

Einsiedlerstrasse 143, CH-8810 Horgen, Telefon 01 725 07 77,
 Fax 01 725 08 21, info@wiso-schoch.ch, www.wiso-schoch.ch

© Copyright
 Oktober 2004

Mitarbeiterumfragen & Benchmarks 2005

Was ist Benchmarking?

Benchmarks sind, vereinfacht gesagt, Standards, welche für Vergleiche gebraucht werden. „Benchmark“ ist ursprünglich ein Begriff aus dem Vermessungswesen und bezeichnet die Höhenmarke im Gelände.

Übertragen bedeutet es die Orientierungsgrösse (Kennzahl) bzw. die Gesamtheit der Vergleichsgrössen für eine relative Bewertung eines Produktes, einer Dienstleistung oder einer Organisationseinheit im wettbewerblichen Vergleich.

Benchmarking ist somit die Durchführung einer wettbewerblichen Vergleichsanalyse. Grundsätzlich wird zwischen internem und externem Benchmarking unterschieden.

Beim **internen Benchmarking** werden Abteilungen oder Geschäftsbereiche eines Unternehmens miteinander verglichen. Im Vordergrund steht die Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung.

Beim **externen Benchmarking** vergleichen wir mehrere Unternehmungen miteinander. Dabei werden die Wettbewerbsposition bestimmt und Zielvorgaben erstellt.

Bei beiden Arten ist es das Ziel, Unternehmungen zu helfen, ihre *Geschäftsprozesse zu verbessern*.

Um ihre Funktion eines Führungsinstrumentes und "Frühwarnsystems" der Geschäftsleitung erfüllen zu können, müssen die Untersuchungsergebnisse von Personalumfragen mit einem Standard verglichen werden. Eine eigentliche Erfolgskontrolle über die Effizienz und Wirksamkeit der aufgrund der Auswertung eingeleiteten Massnahmen drängt sich auf. Nur so kann festgestellt werden, ob die formulierten Ziele tatsächlich erreicht worden sind und ob sich die Unternehmung in dieser Beziehung im Laufe der Zeit verbessert, verschlechtert oder nicht verändert hat.

WISO-Personalforschung

Unser Know-how und die jahrelangen reichen Erfahrungen mit Sozialforschung im Human Resources Management stammen aus Untersuchungen im Auftrag bekannter Industrie- und Dienstleistungsunternehmungen.

Firmenexterne Image-Umfragen (Personal Image Meter®) werden seit 1981 in Zweijahres-Intervallen über das Arbeitgeber-Image von Branchen

und Firmen/Verwaltungen in der Öffentlichkeit durchgeführt. Auftraggeber waren Banken, Versicherungen, Computer- und Industriefirmen sowie Verwaltungen als Mitglieder der "Arbeitsgruppe Personalforschung" der Zürcher Gesellschaft für Personal-Management ZGP.

Firmeninterne Personalumfragen

konnten wir durchführen im Auftrag von Schweizer Grossbanken, Technologie- und Industriekonzernen (Metall-, Elektronik- und Maschinenindustrie), US-Computerhersteller (Schweizer Tochterfirma), U.S. Automobilkonzern (HQ Europe Zürich), mittelgrosser Chemiefirma, Schweizerischer Kantonalbank (Grossbank), mittelgrosser Handels- und Industriefirma, Schweizer Privatklinik, Schweizer Immobilien-Management-Gesellschaft, mittelgrosser Unternehmung in der Hard- und Software-Entwicklung, Schweizer Bundesbetrieb.

Themen der externen Personalumfragen

- A. Zufriedenheit mit der Arbeit, mit Zeitdruck und Schwierigkeitsgrad der Arbeit
- B. Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz, der Arbeitsplatzgestaltung und der Arbeitszeit
- C. Zufriedenheit mit Information und Kommunikation im Betrieb
- D. Zufriedenheit mit Leistungen und Vergünstigungen der Unternehmung für die Mitarbeitenden
- E. Zufriedenheit mit Aus- und Weiterbildung
- F. Zufriedenheit mit Betriebsklima, Kollegen, Vorgesetzten, Führung
- G. Wahrnehmung der Unterneh-

mungskultur

- H. Gesamtbeurteilungen: Gesamtzufriedenheit als Mitarbeiter/-in; Gesamtbeurteilung der Unternehmung als Arbeitgeber; Ansehen und Ruf der Unternehmung in der Öffentlichkeit

