

NAWAL

Beispielbericht Befragung der Mitarbeitenden 2018

Auswertungseinheit: Marketing & Customer Relations

Anzahl Fragebogen: 94

Rücklaufquote: 62%

durchgeführt von:

wirklicht 

Version 1.0
20.08.2018 16:55:33

Inhaltsverzeichnis

Einführung.....	Seite 3
Resultatübersicht	
1 Cockpit.....	Seite 4
2 Heatmap.....	Seite 5
Einstellungen der Mitarbeitenden	
3 Fragen & Indizes Einstellungen.....	Seite 6
4 Arbeitszufriedenheits-/Resignationsmatrix.....	Seite 7
Organisationale Rahmenbedingungen	
5 Handlungsportfolio.....	Seite 8
6 Fragen & Indizes Rahmenbedingungen (Beispielauswertung).....	Seite 9
Anhang: Offene Kommentare.....	Seite 10

Einführung

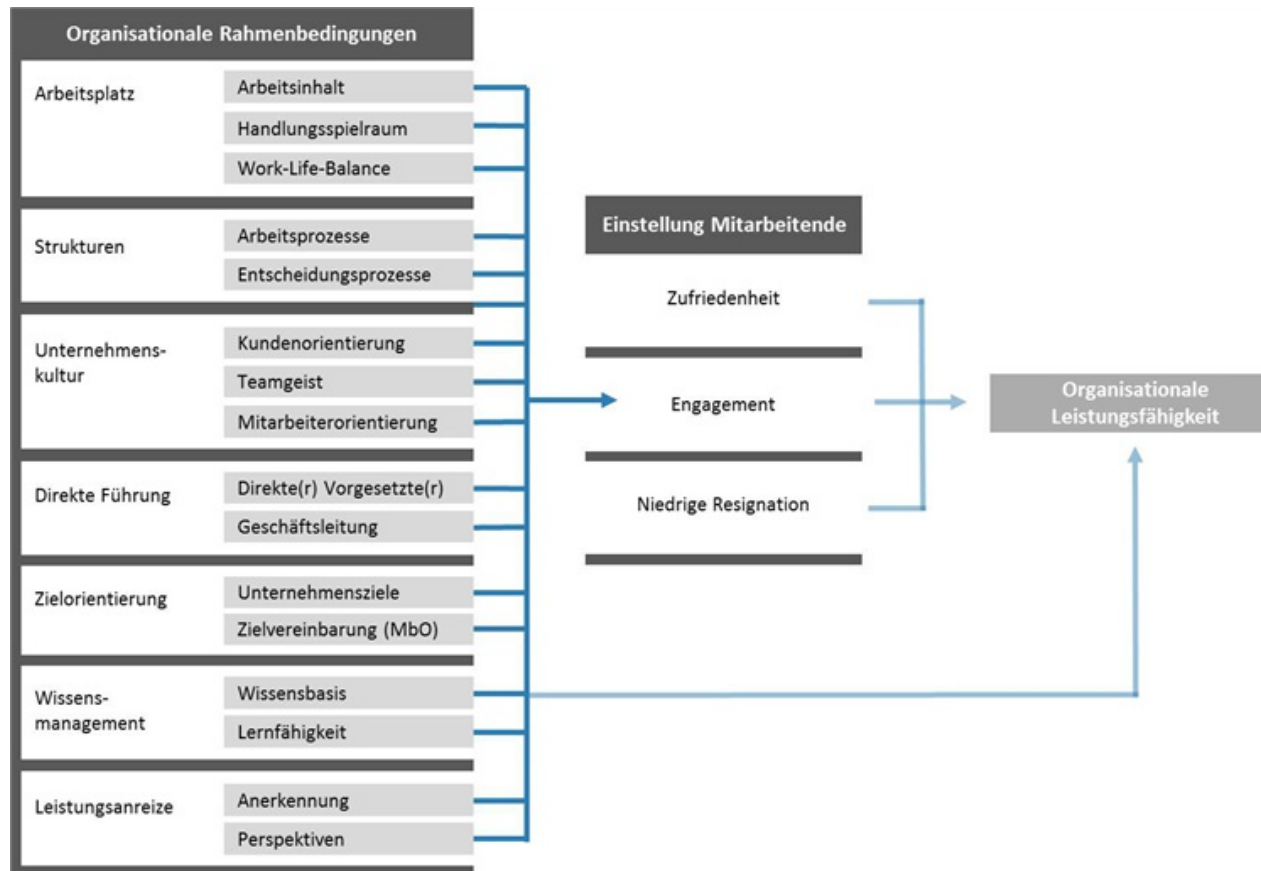
Vorbemerkung zur Beispielauswertung

Die vorliegende Beispielauswertung basiert auf zufallsgenerierten Daten. Befragungsinhalte, Erhebungsart (online, paper/pencil oder hybrid), Sprachversionen, Einfärbung der Resultate sowie weitere Elemente sind kundenspezifisch anpassbar.

Datenschutz

wirklicht GmbH garantiert als unabhängiger, externer Dienstleister die Anonymität der Mitarbeitenden. Die Berichterstattung erfolgt ausschliesslich in aggregierter Form. Rückschlüsse auf einzelne Personen sind insbesondere auch dann ausgeschlossen, wenn mehrere Auswertungskriterien kombiniert werden.

