ziel

- Messung der Zufriedenheit der Mitarbeiter im Unternehmen, mit Vorgesetzten/Führungskräften oder weiteren konkreten Fragestellungen
- Deutliche Steigerung der Mitarbeiterbindung sowie der Verbesserung des Betriebsklimas
- Langfristige Steigerung des Unternehmenserfolgs durch deutliche Steigerung der Motivation und der Zufriedenheit der Mitarbeiter



### Umsetzung

- Entwicklung eines individuellen Befragungsinstruments
- **Ideal:** Durchführung einer qualitativen Vorstufe zur stärkeren Verankerung der Wahrnehmung der Mitarbeiter durch Bildung von Hypothesen vor Befragungsbeginn
- Befragung je nach ausgewähltem Medium (telefonisch, schriftlich, online)



### Ergebnisse

- Exakte Informationen über Zufriedenheit und Motivation Ihrer Mitarbeiter
- Bereichs-/abteilungsspezifischen Analysen sowie Kompetenzprofile für Führungskräfte
- Identifikation ungenutzter Unternehmenspotentiale
- Ableitung und Umsetzung von Optimierungsmaßnahmen

# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.2 Projektplanung

### Festlegung der Projektparameter im Rahmen eines persönlichen Kick-Off-Termins



- Festlegung der einzubeziehenden Methodenperspektiven
- Definition und Gewichtung der allgemeinen Informationsziele
  - Mitarbeiterzufriedenheit/Mitarbeiterbindung/Mitarbeiteridentifikation
  - Einbezug möglicher strategischer Herausforderungen
  - Durch die Belegschaft wahrgenommene Handlungsbedarfe und Optimierungsvorschläge
- Festlegung grundlegender Elemente der Befragungskommunikation und der Befragungslogistik
- Festlegung der Zusammensetzung der Zielgruppe (Standorte, Unternehmensbereiche, Abteilungen etc.)
- Abstimmung wesentlicher Anforderung an Form und Inhalt der Befragungsauswertung und Ergebnisaufbereitung
- Zeitliche Projektplanung

## Ihre Vorteile durch die Auslagerung der Befragungskonzeption an ein unabhängiges Institut



### Individualität

- Professionelle Integration Ihrer individuellen Informationsziele und der Bedürfnisse Ihrer Belegschaft (qualitative Vorstufe)

### Expertise

- Rückgriff auf einen breiten Erfahrungsschatz in der Befragungskonzeption und in der individuellen Entwicklung der Befragungskommunikation

### Akzeptanz

- Wertigkeitssteigerung der Erhebung in der Außenwirkung und Steigerung der wahrgenommenen Objektivität

### Externe Perspektive

- Vermeidung von Betriebsblindheit in der Erhebungsgestaltung

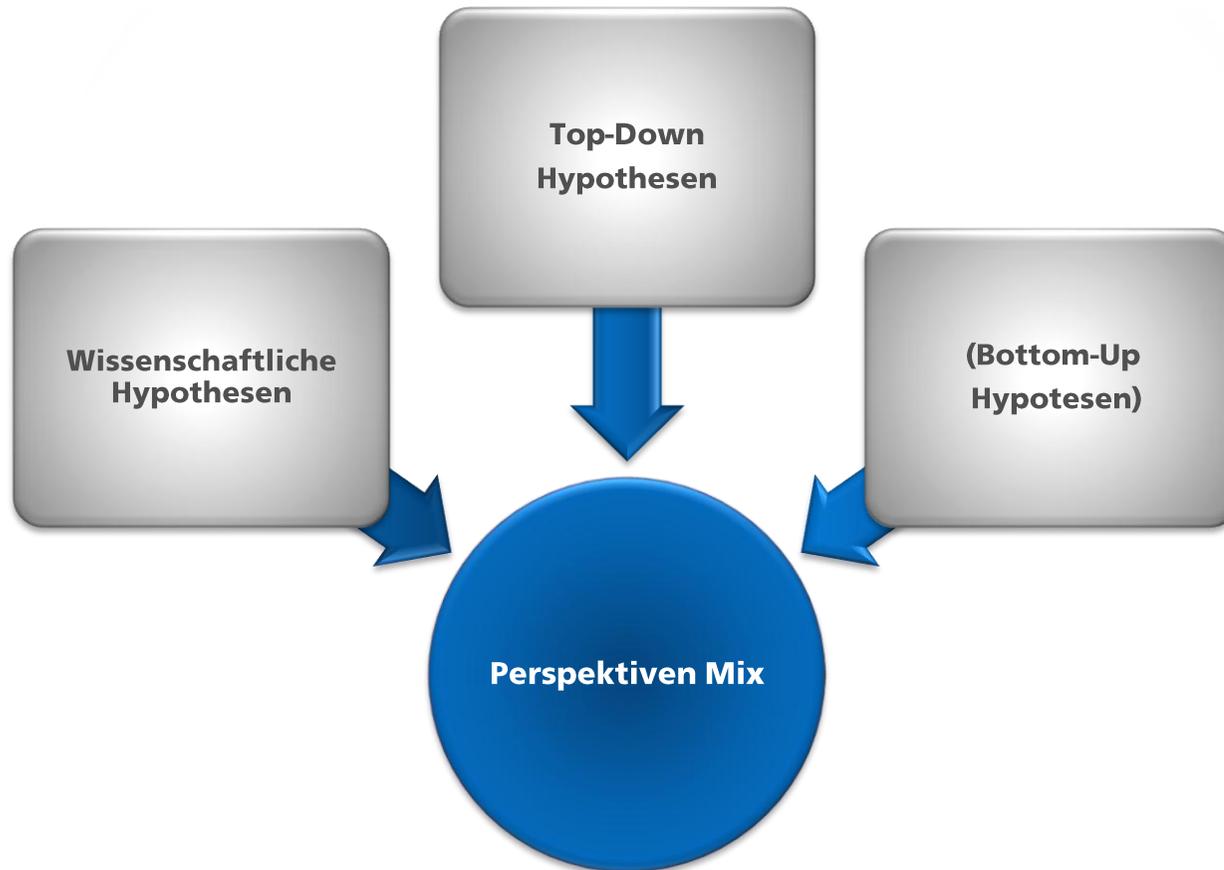
### Wissenschaftliche Fundierung

- Konsequente Berücksichtigung gemeingültiger Vorgaben der empirischen Sozialforschung

# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.2 Befragungskonzeption

### Einbindung unterschiedlicher Perspektiven der Befragungsmethode



#### Wissenschaftliche Hypothesen

- Existierende Indizes zur Einstellungsmessung
- Vergleich zu verwandten Kennzahlen

#### Top-Down Hypothesen

- Hypothesen und Informationsbedarfe des Vorstands, von Führungskräften/Bereichsleitern und der Personalleitung

#### (Bottom-Up Hypothesen)

- Hypothesen und Kommunikationsbedarfe der Belegschaft
- Berücksichtigung unterschiedlicher Gruppen (Hierarchie, Funktion)

# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.2 Befragungskonzeption

### Optional: Qualitative Vorstufe – Durchführung von persönlichen Einzelgesprächen (Einbezug von Bottom-Up Hypothesen)



- Qualitative Vorstufe zur stärkeren Verankerung der Wahrnehmung der Mitarbeiter durch Bildung von Hypothesen vor Befragungsbeginn bzgl.
  - Zufriedenheits-/Unzufriedenheitstreibern
  - Wirksamer Bindungsparameter
  - Aktueller Interessensgebiete der Belegschaft
- Durchführung von persönlichen Interviews mit Mitarbeitern aus unterschiedlichen Standorten, Hierarchieebenen und Unternehmensbereichen
  - Bereichs-/Abteilungsleiter
  - Mitarbeiter unterschiedlicher Funktionsbereiche
  - Verwaltungs-/Stabsmitarbeiter etc.
- **Ziel:** Berücksichtigung der individuellen Ansprüche und Wahrnehmungen der Belegschaft

# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.3 Fragebogenentwicklung

### Umsetzung von Informationszielen und Hypothesen unter Rückgriff auf bewährte Fragensets

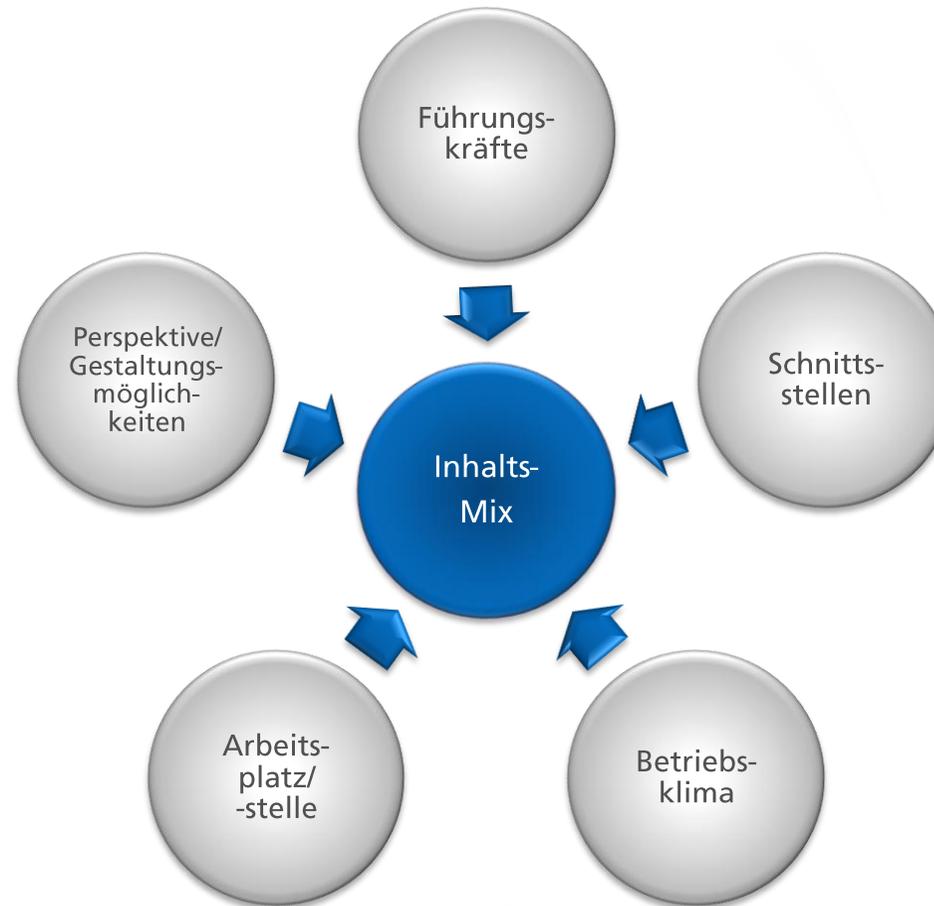


- Operationalisierung der identifizierten Informationsziele
  - Dimensionen der Mitarbeiterzufriedenheit/-motivation
  - Bewertbare Aspekte der Zufriedenheits-/Motivationsdimensionen
  - **Optional:** Einbindung der Ergebnisse der qualitativen Vorstufe
- Einbezug von Item-Sets bewährter Indizes zur Messung von MitarbeiterEinstellungen
  - Mitarbeiterbindung (z.B. Commitment-Index)
  - Allgemeine Arbeitszufriedenheit (z.B. SAZ)
- Umsetzung sämtlicher Anforderungen der empirischen Sozialforschung an eine belastbare Datenerhebung
  - Validität (intern/extern)
  - Reliabilität
  - Objektivität
  - Praktikabilität

# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.3 Fragebogenentwicklung

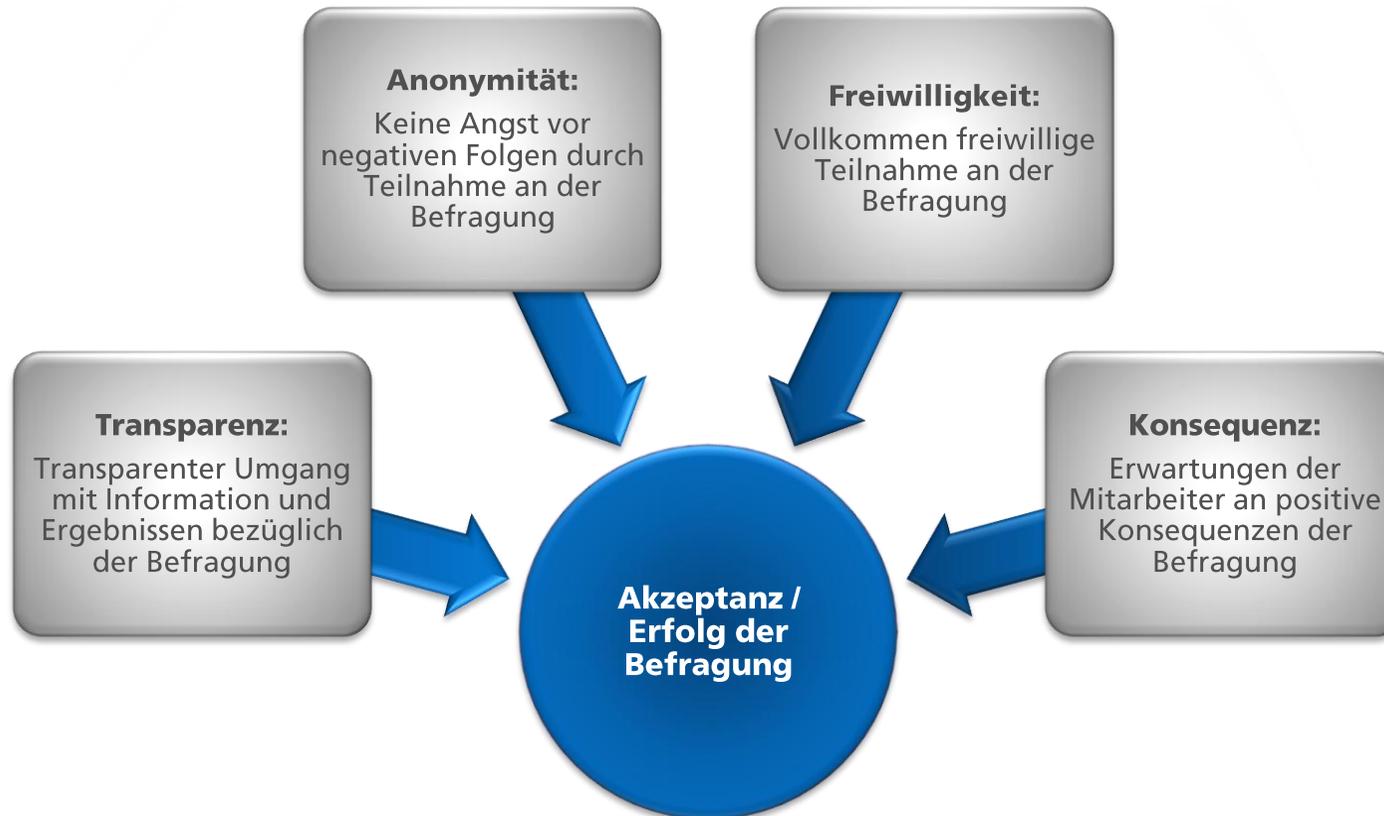
### Beispielhafte Zufriedenheitsdimensionen



# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.4 Befragungskommunikation / Befragungsmarketing

### Umsetzung von Erkenntnissen zur Entstehung der Akzeptanz von Mitarbeiterbefragung in der Befragungskommunikation



#### Instrumente:

- Entwicklung von Inhalten zur Ankündigung der Befragung
- Übernahme der Kommunikation im Laufe der Befragungsdurchführung
- Entwicklung von Inhalten zur Kommunikation der Befragungsergebnisse im Nachgang der Befragung (Ergebniskommunikation / Konsequenzkommunikation)

## Ihre Vorteile durch die Auslagerung der Befragungsdurchführung an ein unabhängiges Institut



### Anonymität

- Anonymität der Befragungsteilnehmer durch vollkommene Datenhoheit

### Professionalität

- Gewährleistung eines professionellen und datenschutzgesetzkonformen Umgangs mit den Antworten und potentiell personenbezogenen Daten Ihrer Mitarbeiter

### Erfahrung

- Effiziente Durchführung durch erfahrene und geschulte Projektleiter

### Infrastruktur

- Vorhandene technische und logistische Hilfsmittel unabhängig vom Befragungskanal

### Manpower

- Kostenoptimale Bereitstellung von Personalkapazitäten

# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.5 Durchführung – Schriftliche Befragung

### Übernahme sämtlicher operativer Projektphasen durch die Consulimus AG



- Möglichkeit zur Umsetzung der Befragung via
  - Pen-and-Paper-Befragung (physischer Fragebogen)
  - Online-Fragebogen
- Graphische Anpassung an Corporate Design-Vorgaben des Auftraggebers
- Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen der Befragungsdurchführung unabhängig vom gewählten Befragungskanal
  - Druck / Programmierung CATI-Tool / Onlinebefragungs-Tool
  - Umsetzung der entwickelten Kommunikationsmaßnahmen
- Rohdatenverarbeitung
  - Digitalisierung rückläufiger physischer Fragebögen / Export der Ergebnisse aus der Online-Datenbank bzw. aus dem CATI-Tool
  - Prüfung der Rohdaten bzgl. Vollständigkeit, Plausibilität und ggf. Rechtschreibung / Form
  - Clustering von Antworten auf offene Fragestellungen

# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.5 Preview – Schriftliche Befragung

## Umsetzungsbeispiele physischer Fragebögen

Gestaltungsorientiert



**Mitarbeiterbefragung**

**„Was glauben Sie, denken unsere Kunden?“**

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

**Wir machen den Weg frei.**

**Volksbank Vogtland eG**

folgenden Gegensätze wahr?  
In die Kästchen der ersten Zeile folgende Bewertungen:  
→ = Sehr konservativ

	→	←
<input type="checkbox"/> Konservativ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Verkauforientiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Abbound-Anbieter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Anbieter individueller Lösungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Gemeinschafts-/ Gemeinwohlorientiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Global ausgerichtet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

der Volksbank Vogtland eG?  
ling sozialer Einrichtungen und kultureller Veranstaltungen etc.)  
ist  
ert  
keine  
Wahrnehmung

zial und kulturell engagiert?  
htig

eG zur Region? (s.u. allgemeine Förderung der Region,  
sellschaftliche Verantwortung des Unternehmens etc.)  
ich  
keine  
Wahrnehmung

eG zur Region?  
htig

nd eG

	Ja	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

eG. Wie erleben unsere Kunden diese besondere Stellung?

Der Kunde kann keine besondere Bindung als Mitglied seiner Bank feststellen.

Der Kunde erlebt gelegentlich, beispielsweise durch besondere Ansprache oder besondere Aktivitäten/Angebote seiner Bank, dass er Mitglied ist.

Der Kunde erlebt permanent eine besondere Wertschätzung als Mitglied seiner Bank.

Praktikabilitätsorientiert

**DRK-Kreisverband Düsseldorf e.V.**  
**DRK-Pflegedienste Düsseldorf gGmbH**  
**DRK-Rettungs- und Einsatzdienste Düsseldorf gGmbH**

**Deutsches Rotes Kreuz**  
Aus Liebe zum Menschen.

**1. Arbeitsbedingungen**

Bitte beschreiben Sie Ihre Arbeitsbedingungen beim DRK Düsseldorf.

	Stimme voll zu	Stimme eher zu	Teils/Teils	Stimme weniger zu	Stimme nicht zu	Keine Angabe
Die Ausstattung meines Arbeitsplatzes entspricht meinen Bedürfnissen und Anforderungen.	<input type="checkbox"/>					
Die Arbeitsbedingungen ermöglichen es mir, gute Arbeit zu leisten.	<input type="checkbox"/>					
Meine Arbeit wird erschwert durch						
zu wenig Personal	<input type="checkbox"/>					
organisatorische Tätigkeiten (Dokumentationen usw.)	<input type="checkbox"/>					
Zusammenarbeit mit anderen Bereichen	<input type="checkbox"/>					
unpraktische Arbeitsanweisungen/Vorschriften	<input type="checkbox"/>					
Arbeitszeiten/Dienstplangestaltung	<input type="checkbox"/>					
Sonstiges: _____	<input type="checkbox"/>					
Die folgenden Gehaltsbestandteile empfinde ich als fair:						
Gehalt insgesamt	<input type="checkbox"/>					
Überstundenausgleich	<input type="checkbox"/>					
Schichtzulagen	<input type="checkbox"/>					
Altersvorsorge	<input type="checkbox"/>					
Weihnachtsgeld/Leistungsentgelt	<input type="checkbox"/>					
Bereitschaftsdienstzulage	<input type="checkbox"/>					
Ich kann meine Arbeit beim DRK Düsseldorf mit meinen familiären Pflichten gut vereinbaren.	<input type="checkbox"/>					

Aus aktuellem Anlass hier eine Frage zum Thema VRR-Firmenticket:

Sind Sie an einem vergünstigten Firmenticket für Bus und Bahn interessiert?

Ja  Nein

Fehlen Ihnen zum Themenbereich "Arbeitsbedingungen" weitere Punkte?  
Sagen Sie uns, was Ihnen wichtig ist:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sagen Sie uns Ihre Meinung!

Auswertungsbereich: Kind, Jugend

# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.6 Preview – Online-Befragung

## Beispielhafte Verwendung von Inhaltsseiten



### Inhaltsseiten zur Unterstützung der Befragungskommunikation



**Volksbank Vogtland eG**

**„Dialoge führen, Potenziale erkennen und nutzen.“  
Mitarbeiterbefragung 2010 - IHRE Meinung zählt für uns!**

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

die nachhaltige Existenzsicherung unserer Genossenschaftsbank ist ein Ziel unserer strategischen Ausrichtung/Vision. Dabei hält das unternehmerische Umfeld, aber auch die eigene Prozesslandschaft unserer Bank, für uns alle eine Vielzahl von stetigen Veränderungen bereit. Es ist für uns nach wie vor sehr wichtig, SIE als Mitarbeiter/in in notwendige Veränderungen nachhaltig einzubeziehen.

Die Ergebnisse dieser Mitarbeiterbefragung sind daher für uns eine bedeutende Informationsgrundlage für strategische Entscheidungen und konkrete Planungen. Ihre Meinungen bzw. Vorstellungen über Ihre Zufriedenheit/Motivation, Einschätzungen zu Ihrem Arbeitsumfeld/Arbeitsatmosphäre sowie zum Betriebsklima sind für uns von ganz wesentlicher Bedeutung, um Handlungsbedarfe zu erkennen bzw. abzuleiten.