Untersuchungskonzept und Forschungsmethodik

Grundgesamtheit

Es wird in der Regel, ausser bei sehr grossen Unternehmen, eine *Vollerhebung bei allen Mitarbeitenden* angestrebt – inklusive Kader, Lehrlinge und Mitarbeitende in gekündigter Stellung oder im Pensionsalter, jedoch ohne Mitglieder der Geschäftsleitung, Aushilfen, Temporärangestellte und Schüler.

Befragungsmethoden

Schriftliche, mündliche oder Online-Befragungen.

Fragebogen

Vollstrukturierte und -standardisierte Fragebogen mit vorwiegend geschlossenen Fragen. Das Benchmarking umfasst insgesamt 40 gemeinsame Fragen, die bei allen Vergleichsfirmen in *vergleichbarer Form* gestellt wurden.

Durchführung und Auswertung der Personalumfragen

Die Umfragen beginnen mit dem Versand der Fragebogen per Post oder E-Mail an die Mitarbeitenden. Nach 8 bis 10 Tagen verschicken wir einen Dank- und Reminderbrief an alle Mitarbeitenden. Die endgültige *Rücklaufquote* liegt, je nach Unternehmung, zwischen etwa 66 % und fast 90 %.

Für die Auswertung der Umfragedaten verwenden wir die bestbekannte und

bewährte Statistik-Software SPSS auf eigenen PCs.

Vergleichsfirmen

Die Anzahl der verfügbaren Vergleichsunternehmen variiert von Frage zu Frage und liegt zwischen 15 im Maximum und 6 im Minimum, meistens jedoch bei etwa 10.

Unsere Leistungen

Die WISO-Benchmarking-Lieferungen bestehen aus Zahlentabellen im PDF-Format. Die Auftraggeber bestellen und erhalten die BM-Daten in der Regel für ganze *Themenblöcke* mit mehreren Einzelfragen. Im Lieferumfang sind die folgenden Informationen enthalten:

- a. Die einzelnen *Vergleichsfirmen* (in anonymisierter Form)
- b. Die gestellten *Fragen in Kurzform*
- c. In den Tabellen:
 - die *Antworten in Prozenten*.
 - *Mittelwerte* bei intervallskalierten Fragen.
 - *Standardabweichung* bei intervallskalierten Fragen.

In den Pauschalpreisen sind für die gewünschten Themenbereiche Vergleiche der eigenen Daten mit den BM-Daten sowie zusätzlich eine **Kurzanalyse mit Kommentar und Interpretation** der BM-Ergebnisse, *inbegriffen*:

Unsere Angebote

1. Mitarbeiterbefragung + Benchmarking

für Unternehmen, die 2005 gemeinsam mit anderen erstmals eine Mitarbeiterumfrage durchführen und ihre Ergebnisse mit den Benchmarks vergleichen wollen.

2. Benchmarking

für Unternehmen, die schon eine Mitarbeiterumfrage gemacht haben und jetzt ihre Resultate mit denen anderer vergleichen wollen. Sie können von uns anonyme Benchmark-Daten beziehen.

Preise, Konditionen

Die Preiskalkulation stützt sich auf die Honorarrichtlinien des SMS Verband Schweizer Marketing- und Sozialforscher, dem wir als Mitglied angehören. Diese Richtlinien, sowie die Bestimmungen zur Offertstellung und die berufsethischen und Qualitätsnormen dieses Verbandes, bilden einen integrierenden Bestandteil unserer Offerte.

Verlangen Sie bitte mit dem **Bestell-talon** unseren ausführlichen Projektbeschreibung (18 Seiten) mit detaillierten Angaben zu Vergleichsunternehmen, Erhebungsmethodik, Themenblöcken mit dazu gehörenden Fragen, sowie Preisen pro Frage.

Kontakt: Auskünfte und Beratung:

Dr. Rolf Schoch
Inhaber/Geschäftsführer
eh. Dozent an der HSG

Tel. 01 725 07 77
info@wiso-schoch.ch
www.wiso-schoch.ch