Messmodell



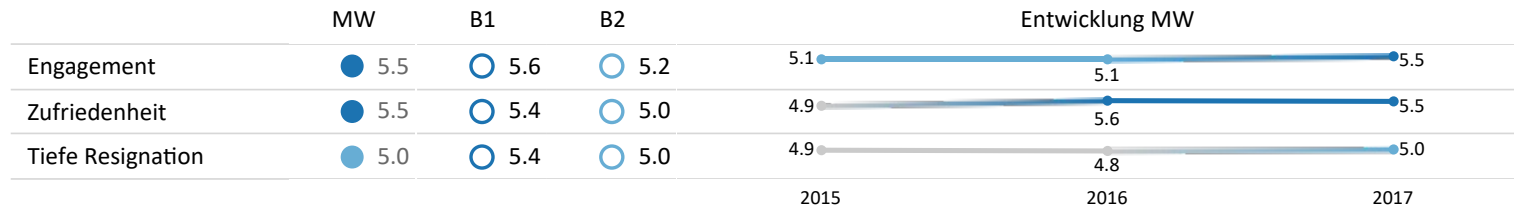
In diesem Beispiel werden die organisationalen Rahmenbedingungen anhand der nebenstehenden Dimensionen und Themen gemessen. Zusätzlich werden mit dem Engagement, der Zufriedenheit und dem Resignationsniveau wesentliche Einstellungen der Mitarbeitenden erfasst.

Die organisationale Leistungsfähigkeit wird von den organisationalen Rahmenbedingungen und den Einstellungen der Mitarbeitenden geprägt. Die organisationalen Rahmenbedingungen beeinflussen die Leistungsfähigkeit einer Organisation direkt und indirekt, über die Einstellungen der Mitarbeitenden.

Im vorliegenden Messmodell wurden mit der multikausalen Partial Least Square Methode (PLS) die Einflussstärke der organisationalen Rahmenbedingungen auf das Engagement der Mitarbeitenden berechnet. Die Treiberanalyse macht erkennbar, bei welchen organisationalen Rahmenbedingungen der Hebel anzusetzen ist, um das Engagement der Mitarbeitenden zielgerichtet und effizient zu verbessern.