Wir haben die "Consulimus AG" beauftragt, in unserem Haus eine Mitarbeiterbefragung durchzuführen. Hierzu wurde ein auf die Belange unserer Bank abgestimmter Befragungsbogen gemeinsam mit Ihnen entwickelt.

Selbstverständlich ist die Online-Befragung freiwillig und anonym. Bei der Auswertung wird seitens der "Consulimus AG" gewährleistet, dass keine Rückschlüsse auf einzelne Personen möglich sind. Der Datenschutz hat auch hier für uns oberste Priorität! Natürlich sind die Befragungsergebnisse umso aussagekräftiger, je mehr Mitarbeiter/innen sich aktiv beteiligen. Wir laden Sie daher herzlich ein, an unserer Befragung teilzunehmen. Der Online-Fragebogen steht Ihnen bis einschließlich 13. Dezember 2010 zur Verfügung.

Die Ergebnisse werden Ihnen nach Auswertung und Interpretation in einer Gesamtbankveranstaltung, spätestens Anfang März 2011, präsentiert.

Mit herzlichem Dank für Ihre Mitarbeit und freundlichen Grüßen

Ihr Vorstand der Volksbank Vogtland eG

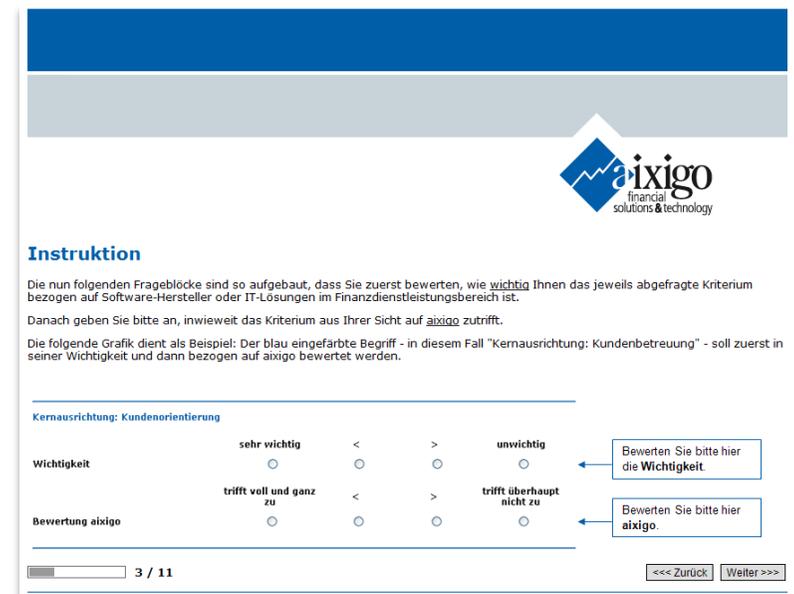


**„Gemeinsam mehr erreichen“**

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

### Inhaltsseiten zur Anleitung der Befragungsteilnehmer bzgl. der Befragungsfunktionalität



**axigo**  
financial solutions & technology

#### Instruktion

Die nun folgenden Frageblöcke sind so aufgebaut, dass Sie zuerst bewerten, wie **wichtig** Ihnen das jeweils abgefragte Kriterium bezogen auf Software-Hersteller oder IT-Lösungen im Finanzdienstleistungsbereich ist.

Danach geben Sie bitte an, inwieweit das Kriterium aus Ihrer Sicht auf **axigo** zutrifft.

Die folgende Grafik dient als Beispiel: Der blau eingefärbte Begriff - in diesem Fall "Kernaussrichtung: Kundenbetreuung" - soll zuerst in seiner Wichtigkeit und dann bezogen auf axigo bewertet werden.

Kernaussrichtung: Kundenorientierung				
	sehr wichtig	<	>	unwichtig
Wichtigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	trifft voll und ganz zu	<	>	trifft überhaupt nicht zu
Bewertung axigo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

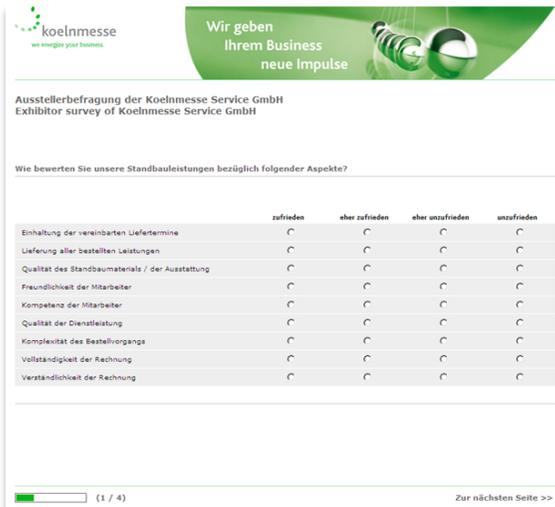
3 / 11

<<< Zurück Weiter >>>

# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.6 Preview – Online-Befragung

## Beispielhafte Darstellung von Variations- Möglichkeiten in der Fragen- und Layoutgestaltung



koelnmesse  
we energize your business

Wir geben Ihrem Business neue Impulse

Ausstellerbefragung der Koelnmesse Service GmbH  
Exhibitor survey of Koelnmesse Service GmbH

Wie bewerten Sie unsere Standbauleistungen bezüglich folgender Aspekte?

	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden
Einhaltung der vereinbarten Liefertermine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lieferung aller bestellten Leistungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualität des Standbaumaterials / der Ausstattung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetenz der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualität der Dienstleistung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Komplexität des Bestellvorgangs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vollständigkeit der Rechnung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verständlichkeit der Rechnung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(1 / 4) Zur nächsten Seite >>



Healthness Index<sup>®</sup> Publicis Health

Medical Wellness / Gesundheitstourismus

Präventionsangebote zur aktiven Vorsorge, Kurreisen, Beautypakete für mehr Entspannung und Gesundheit

Nicht nur für Berufstätige werden in Zeiten von Abtaghektik und Jobstress ihre Freizeit und Urlaube immer kostbarer. Auch für Senioren liegt beim Verreisen ein großer Schwerpunkt auf der medizinischen Betreuung und zusätzlichen Fitness-, Kur- und Schulausgangenen z.B. für Diabetes mellitus. Dafür greifen die Urlauber gern auch tiefer in die Tasche.

Ferienregionen, Hotels und Reiseveranstalter stellen sich auf die neuen Kundenbedürfnisse ein und bieten spezielle Trainings, Ernährungskurse, Entspannungsübungen und weitere Therapieoptionen an. Wie beurteilen Sie diese Entwicklung und welche Erfahrungen haben Sie bereits damit gemacht?

