

MitarbeiterInnen online befragen

MMag. Andreas Nachbagauer, OGM

Im Unterschied zu vielen Bereichen der Marktforschung sind Mitarbeiterbefragungen nicht bloß „schlichte“ Meinungsumfragen, sondern stellen selbst schon eine massive Intervention in das System Unternehmen dar. Die Mitarbeiterbefragung ist in diesem Sinne kein neutrales, „objektives“ Instrument der Datengewinnung.

Gerade bei Online-Befragungen können faktische, aber auch mentale Zugangsprobleme können zu einem systematischen Ausfall bestimmter Personengruppen des Unternehmens führe. Die Problematik verschärft sich bei heiklen, oft führungsbezogen Themen und angespanntem Betriebsklima.

Die Erhebung, schon die bekundete Absicht zur Durchführung einer Befragung, bewirken dass bei allen Beteiligten Erwartungen, Befürchtungen und Hoffnungen geweckt werden.

- Unerfüllbare Forderungen können sichtbar werden
- „Schlafende Hunde“ können geweckt werden
- Jede Befragung stellt auch eine Beurteilung der Vorgesetzten und des Managements dar.
- Sorgen um Anonymität
- Befürchtungen vor Sanktionen für ehrlichen Antworten
- Sorgen um Missbrauch der Ergebnisse (Datenschutz)
- Arbeitnehmervertreter können sich in ihrer Rolle als Mittler beeinträchtigt fühlen
- aber auch: Es werden keine oder unerwünschte Konsequenzen gezogen

Jede Mitarbeiterbefragung stellt daher besonders hohe Anforderungen an die Vertrauens- und Glaubwürdigkeit sowie an die Anonymität. Für eine erfolgreiche Befragung ist es daher notwendig, dass:

- das Management über die Hintergründe und Ziele der Befragung informiert;
- alle formellen wie informellen Entscheidungsträger einbezogen werden (Vorstand, Personalführung) vor allem auch Betriebsrat/Personalvertretung,
- die Abwicklung unter erkennbar anonymen Bedingungen durchgeführt wird,
- nur wenige personenbezogene (demographische) Daten erfasst werden,
- die Fragestellungen klar und relevant sowie einfach strukturierte Antwortmöglichkeiten mit Raum für zusätzliche Bemerkungen vorhanden sind,
- die Teilnahme freiwillig erfolgt.

Die Wirkung einer Mitarbeiterbefragung hängt von der Kommunikation und den Konsequenzen ab. Notwendig ist daher:

- eine klare und zeitnahe Reaktion auf die Ergebnisse durch die Geschäftsführung und
- eine rasche und umfassende Präsentation der Ergebnisse.

Die Mitarbeiterbefragung soll Ausgangspunkt für die offene Diskussion konkreter personal- und organisationsbezogener Veränderungsmaßnahmen sein. Im ungünstigen Fall werden die Ergebnisse verharmlost oder „schubladisiert“.

Umso wichtiger werden hier die. Entscheidend für den Erfolg der Mitarbeiterbefragung sind,

- die Berücksichtigung der Erwartungen der Befragten,
- das Vertrauen in die Durchführung der Befragung,

- eine transparente Kommunikation vor, während und nach der Befragung sowie
- erkennbare und nachvollziehbare Konsequenzen.