

---

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	9
<b>1 Strategische Ausrichtung einer Mitarbeiterbefragung .....</b>	<b>13</b>
1.1 Geschichte, Initiatoren und Gründe .....	13
1.2 Interessengruppen und Ziele .....	19
1.2.1 Interessengruppen .....	20
1.2.2 Ermittlung der Themen und Ziele .....	22
1.3 Erfolgsfaktoren .....	27
1.4 Kosten und Nutzen .....	29
1.5 Rahmenbedingungen und Change .....	32
<b>2 Planung einer Mitarbeiterbefragung .....</b>	<b>35</b>
2.1 Konzeption Fragebogen .....	35
2.1.1 Demografische Angaben .....	35
2.1.2 Itemgenerierung (Fragen und Antwortmöglichkeiten) .....	38
2.2 Durchführungsmethoden .....	42
2.3 Marktüberblick Anbieter .....	48
2.4 Vollerhebung oder Stichprobe .....	50
2.5 Mitarbeitergruppen .....	51
<b>3 Durchführung einer Mitarbeiterbefragung .....</b>	<b>53</b>
3.1 Kommunikation mit den Mitarbeitern .....	53
3.2 Projektmanagement .....	61
3.2.1 Grundlegende Aktivitäten des Projektmanagements im Zusammenhang mit Mitarbeiterbefragungen .....	62
3.2.2 Weitere spezifische Aktivitäten .....	63
3.3 Datenschutz und betriebliche Mitbestimmung .....	65
3.3.1 Datenschutz .....	65
3.3.2 Betriebliche Mitbestimmung .....	69

<b>4</b>	<b>Auswertung einer Mitarbeiterbefragung</b>	71
4.1	Stufen der Datenauswertung	72
4.1.1	Dateneingabe	73
4.1.2	Prüfung und Qualitätscheck	74
4.1.3	Kennzahlenbildung	76
4.1.4	Auffälligkeiten und Zusammenhänge	80
4.1.5	Kontrastanalysen/Benchmarks	82
4.1.6	Redaktionell aufbereiteter Analysebericht	82
4.2	Auswertungen nach Empfängergruppe	84
4.3	Darstellung der Ergebnisse in grafischen Auswertungsformaten	87
4.3.1	Kreisdiagramm	87
4.3.2	Gestapelte Balken (100%)	88
4.3.3	Textanalyse von freien Antworten	90
4.4	Ergebnisse der MAB als Arbeitswerkzeug für Führungskräfte	91
<b>5</b>	<b>Folgemaßnahmen</b>	93
5.1	Traditionelle Top-Down Follow-up-Planung	93
5.2	Alternative Formen der Follow-up-Planung	95
5.3	Controlling und Kommunikation von Follow-up-Aktionen	100
<b>6</b>	<b>Kulturelle Dimensionen bei Mitarbeiterbefragungen</b>	101
<b>7</b>	<b>Instrument zur Messung der Unternehmensführung</b>	105
<b>8</b>	<b>Aufstellung und Bewertung des Personalbereichs</b>	113
8.1	Leistungsportfolio des Personalbereichs	113
8.2	Qualität der Leistungen des Personalbereichs	115
<b>9</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	117
<b>10</b>	<b>Anlagen</b>	119
	Anlage A: Mustereinladungsschreiben zur Mitarbeiterbefragung	119
	Anlage B: Einige Regeln zur Itemkonstruktion bei Mitarbeiterbefragungen	121
	Anlage C: Vergleich von MAB-Software-Anbietern	122
	Anlage D: Muster eines redaktionell aufbereiteten »Management Summary« der Ergebnisse einer Mitarbeiterbefragung	124

Anlage E: Antworten auf offene Fragen bei einer Mitarbeiterbefragung . . . . .	131
Anlage F: Beispiel einer Befragung zur Zufriedenheit der HR-Kunden . . . . .	133
Abbildungsverzeichnis . . . . .	139
Tabellenverzeichnis . . . . .	141
Über den Autor . . . . .	143