1. Inwieweit trägt Ihrer Meinung nach Medical Wellness besonders zur Gesundheitserhaltung des Menschen bei?

Bewertung von 1 - 10 (sehr wenig bis sehr viel)

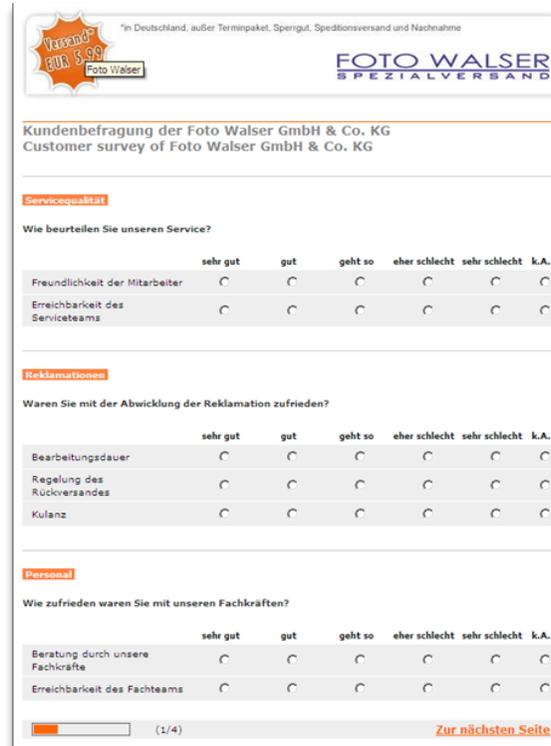
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Wie oft haben Sie mit Ihren Patienten/Kunden im letzten Quartal in Ihrer Rolle als "Gesundheitsberater" (eventuell auch zusätzlich zu einer medikamentösen Therapie) über Medical Wellness gesprochen?

eher weniger (unter 10 Prozent) bis zu einem Drittel (etwa 30 Prozent) nahezu der Hälfte (bis 50 Prozent) regelmäßig (über 50 Prozent)

3. Bei welchen Indikationen haben Sie Medical Wellness empfohlen?

- Hypercholesterinämie
- Adipositas
- Diabetes
- Schwangerschaft
- Osteoporose



\*in Deutschland, außer Terminpaket, Sperrgut, Speditionsversand und Nachnahme

WASSELN  
FÜR 5,99  
Foto Walser

FOTO WALSER  
SPEZIALVERSAND

Kundenbefragung der Foto Walser GmbH & Co. KG  
Customer survey of Foto Walser GmbH & Co. KG

Servicequalität

Wie beurteilen Sie unseren Service?

	sehr gut	gut	geht so	eher schlecht	sehr schlecht	k.A.
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="radio"/>					
Erreichbarkeit des Serviceteams	<input type="radio"/>					

Reklamationen

Waren Sie mit der Abwicklung der Reklamation zufrieden?

	sehr gut	gut	geht so	eher schlecht	sehr schlecht	k.A.
Bearbeitungsdauer	<input type="radio"/>					
Regelung des Rückversandes	<input type="radio"/>					
Kulanz	<input type="radio"/>					

Personal

Wie zufrieden waren Sie mit unseren Fachkräften?

	sehr gut	gut	geht so	eher schlecht	sehr schlecht	k.A.
Beratung durch unsere Fachkräfte	<input type="radio"/>					
Erreichbarkeit des Fachteams	<input type="radio"/>					

(1/4) Zur nächsten Seite



Aleris Kundenbefragung 2010

Möchten Sie Ihre Bewertungen gerne anonym abgeben?

Ja  
 Nein

Falls Nein, geben Sie bitte Ihren Firmennamen an:

Aus welchen Werken beziehen Sie Ihre Produkte und Leistungen?

Walz- & Stranggepresste Produkte

- Koblenz
- Duffel
- Bonn
- Bitterfeld
- Vogt
- Tianjin (China)

Recycling

- Grevenbroich
- Toeing
- Deizisau
- Swansea

Fortschritt

Ihre Vorteile durch die Auslagerung der Befragungsauswertung an ein unabhängiges Institut



## Qualität

- Ganzheitliche Datenanalyse mittels umfangreicher Methodenkompetenz

## Objektivität

- Inhaltsneutrale Ergebnisanalyse und Interpretation

## Anonymität

- Gewährleistung unbedingter Anonymität der Befragungsteilnehmer im Rahmen der externen Auswertung

## Design

- Entscheidungsorientierte Aufbereitung und übersichtliche Ergebnisdarstellung

## Ressourcenschonung

- Verringerung des internen Aufwands der Ergebnisaufbereitung

# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.7 Ergebnisaufbereitung

### Kompakte Ergebnisse und zielführende Analysen



- Auswertung der Befragungsergebnisse entsprechend der definierten Befragungsziele unter Anwendung geeigneter statistischer Methoden
  - Erstellung einer Gesamtauswertung
  - Erstellung von bereichs-/abteilungsbezogenen Auswertungen und entsprechender Rankings
- Graphische Aufbereitung der Auswertungsergebnisse in informations- und entscheidungsorientierten Charts und Diagrammen
- Identifikation von Handlungsbedarfen und Ableitung von Handlungsempfehlungen
- Zusammenfassung der Ergebnisse in einer finalen Ergebnispräsentation
- Erstellung von bereichs-/abteilungsbezogenen Einzelpräsentationen unter Berücksichtigung der jeweils festgelegten Komplexitätsgrade und Ergebnisebenen
- Persönliche Vorstellung der Ergebnisse vor relevanten Entscheidungsgremien

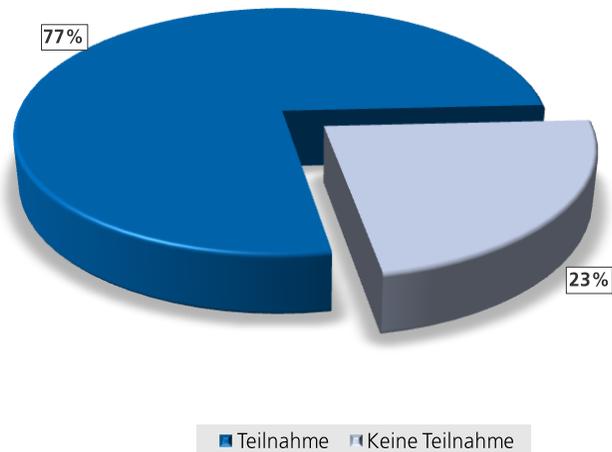
# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.7 Ergebnisaufbereitung

