



## Mitarbeitendenbefragungen

---

Zufriedenheit analysieren – Bedürfnisse erkennen – Commitment stärken

---

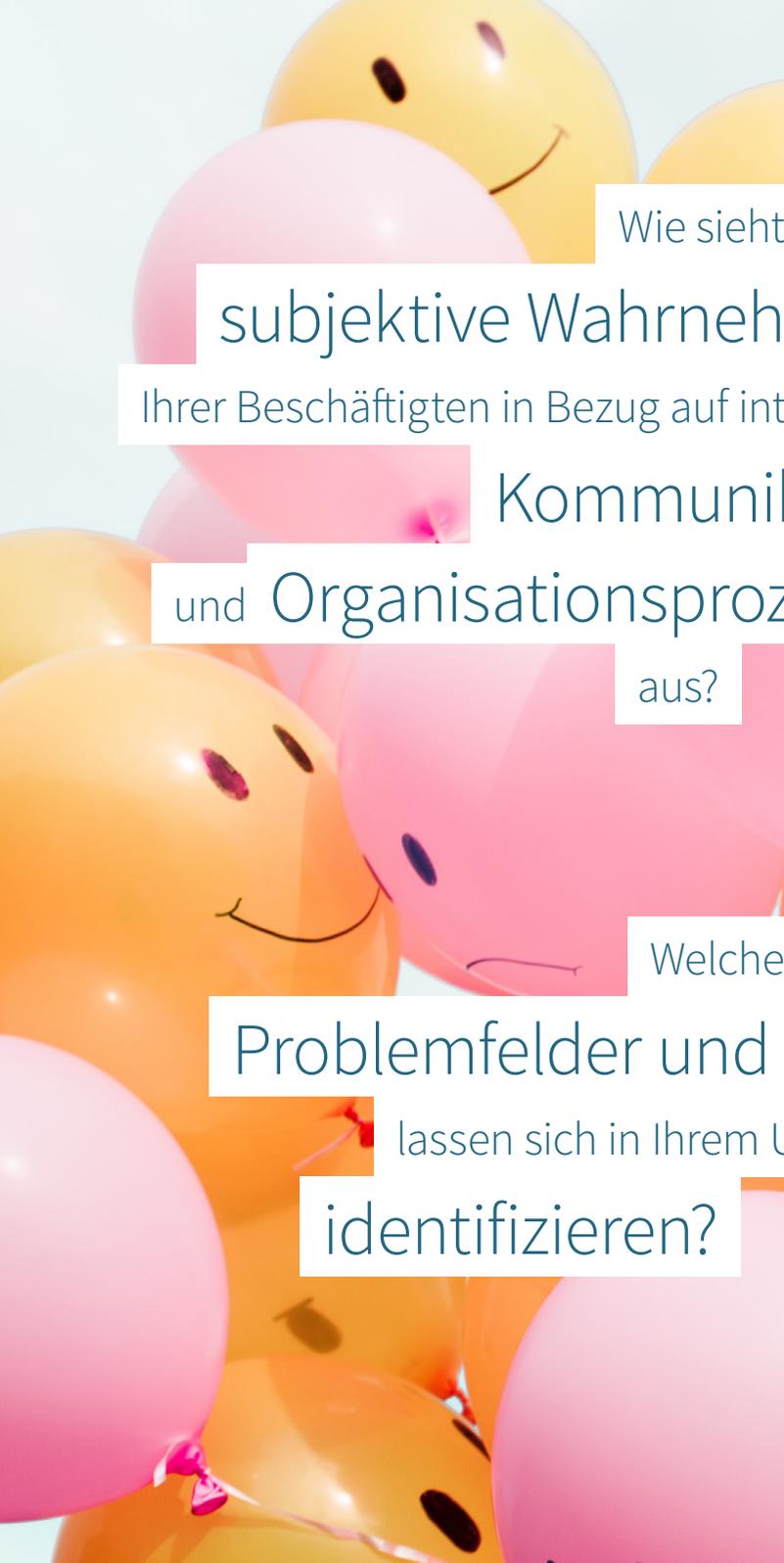
# Mitarbeitende einbeziehen

---

## Positive Veränderungen einleiten

---

Mitarbeitendenbefragungen stellen den Ausgangspunkt einer beschäftigtenzentrierten Personal- und Unternehmensentwicklung dar. Sie beziehen die Belegschaft transparent in Optimierungsprozesse des Unternehmens mit ein, dienen der Pflege einer offenen Unternehmenskultur, helfen die Bedürfnisse der Beschäftigten zu erkennen und verbessern damit nachhaltig die Bindung von Mitarbeitenden und den Unternehmenserfolg. Das regelmäßige Feedback von Mitarbeiter:innen liefert wertvollen Input darüber, was gut oder auch nicht so gut läuft und was verbessert werden sollte.



