



DR. SCHOCH + PARTNER
WIRTSCHAFTS- UND SOZIALFORSCHUNG

Einsiedlerstrasse 143, CH-8810 Horgen, Telefon 044 725 07 77,
info@wiso-schoch.ch, www.wiso-schoch.ch

Working Paper 01/2010

© Copyright Mai 01/2010

Dr. Rolf Schoch

DIE 7 WICHTIGSTEN GRUNDPROBLEME BEI PERSONALUMFRAGEN

1. **WARUM** wird befragt?
2. **WER** wird befragt?
3. **WAS** wird befragt?
4. **WIE** wird befragt?

5. **DURCHFÜHRUNG** **Wer besorgt sie?**

6. **AUSWERTUNG** **Wie ? Wer ?**

7. **„D A N A C H“** **Was geschieht mit
den Ergebnissen ?**

1. **W A R U M** wird befragt?

Frage nach den **MOTIVEN, ZIELEN** der Umfrage

- A. Den Ist-Zustand umfassend, systematisch und wissenschaftlich fundiert untersuchen und beschreiben (Diagnose-Funktion).**
- B. Überprüfen, ob die Zielsetzungen des Human Resources Management erreicht werden (Controlling-Funktion).**
- C. Die „Lebensqualität“ am Arbeitsplatz/im Betrieb untersuchen. Die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter/-innen im weitesten Sinne messen (soziale Funktion).**
- D. Grundlagen für personalpolitische Änderungs- und Verbesserungsmaßnahmen der Zukunft gewinnen (Therapie-Funktion).**

F. Den Mitarbeitern/-innen Gelegenheit geben, ihre Anliegen, direkt den höchsten Vorgesetzten zur Kenntnis zu bringen (psychologische „Ventilfunktion“).

2. W E R WIRD BEFRAGT?

Frage nach der Grundgesamtheit, den zu untersuchenden Zielpersonen

- **Vollerhebung oder Stichprobenerhebung?**
- **Alle Mitarbeiter/-innen?**
- **Mit oder ohne Kader?**
- **Mit oder ohne Lehrlinge?**
- **Mit oder ohne Teilzeit- und Aushilfs-
arbeitskräfte?**
- **Mit oder ohne Neueingetretene?**
- **Mit oder ohne Hauptsitz/Direktion/Filialen/
Niederlassungen?**

- **Ganze Schweiz oder nur einzelne Regionen/Kantone/Standorte?**

3. W A S WIRD GEFragt?

Frage nach INHALT/GEGENSTAND der Befragung. Mögliche Themen:

- **Zufriedenheit mit Arbeit, Arbeitsplatz, Arbeitszeit. Neue Arbeitsformen (z.B. Teilzeitarbeit, Telearbeit, Job Sharing etc.)**
- **Zufriedenheit mit Information und Kommunikation im Betrieb**
- **Zufriedenheit mit dem Verhältnis zum Vorgesetzten**
- **Wahrnehmung des Führungsstils des Vorgesetzten**
- **Kenntnis von Beförderungskriterien**

- **Mitwirkungsmöglichkeit bei Planungen und Entscheidungen**
- **Zufriedenheit mit den Kontakten zur Personalabteilung**
- **Berufliche und geografische Mobilität**
- **Unternehmenskultur, Leitbild, Führungsrichtlinien**
- **Qualifikations- und Förderungsgespräche (MbO)**
- **Chancengleichheit der Geschlechter, Gleichberechtigung von Männern und Frauen**
- **Gesamtzufriedenheit als Mitarbeiter. Gesamtbeurteilung der Firma als Arbeitgeber**
- **Arbeitgeber-Firmenimage**

- **„Statistik“:**
 - **Alter**
 - **Dienstalter**
 - **Berufs-/Schulbildung**
 - **Mitarbeiter-/Kaderstufe**
 - **Geschlecht**
 - **Standort/Niederlassung/Sitz**
 - **Organisationseinheit**

4. W I E WIRD BEFRAGT?

Frage nach der oder den adäquaten *Befragungsmethode/-n*

A. SCHRIFTLICHE BEFRAGUNG

- **Mit standardisiertem Fragebogen**

- **Versand an die Privatadresse; Rücksendung direkt an das Institut**

- **Vorteil: kostengünstig**

- **Nachteil: geringer Rücklauf**

- **Etwas 15-20 Minuten Zeitaufwand zum Ausfüllen**

- **Erwarteter Rücklauf: ca. 70 %**

- **Einmaliges Erinnerungsschreiben (an alle)**

- **Fragebogen anonym, ohne Namensangabe**

B. MÜNDLICHE BEFRAGUNG

- **Persönliche Interviews**
- **Standardisierter Fragebogen, mit vielen offenen Fragen**
- **Durchführung im Betrieb**
- **Während der Arbeitszeit**
- **Befragungen durch die Interviewer/-innen des Instituts**
- **Interviewdauer ca. 30 - 40 Minuten**
- **Auswahl der Befragten nach dem Zufallsverfahren**
- **Erwartete Beteiligung: nahezu 100%**
- **Vorteil: mehr und vertiefte, auch qualitative Information**