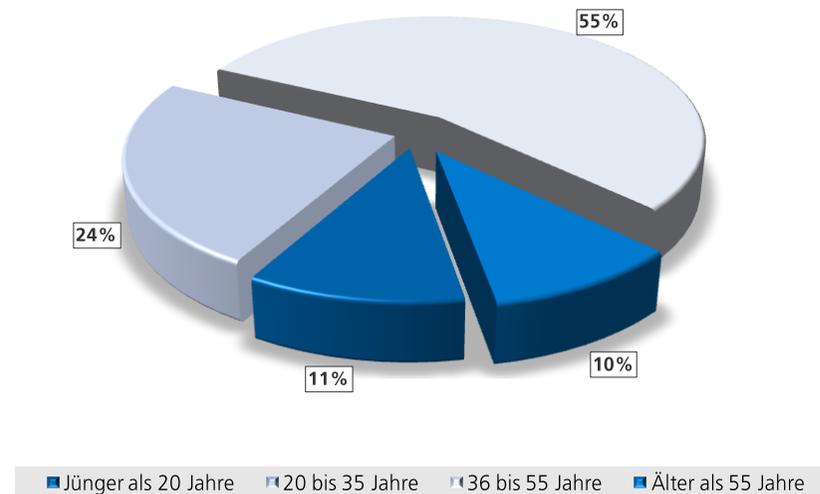
### Beispielhafte Aufbereitung



#### Response Rate - Gesamte Befragung



#### Altersstruktur der Stichprobe

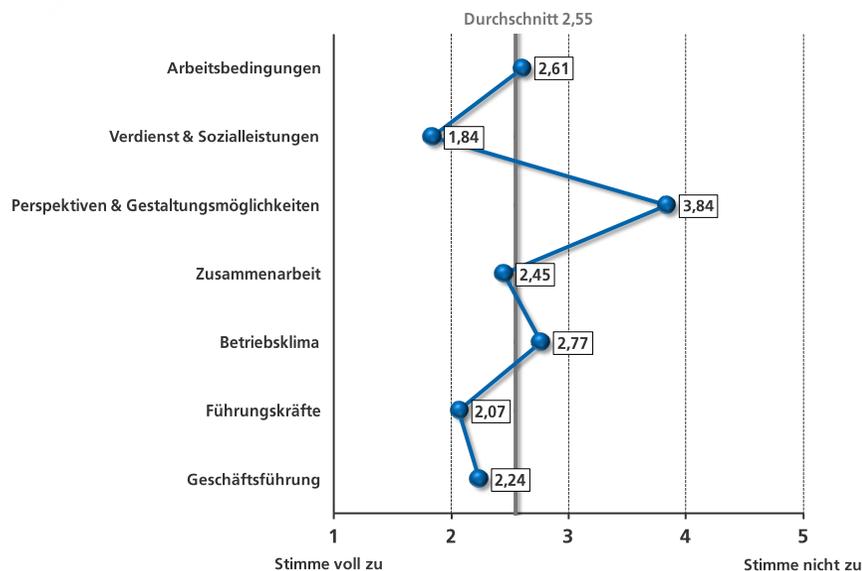


# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

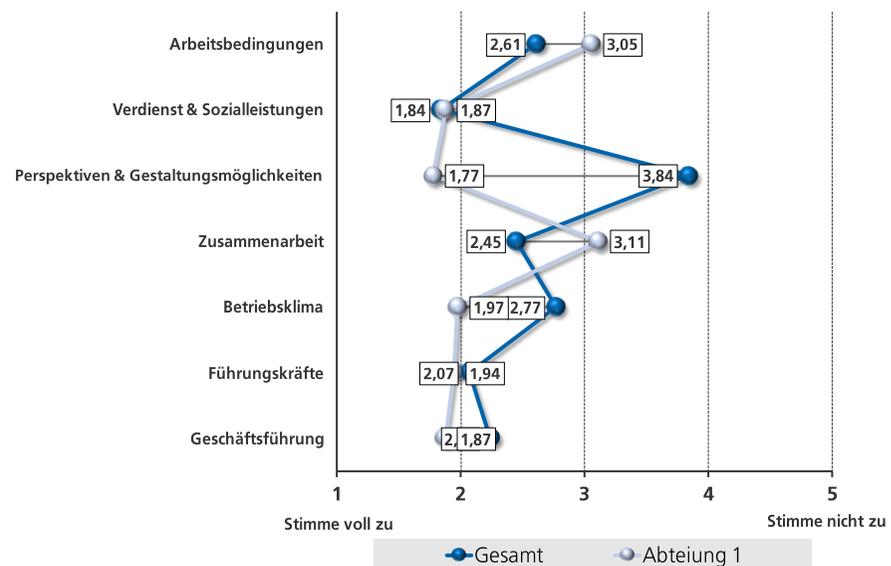
## 1.7 Ergebnisaufbereitung

### Beispielhafte Aufbereitung

#### Übersicht der Dimensionen - Gesamt



#### Vergleich der Dimensionen - Gesamt / Abteilung 1



# 1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

## 1.7 Ergebnisaufbereitung

### Beispielhafte Aufbereitung



### Ergebnisüberblick – Vergleich: Abteilungen

Qualitätsaspekt	Gesamt	Abteilung 1	Abteilung 2	Abteilung 3	Abteilung 4	Abteilung 5	...	Abteilung 15
Arbeitsbedingungen	2,61	2,25	3,76	2,12	3,81	1,14		1,08
Verdienst & Sozialleistungen	1,84	1,39	1,12	2,80	3,38	3,03		3,97
Perspektiven & Gestaltungsmöglichkeiten	3,84	3,75	1,11	3,92	3,16	1,49		1,19
Zusammenarbeit	2,45	2,99	3,89	2,80	2,25	2,01		1,85
Betriebsklima	2,77	2,38	1,70	3,60	2,72	3,70		2,34
Führungskräfte	2,07	1,12	3,30	3,58	2,13	3,26		2,69
Geschäftsführung	2,24	2,60	1,72	3,09	1,61	2,99		1,38
Unternehmen als Arbeitgeber	2,39	3,85	1,73	1,31	3,20	3,18		3,95
<b>Gesamt</b>	<b>2,53</b>	<b>2,54</b>	<b>2,29</b>	<b>2,90</b>	<b>2,78</b>	<b>2,60</b>		<b>2,31</b>

### Ergebnisüberblick – Vergleich: Abteilungen (mit Ampel-Markierung)

Qualitätsaspekt	Gesamt	Abteilung 1	Abteilung 2	Abteilung 3	Abteilung 4	Abteilung 5	...	Abteilung 15
Arbeitsbedingungen	2,61	2,25	<b>3,76</b>	2,12	<b>3,81</b>	<b>1,14</b>		<b>1,08</b>
Verdienst & Sozialleistungen	1,84	1,39	<b>1,12</b>	2,80	<b>3,38</b>	<b>3,03</b>		<b>3,97</b>
Perspektiven & Gestaltungsmöglichkeiten	<b>3,84</b>	<b>3,75</b>	<b>1,11</b>	<b>3,92</b>	<b>3,16</b>	1,49		<b>1,19</b>
Zusammenarbeit	2,45	2,99	<b>3,89</b>	2,80	2,25	2,01		1,85
Betriebsklima	2,77	2,38	1,70	<b>3,60</b>	2,72	<b>3,70</b>		2,34
Führungskräfte	2,07	<b>1,12</b>	<b>3,30</b>	<b>3,58</b>	2,13	<b>3,26</b>		2,69
Geschäftsführung	2,24	2,60	1,72	<b>3,09</b>	1,61	2,99		1,38
Unternehmen als Arbeitgeber	2,39	<b>3,85</b>	1,73	1,31	<b>3,20</b>	<b>3,18</b>		<b>3,95</b>
<b>Gesamt</b>	<b>2,53</b>	<b>2,54</b>	<b>2,29</b>	<b>2,90</b>	<b>2,78</b>	<b>2,60</b>		<b>2,31</b>



1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

**2. Referenzen**

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

# 2. Referenzen

## 2.1 Referenzprojekt - Mitarbeiterbefragung Konzeption

- Ziel
  - Entwicklung eines Fragebogens für eine Mitarbeiterbefragung inkl. Konzeption der Durchführung und des Kommunikationsverhaltens
- Aufgabe
  - Überarbeitung eines vom Landratsamt Rhein-Neckar-Kreis entwickelten Fragebogenentwurfs
  - Beratung bzgl. der Durchführung inkl. der Kommunikation mit den Befragten
- Umsetzung
  - Einarbeitung in die individuellen Besonderheiten der Befragung
  - Methodische (Verständlichkeit und Anwendbarkeit der Skalen, Übersichtlichkeit, Redundanzen etc.) sowie inhaltliche Überarbeitung (Verständlichkeit der abzufragenden Aspekte etc.) des Fragebogenentwurfs
  - Entwicklung einer Konzeption zur Durchführung (Kommunikationsmaßnahmen, Steigerung der Response Rate, Repräsentativität etc.)
  - Vorstellung der Ergebnisse vor Ort
- Ergebnis
  - Finalisierter Fragebogen zum direkten Einsatz bei der Mitarbeiterbefragung
  - Umfangreiches Konzept zur Durchführung der Befragung und für das Kommunikationsverhaltens vor, während und nach der Befragung