Wie sieht die  
subjektive Wahrnehmung  
Ihrer Beschäftigten in Bezug auf interne  
Kommunikations-  
und Organisationsprozesse  
aus?  
Welche  
Problemfelder und Stärken  
lassen sich in Ihrem Unternehmen  
identifizieren?



- ▶ Eine offene und konstruktive Unternehmenskultur pflegen
- ▶ Aussagekräftige Ergebnisse über die subjektive Wahrnehmung Ihrer Mitarbeitenden erhalten
- ▶ Die Mitarbeitendenzufriedenheit für verschiedene Unternehmensbereiche und Dimensionen umfassend analysieren
- ▶ Schwachstellen und Handlungsbedarfen im Unternehmen identifizieren
- ▶ Konkrete Ansätze zur Optimierung interner Prozess- und Kommunikationsstrukturen ableiten
- ▶ Fundierte Kennzahlen für die Weiterentwicklung Ihres Unternehmens generieren
- ▶ Durch regelmäßige Wiederholungsstudien die Wirkung einzelner Maßnahmen kontrollieren und Trendentwicklungen abbilden

## Ziele

Der besondere Fokus einer Mitarbeitendenbefragung liegt auf den Folgeprozessen und Veränderungen, die dadurch initiiert und umgesetzt werden können. Entscheidend ist es, sich bereits vor Durchführung der Befragung im Klaren darüber zu sein, welche Ziele erreicht und welche Schritte im Nachgang eingeleitet werden sollen, um die Ergebnisse sinnvoll zu verwerten und umsetzen zu können. Hier setzen wir imug an und bieten für Unternehmen neben der Konzeption und Durchführung von Mitarbeitendenbefragungen ebenso die Unterstützung bei der Umsetzung von Ergebnissen im Rahmen verschiedener Module an.

## Vorteile

Nutzen Sie unsere ausgewiesene Expertise in der Durchführung von Mitarbeitendenbefragungen und der wirkungsvollen Umsetzung der Ergebnisse und lassen Sie sich in allen Prozessschritten kompetent von uns begleiten.

Wir bieten für alle Mitarbeitendenbefragungen geeignete Befragungsformen und verschiedene Umsetzungsmöglichkeiten an. Beziehen Sie Ihre Mitarbeitenden aktiv in die Weiterentwicklung Ihres Unternehmens ein und verschaffen Sie sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil!

# Befragungsdesign

## Individuelle Gestaltungsmöglichkeiten



Anhand von themenzentrierten Befragungen können unternehmensbezogene Themenfelder, wie aktuelle Maßnahmen und Ereignisse oder spezielle Faktoren, wie die Kundenorientierung oder die Mitarbeiterbindung präzise analysiert werden.