- **Nachteil: höhere Kosten**

C. TELEFONISCHE BEFRAGUNG

- **Mittels computergestützter Telefon-Interviews (CATI)**
- **Anruf bei den Mitarbeitenden zu Hause**
- **Befragungsdauer/AnzahlFragen beschränkt
(ca. 10 bis 12 Minuten)**
- **Unternehmung muss private Telefonnummern der Mitarbeitenden liefern**

D. COMPUTERGESTÜTZTE ONLINE-UMFRAGE IM INTERNET

- **Versand der elektronischen Fragebogen an die E-Mail-Adressen der Mitarbeitenden im Betrieb (von Unternehmung zu liefern)**
- **Rücksendung der ausgefüllten Fragebogen per E-Mail an das externe Institut**
- **Grosse Zeit- und Kostenersparnis: schnell und günstig**
- **Erfordert jedoch praktisch flächendeckende Erreichbarkeit der Mitarbeitenden per E-Mail (mit eigener Adresse) im Betrieb**
- **Erfordert spezielle Online-Befragungssoftware**
- **Institut gewährleistet Diskretion und Datenschutz**

E. FOCUS GROUP (GRUPPENDISKUSSION)

- **Intensive und vertiefte Diskussion von relevanten Themen (siehe Punkt 3. oben) unter Leitung eines/-r Moderators/-in**
- **Dauer bis zu 2 Stunden**
- **Gruppen von je ca. 10 – 12 Mitarbeitenden**
- **3 bis 4 Gruppen pro Unternehmung**
- **Ziel: Gewinnung von vertieften qualitativen Information durch halbstrukturiertes freies Gespräch zu den Umfragethemen, keine Repräsentanz für alle Mitarbeitenden möglich**
- **Vorbereitung, Durchführung und Auswertung zeit- und kostenintensiv**

- **Gruppen idealerweise (bezüglich Status, Rang, Funktion) homogen zusammengesetzt – z.B. je eine mit Kader, Sachbearbeitern, Sekretärinnen**
- **Erfolg stark von der Person des/der Moderators/-in (Erfahrung, psychologisches Geschick, Motivation) abhängig**
- **Gesprächsführung durch Moderator/-in anhand eines halbstrukturierten Frageleitfadens; erfordert intensive Vorbereitung**
- **Ausrüstung/Einrichtung: Durchführung in der Regel in speziellen Gruppenlabors, mit Einwegspiegeln für Beobachter und Auftraggeber, audio-visuellen Hilfsmitteln**
- **Aufzeichnung der Gespräche mit Hilfe von Video-/Tonbandgeräten und/oder schriftlicher Protokollierung (Transkription sehr zeitaufwendig)**

- **Bei internationalen Marktforschungsprojekten evtl. Einsatz von Simultandolmetschern erforderlich**

5. W E R BESORGT DIE DURCHFÜHRUNG ?

Projektleiter & Personalabteilung der Firma

- **In Zusammenarbeit mit dem neutralen, externen Forschungsinstitut**
- **Arbeitsteilung gemäss detailliertem schriftlichem Aufgabenplan**

6. W I E WERDEN DIE ERGEBNISSE AUSGEWERTET ?

- Fragebogen bleiben (bis 2 Jahre nach Abschluss) im externen Institut aufbewahrt
- Firma erhält keine ausgefüllten Fragebogen
- Nur statistische Gesamtauswertung mit Computer
- Keine Aussagen über einzelne Mitarbeitende
- Separatauswertung von Untergruppen nach Statistikmerkmalen
- Separatauswertung von einzelnen Organisationseinheiten (sofern > 30 Mitarbeiter)

7. WAS GESCHIEHT NACH ABSCHLUSS DER UMFRAGE ?

- **Eingangskontrolle aller Fragebogen**
- **Handauszählung der offenen Fragen**
- **Entwicklung eines Kodeplanes**
- **Kodierung aller offenen Fragen in den Fragebogen**
- **Datenerfassung auf Datenträger**
- **Erstellen des Auswertungsprogramms**
- **Computerauswertung (Tabellierung)**
- **Erstellen des Tabellenbandes**

Auf Wunsch:

- **Schreiben des Forschungsberichtes für die Geschäftsleitung, mit Interpretation und Kommentierung der Ergebnisse, Grafiken**
- **Persönliche Präsentation der Hauptergebnisse durch den Institutsleiter**
- **Information für Kader und Mitarbeiter**

Massnahmen/Aktionsplan erarbeiten

- **Implementierung der Massnahmen**
- **Periodische Wiederholung der Umfrage als Erfolgskontrollen→Neuer Zyklus 1-7**