*„Gutes Verständnis für die für uns relevante Inhalte, großes Fachwissen bezüglich der Durchführung von Befragungen und Entwicklung von Fragebögen – Genau so hatten wir uns das vorgestellt.“*

Nils Drescher  
Referatsleiter Personalverwaltung  
Landratsamt Rhein-Neckar-Kreis

# 2. Referenzen

## 2.2 Referenzprojekt - Mitarbeiterbefragung



- Ziel
  - Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit und Ermittlung eines validen Zufriedenheitsindex zur Übernahme in die Sustainability Balance Score Card im Rahmen der Implementierung eines strategischen Nachhaltigkeitsmanagementsystem
  - Vollständiger Einbezug der ca. 3.400 Beschäftigten des Landesbetriebs ForstBW
- Aufgabe
  - Individuelle Entwicklung der Befragungskonzeption
  - Umsetzung einer workshopbasierten Partizipationsphase für die Belegschaft und Einbezug der Ergebnisse in die Befragungskonzeption
  - Gestaltung und Druck des Fragebogens
  - Entgegennahme der rückläufigen Fragebögen und Digitalisierung der enthaltenen Befragungsergebnisse
- Umsetzung
  - Auswertung der Befragungsergebnisse und Entwicklung sowie Berechnung des scorecardrelevanten Index
  - Interpretation der Auswertungsergebnisse und Darstellung von Optimierungsbereichen



*„Dieses Projekt war wahrlich eine Herausforderung, welche die Consulimus AG kompetent, souverän und mit vorbildlichem Einsatz gemeistert hat. Sehr gute Arbeit!“*

Hans-Martin Nuber  
Bilanzierung, Externes Berichtswesen,  
Qualitätsmanagement, Vergaberecht  
Landesbetrieb ForstBW  
Ministerium für Ländlichen Raum und  
Verbraucherschutz Baden-  
Württemberg

# 2. Referenzen

## 2.2 Referenzprojekt - Mitarbeiterbefragung

- Ziel
  - Befragung der Belegschaft (ca. 1.300 Personen) der Stadtwerke Karlsruhe sowie der Stadtwerke Karlsruhe Netzservice GmbH zur Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit
  - Identifikation von Implikationen der laufenden räumlichen und strukturellen Change-Prozesse innerhalb des Unternehmens auf die Mitarbeiterzufriedenheit
- Aufgabe
  - Qualitative Vorinterviews mit 16 Mitarbeitern unterschiedlicher Bereiche und Hierarchieebenen zur Erfassung relevanter Themen für die Befragung
  - Individuelle Entwicklung der Befragungsmethode unter Einbezug der Ergebnisse der qualitativen Vorstufe und in Abstimmung mit den relevanten Entscheidungsträgern.
  - Vollständig anonyme, schriftliche Durchführung der Mitarbeiterbefragung (Gestaltung, Druck und Kuvertierung der Befragungssets, Fragebogendigitalisierung)
- Ergebnis
  - Auswertung und Aufbereitung der Befragungsergebnisse in einem umfangreichen Ergebnisbericht
  - Vorstellung und Diskussion der Ergebnisse und der vorgeschlagenen Handlungsempfehlungen vor den Entscheidungsträgern des Personalbereichs
  - Vorstellung der erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen vor den Vorständen der beiden Unternehmen



*„Wir haben uns in jeder Phase des Projekts – von der Konzeption bis zur Ergebnisvorstellung – hervorragend beraten gefühlt. Das Projekt „Mitarbeiterbefragung“ ist exakt nach unseren Vorstellungen abgelaufen.“*

Renate Klein  
Teamleiterin Personalentwicklung  
Stadtwerke Karlsruhe GmbH



# 2. Referenzen

## 2.2 Referenzprojekt - Mitarbeiterbefragung

- Ziel
  - Befragung von ca. 1.900 Mitarbeitern aus allen Bereichen und Unternehmen der Johannesbad-Gruppe zur Erhebung der Zufriedenheit, Motivation, Bindung und Identifikation mit den Unternehmenswerten
- Aufgabe
  - Individuelle Konzeption der Befragungsmethode unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Mitarbeiter- und Funktionsgruppen innerhalb der Belegschaft
  - Hybride Befragung unter Verwendung
    - Schriftlicher Fragebögen
    - Klassischer Online-Fragebögen und
    - Mobiler Fragebögen über einen QR-Code-Zugang
- Ergebnis
  - Auswertung der Befragungsergebnisse auf Gruppenebene sowie differenzierte Analyse der Ergebnisse der einbezogenen
    - Hotels
    - Fachkliniken
    - (Weiter-)Bildungseinrichtungen und
    - Verwaltungsbereiche
  - Erstellung eines finalen Gesamtgruppenberichtes sowie detaillierter Einzelberichte für die jeweiligen Verantwortlichen der organisatorischen Einheiten



*„Der individuelle, sehr flexible Ansatz der Consulimus AG hat uns eine punktgenaue Behandlung wahrgenommener Problemfelder und die Nutzung identifizierter Potentiale ermöglicht.“*

Thomas Listl  
Bereichsleiter Personal  
Johannesbad Holding AG & Co. KG



# 2. Referenzen

## 2.3 Referenzprojekt - Change-Befragung



- Ziel
  - Erhebung von Informationen bzgl. der Wahrnehmung von Change Prozessen durch die Belegschaft
  - Abfrage eines Anforderungs-/Selbstwahrnehmungsabgleichs durch die Mitarbeiter
  - Ergänzende Abfrage weiterer Informationsziele der Geschäftsführung (Führungsbewertung, Betriebsklimabewertung, Bewertungen der Arbeitsbedingungen)
- Aufgabe
  - Entwicklung eines ganzheitlichen Befragungskonzeptes bzgl. der identifizierten Erhebungsziele
- Umsetzung
  - Umsetzung des entwickelten Befragungsinhalts als Online-Fragebogen
  - Durchführung der Befragung im Rahmen eines Quartalsmeetings der Hager Unternehmensberatung GmbH
    - Vorstellung der Befragungsfunktionalität, der umgesetzten Ziele und der Vorgehensweise im Rahmen der Auswertung
    - Operative Umsetzung in Form einer „betreuten Online-Befragung“ vor Ort
- Ergebnis
  - Differenzierte Auswertung der Befragungsergebnisse bzgl. unterschiedlicher Business-Units und Mitarbeitergruppen
  - Erstellung von ausführlichen Gesamt- und Bereichsberichten
  - Übernahme von Coaching-Aufgaben im Rahmen der Ergebnisverarbeitung



*„Tolle Verfügbarkeit, sehr hohes Engagement und persönlicher Einsatz – Keine Leistung von der Stange, sondern vollkommen individuelle Leistung für den Kunden!“*

Andreas Wartenberg  
Geschäftsführer  
Hager Unternehmensberatung GmbH

**Hager & Partner**  
UNTERNEHMENSBERATUNG

# 2. Referenzen

## 2.4 Referenzprojekt - Führungskräftefeedback

- Ziel
  - Durchführung eines Führungskräfte-Feedbacks zur Messung der Führungsqualität in den oberen Hierarchieebenen der Wolf GmbH und zur Überprüfung der Umsetzung von Inhalten der neu entwickelten Führungsleitlinien
  - Erstellung von persönlichen Feedback-Berichten für die 24 Führungskräfte der Unternehmensleitung und der Bereichsleiterenebene unter Berücksichtigung der Bewertungen der ca. 300 zugeordneten „Direct Reports“
- Aufgabe
  - Entwicklung einer passenden Befragungsmethode in enger inhaltlicher Anlehnung an die Führungsleitlinien der Wolf GmbH
  - Umsetzung jeweils eines Onlinefragebogens im Corporate-Design der Wolf GmbH für die Mitarbeiterbewertung sowie für die Selbsteinschätzung der Führungskräfte
  - Durchführung der Befragung inklusive der Befragungskommunikation und der Bereitstellung von Teilnehmer-Support-Kapazitäten
- Ergebnis
  - Direkte Übersendung der 24 repräsentativen Feedback-Berichte (Rücklaufquote 89 Prozent) an die jeweiligen Führungskräfte
  - Persönliche Beratung zum Umgang mit den Ergebnissen für die Unternehmensleitung sowie für die betroffenen Führungskräfte