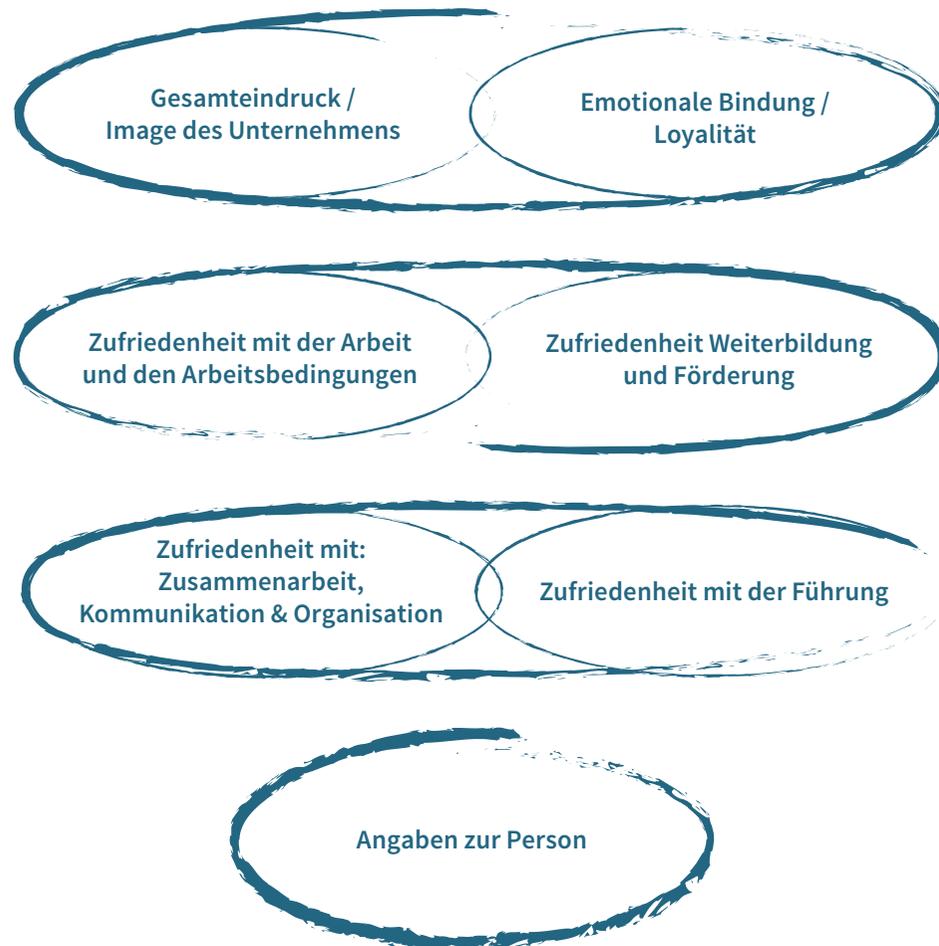
Die Umsetzung der Befragung konzipieren wir im Hinblick auf die individuellen Gegebenheiten Ihres Unternehmens. Telefonisch, online oder per schriftlichem Fragebogen.

Bei Interesse und unter strenger Gewährleistung der Anonymität Ihrer Mitarbeiter/-innen lassen sich in der Auswertung der Befragungsergebnisse verschiedene Differenzierungen vornehmen:

- ▶ **Mitarbeiterposition:** Führungskräfte / Mitarbeitenden / Auszubildende ...
- ▶ **Demographische Daten:** Alter / Geschlecht / Dauer der Betriebszugehörigkeit ...
- ▶ **Organisatorische Einheiten:** Zentrale / Filialen / Filialgebiete / Standorte ...
- ▶ **Kundenkontakt:** MA mit Kundenkontakt / MA ohne Kundenkontakt ...

Im Anschluss erhalten Sie einen detaillierten Ergebnisbericht mit aussagekräftigen Kennzahlen sowie konkreten Ansatzpunkten, wie Sie das Commitment Ihrer Mitarbeitenden nachhaltig verbessern können. Hier unterstützen wir Sie bei gezielten Entwicklungsmaßnahmen.

# Themenmodule



---

„Die imug Mitarbeitendenbefragung liefert Ihnen ein aussagekräftiges Bild der subjektiven Wahrnehmung und Zufriedenheit Ihrer Beschäftigten und die Basis für daran anknüpfende Entwicklungsmaßnahmen.“

Das Feedback Ihrer Mitarbeitenden erheben wir dabei anhand eines standardisierten Leitfadens, welcher sämtliche Dimensionen der Mitarbeitendenzufriedenheit einbezieht und eine umfassende Einschätzung Ihres Unternehmens generiert.“



**Sandra Bartels**  
Senior Researcherin / Beraterin

bartels@imug.de  
+49 0511 121 96 40

# Erweiterungsmodule

## Feedback-Analysen

Anhand zwei verschiedener Formen der Feedback-Analysen lässt sich die Mitarbeitendenbefragung erweitern und Bewertungen aus unterschiedlichen Perspektiven vergleichen.

► **360°-Befragungen:**

Fach- und Führungskräfte werden von verschiedenen Seiten bewertet. Das Feedback kann dabei aus Sicht von Mitarbeiter:innen, von Vorgesetzten, von Kollegen, von Teammitgliedern etc. erfolgen.

► **Führungskräfte-Feedback:**

Hier wird insbesondere das Führungsverhalten analysiert und das Selbst- und Fremdbild der jeweiligen Führungskräfte gegenübergestellt. Hierarchisch untergeordnete Mitarbeiter:innen bewerten dabei ihre übergeordnete Führungskräfte, gleichzeitig bewerten sich die Führungskräfte auch selbst.

# Datenschutz

## Parallele Kundenbefragungen

Parallel zu einer Mitarbeitendenbefragung kann eine darauf abgestimmte Kundenbefragung durchgeführt werden, wenn z.B. bestimmte Themenschwerpunkte wie die Servicequalität des Unternehmens untersucht werden sollen. Die Kunden- und Mitarbeitendenbefragung können methodisch aufeinander abgestimmt werden, was einen Ergebnisvergleich ermöglicht.

- ▶ Den Kunden und Mitarbeitern werden hinsichtlich der Servicequalität die gleichen Fragen zur Zufriedenheit mit den Leistungen des Unternehmens gestellt.
- ▶ Der Vergleich des Eigen- (bzw. vermuteten Fremdbildes) und des Fremdbildes kann zu interessanten und zielführenden Hinweisen und Handlungsansätzen führen.
- ▶ Die Fokussierung auf die Kund:innen fördert ein abteilungsübergreifendes Denken.
- ▶ Durch die Transparenz auch bei internen Leistungsprozessen wird die Konflikt- und Teamfähigkeit über Abteilungsgrenzen hinweg erprobt und gestärkt.
- ▶ Die Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden für Servicequalität wird gestärkt - auch in Bereichen ohne Kundenkontakt.
- ▶ Die unternehmensinternen Voraussetzungen für Servicequalität werden optimiert.

Bei der Durchführung von Mitarbeitendenbefragungen werden persönliche Daten wie auch vertrauliches Feedback gesammelt. Häufig kommen bei Beschäftigten daher Befürchtungen auf, dass ehrliche Antworten zu Nachteilen am Arbeitsplatz führen könnten. Mitarbeiter:innen werden dementsprechend nur dann offen und ehrlich an einer Befragung mitwirken, wenn sie darauf vertrauen können, dass sie anonym antworten und keine Rückschlüsse auf ihre Person gezogen werden können. Nur wenn ein Datenmissbrauch sicher ausgeschlossen ist, liefert die Befragung aussagekräftige und verwertbare Ergebnisse. Das Vertrauen der Beschäftigten ist damit der entscheidende Faktor im Rahmen einer Mitarbeitendenbefragung, weshalb dem Datenschutz eine zentrale Schlüsselrolle zukommt.

Wir gewährleisten durch unsere neutrale Position Anonymität sowie den Schutz persönlicher Daten und Aussagen entlang des gesamten Forschungsprozesses und stellen damit sicher, dass die Befragungsergebnisse einen größtmöglichen Nutzen bringen.

# Ergebnissauswertung und -umsetzung



## Von der **Befragung** zum **Monitoring**

In vielen Unternehmen vollzieht sich heute ein rascher Wandel, weshalb eine klassische Mitarbeitendenbefragung in einem 1-2 Jahresturnus hier oftmals zu kurz greift. Die Ergebnisse sind teilweise nicht mehr aussagekräftig oder aktuell. Gerade in Unternehmen, die einer häufigeren Umstrukturierung unterliegen, bietet es sich daher an, die Mitarbeitenden regelmäßig aber in einem geringeren Umfang zu befragen.

So ist es möglich, wichtige Kernindikatoren, wie z.B. die allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit in regelmäßigen Abständen zu tracken. Diese können von Zeit zu Zeit um weitere aktuelle Indikatoren ergänzt werden. Damit lassen sich in Verbindung mit vorliegenden Unternehmensdaten aussagekräftige Erkenntnisse über die Zufriedenheit Ihrer Belegschaft im Jahresverlauf gewinnen und die Mitarbeiter:innen noch stärker in Optimierungsprozesse involvieren.

## Module zur Ergebniss**umsetzung**

Folgeprozesse von Mitarbeitendenbefragungen nehmen einen hohen Stellenwert ein und sollten konsequent vorangetrieben werden. Bereits vor der Befragung ist es entscheidend, wesentliche Ziele und Umsetzungsmaßnahmen der Ergebnisse abzustechen. Wir bieten Ihnen neben der Mitarbeitendenbefragung insbesondere die Unterstützung bei der Umsetzung von Befragungsergebnissen im Rahmen verschiedene Module an. Als renommiertes Beratungs- und Marktforschungsunternehmen verfügen wir über die Kompetenz, Erfahrung und Ressourcen, die skizzierten Module bzw. Projektbestandteile aus einer Hand in einem integrierten Konzept anbieten zu können.