*„Die Consulimus AG war für unser Projekt zur Verbesserung der Führungsqualität in unserem Unternehmen der ideale Partner. Im gesamten Prozess wurden wir kompetent und professionell begleitet.“*

Darka Marquardt  
Group HR Director Centrotec  
Sustainable AG und WOLF Group



# 2. Referenzen

## 2.5 Referenzprojekt - Psychische Belastungsfaktoren

- Ziel
  - Erhebung der subjektiven Wahrnehmung der psychischen Belastung am Arbeitsplatz der Mitarbeiter des Studentenwerk Berlin
  - Anwendung eines Fragebogens in Anlehnung an das Effort-Reward-Imbalance-Modell (ERI)
  - Einbezug sämtlicher der ca. 900 Mitarbeiter aus 15 Tätigkeitsgruppen des Studentenwerk Berlin
- Aufgabe
  - Graphische Gestaltung des Fragebogens unter Umsetzung von Corporate Design Vorgaben des Studentenwerk Berlin
  - Übernahme sämtlicher Lettershopleistungen im Rahmen der Befragungslogistik (Fragebogen-, Rückumschlags- und Anschreibendruck, Kuvertierung, Frankierung und Entgegennahme der rückläufigen Fragebögen)
  - Digitalisierung der Inhalte der rückläufigen Fragebögen
- Ergebnis
  - Modell- und Methodenkonforme Auswertung der Befragungsergebnisse auf Gesamt- und Tätigkeitsgruppenebene
  - Darstellung von Informationen zur wahrgenommenen Be-/Überlastung der Mitarbeiter und Lieferung von Detailinformationen zum Zustandekommen dieser subjektiven Wahrnehmungen auf Aspektbewertungsebene



*„Das Thema des betrieblichen Gesundheitsmanagements wird immer wichtiger. Gemeinsam mit der Consulimus AG haben wir einen wichtigen weiteren Schritt in Richtung der strukturierten Berücksichtigung der Gesundheit unserer Mitarbeiter getan“*

Petra Mai-Hartung  
Geschäftsführerin  
Studentenwerk Berlin

# 2. Referenzen

## 2.6 Referenzprojekt - Auswertung Mitarbeiterbefragung

- Ziel
  - Durchführung einer Befragung von ca. 2.000 Mitarbeitern Lindner Hotels AG aus europaweit 28 Hotels
  - Einsatz des in Kooperation mit der Munich Business School entwickelten LSI (Lindner Satisfacion Index) Methodenbasis
- Aufgabe
  - Übernahme der Auswertung durch die Consulimus AG zum Zweck der
    - Steigerung der Objektivität der Ergebnisverarbeitung
    - Steigerung der Anonymität der Befragungsteilnehmer
- Umsetzung
  - Entgegennahme der rückläufigen Fragebögen
  - Digitalisierung der Fragebogeninhalte inkl. qualitativer Rückmeldungen der Befragungsteilnehmer (7 eingesetzte Sprachvarianten)
  - Umsetzung von Vollständigkeits- und Plausibilitätskontrollen
- Ergebnis
  - Auswertung der Befragungsergebnisse und Erstellung von teilzielgruppenbezogenen Einzelauswertungen
  - Erstellung von insgesamt 170 Einzelpräsentationen bzgl. Unterschiedlicher Regionen, Standorte, Abteilungen etc.
  - Zusammenfassung sämtlicher Ergebnisse in einem finalen Management Report



*„Selbstverständlich hatten wir bei diesem wichtigen Projekt Ansprüche auf höchstem Niveau – und diese wurden in allen Bereichen erfüllt.“*

Gunnar von Hagen

Corporate Director Operations and  
Central Project Management

Lindner Hotels AG

**LINDNER**  
HOTELS & RESORTS

# 2. Referenzen

## 2.7 Referenzliste (Auszug)





1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

2. Referenzen

**3. Consulimus AG Kurzvorstellung**

4. Kontakt

# 3. Consulimus AG Kurzvorstellung

## 3.1 Consulimus AG im Überblick

### Spezialist für individuelle Marktforschung



#### KEY FACTS

- Seit 2005 erfolgreich am Markt
- Seitdem über 1.300 Projekte
- Über 450 Referenzkunden
- Qualität nach ISO-Norm

#### LEISTUNGEN

- Mitarbeiterbefragungen
- Mystery Analysen
- Kundenbefragungen
- Unterstützungsleistungen

#### CONSULIMUS AG

- Schwerpunkt: Individuelle Leistungsentwicklung für Kunden aus diversen Branchen
- Bedingungslose Kundenorientierung und Flexibilität
- Effiziente Verknüpfung von Konzeption und Umsetzung

#### REFERENZEN (AUSZUG)

 koelnmesse	(seit 2005)
 Lufthansa Aviation Training	(seit 2010)
 SIEMENS	(seit 2011)
 LINDNER HOTELS & RESORTS	(seit 2012)
 Messe Düsseldorf	(seit 2013)
 EndemolShine Group	(seit 2014)
 Volkswagen Volkswagen Vertriebs- betreuungsgesellschaft mbH Volkswagen Service Deutschland	(seit 2016)
 Bayer	(seit 2017)

# 3. Consulimus AG Kurzvorstellung

## 3.2 Leistungsportfolio der Consulimus AG

### Top-Leistungen der vier Unternehmensbereiche



 MITARBEITERBEFRAGUNGEN	 MYSTERY ANALYSEN	 KUNDENBEFRAGUNGEN
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen</li><li>• Change-Feedbacks</li><li>• Führungskräfte-Feedback</li><li>• Beurteilung psych. Belastung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mystery Calls</li><li>• Mystery Shoppings</li><li>• Erreichbarkeitsanalysen</li><li>• Mystery Mails</li><li>• Service Checks</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Kundenzufriedenheitsbefragungen</b></li><li>• Zielgruppenbefragungen</li><li>• Meinungsumfragen</li><li>• Werbewirkungsanalysen</li></ul>
 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Adressrecherchen und Adressqualifizierungen</li><li>• Preisrecherchen</li><li>• Manuelle und automatische Digitalisierungen</li><li>• U.v.m.</li></ul> <p>Dank unserer Projektmanagement-Kompetenz (&gt;150 Projekte pro Jahr) und unserer flexiblen Manpower können wir Sie bei den verschiedensten Aufgaben kompetent und günstig (ab 160,- Euro/Tag) unterstützen – fragen Sie uns einfach!</p>		



1. Projektvorstellung Mitarbeiterbefragung

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

**4. Kontakt**

# 4. Kontakt



## **Consulimus** AG

Gottfried-Hagen-Str. 20  
51105 Köln

### **Ansprechpartner:**

Achim Freyer, Bereichsleitung Mitarbeiterbefragungen

**Tel.:** (0221) 788 745-19

**E-Mail:** [freyer@consulimus.de](mailto:freyer@consulimus.de)

**Web:** [www.consulimus.de](http://www.consulimus.de)