Diese setzen sich zusammen aus Ergebnispräsentationen in verschiedenen Mitarbeitendenkreisen, Feedbackgesprächen mit Führungskräften, Maßnahmen-Workshops zu konkreten Verbesserungen, Workshops mit Blick auf die Unternehmenskultur sowie gezieltes Mitarbeitertraining- und coaching, um zu einer höheren Leistungsfähigkeit eines jeden Mitarbeiters beizutragen.

Gerne besprechen wir mit Ihnen gemeinsam die für Ihr Unternehmen sinnvollste Vorgehensweise, Ergebnisse einer Mitarbeitendenbefragung wirkungsvoll umzusetzen.

# Unsere Expertise



Die imug | Marktforschung begleitet Unternehmen bei der Konzeption, Durchführung, Auswertung und Interpretation von Marktforschungsstudien. Unser Angebot umfasst quantitative wie auch qualitative Verbraucher-, Privatkunden-, Geschäftskunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie Experteninterviews. In unserem hauseigenen Telefonstudio mit insgesamt 36 Plätzen führen wir für unsere Auftraggeber Befragungen mit vielfältigen Themenschwerpunkten durch. Dabei bieten wir unseren Kunden Full Service bei der Planung und Umsetzung des Forschungsprozesses - hier steht die effiziente Bearbeitung individueller Aufgabenstellungen für uns im Vordergrund. Zu unserem Leistungsangebot zählen unter anderem:

- > Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- > Monitore und Benchmarkstudien
- > Experten- und Stakeholderbefragungen
- > Mitarbeiterbefragungen
- > B2B-Studien
- > Positionierungs- und Imageanalysen
- > Ad-hoc-Studien im Bereich Nachhaltigkeit
- > Service-Checks und Mystery Research

Für uns gilt: Unsere Studien führen wir ausschließlich nach anerkannten wissenschaftlichen und methodisch gesicherten Verfahren durch. Die imug Beratungsgesellschaft setzt bei der Durchführung von Befragungen auf strenge Qualitätsstandards. Seit 2014 sind wir nach ISO 9001 und 20252 zertifiziert.

Im Bereich imug | marktforschung verstehen wir unsere Aufgabe nicht nur darin, Marktforschung anzuwenden und Kennzahlen zu präsentieren, sondern diese in sinnvolle Prozessstrukturen einzubinden. Durch unsere Expertise als Full-Service-Unternehmen bieten wir Ihnen neben klassischen Marktforschungstools auch ein umfangreiches Spektrum an Beratungs- und Schulungsleistungen. Hier umfasst unser Portfolio unter anderem:

- > Konzeptionierung bzw. Optimierung des Beschwerdemanagements
- > strategische Marketing- und Kommunikationsberatung
- > Korrespondenzanalysen
- > Coachings zur Kundenkommunikation sowie Service- und Vertriebsstrainings
- > Workshops zur Teamentwicklung

Unsere Maßgabe ist es, die Zufriedenheit Ihrer Kund:innen nachhaltig zu verbessern und dadurch eine starke und zukunftsorientierte Position im Wettbewerb zu sichern. imug | marktforschung verfolgt dabei einen Analyse- und Beratungsansatz, der klar den Kundennutzen in den Vordergrund stellt und Unternehmen bei der Suche nach effektiven Lösungen kompetent unterstützt.

# Eine Auswahl unserer Kunden

Wir unterstützen Sie kompetent und umfassend in allen Projektphasen der Mitarbeitendenbefragung und gestalten mit Ihnen einen erfolgreichen Folgeprozess.



# Kontakt

Lassen Sie uns zusammen überlegen, mit welchen Leistungen wir Sie passgenau unterstützen können. Ihre Fragen beantworten wir gerne – am Telefon, per E-Mail oder persönlich:



**Ulrike Niedergesäß**  
Geschäftsführende Gesellschafterin  
Tel +49 511 121 96 14  
Mail [niedergesaess@imug.de](mailto:niedergesaess@imug.de)



**Sandra Bartels**  
Senior Researcherin / Beraterin  
Tel +49 511 121 96 40  
Mail [bartels@imug.de](mailto:bartels@imug.de)



**imug**  
Beratungsgesellschaft mbH  
Postkamp 14a  
30159 Hannover  
web [www.imug.de](http://www.imug.de)