1 Cockpit

Einstellungen der Mitarbeitenden

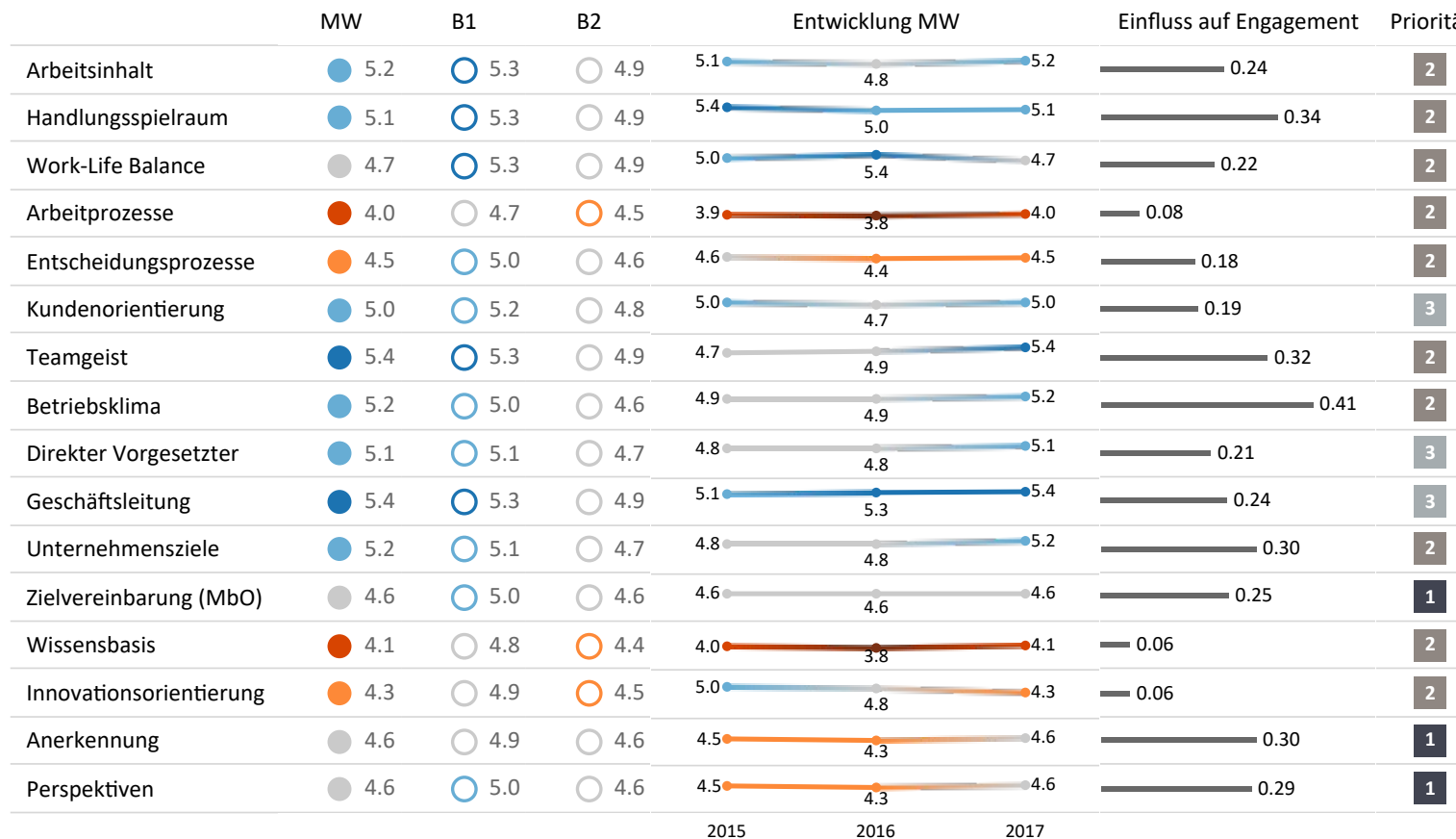


MW:
arithmetischer Mittelwert

B1:
Mittelwert der 5 besten
Organisationseinheiten

B2:
Mittelwert Nawal insgesamt

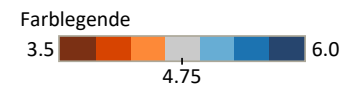
Organisationale Rahmenbedingungen



Einfluss auf Engagement:
Gemäss Berechnung mit multikausaler
Partial Least Square
Methode (PLS)

Priorität:
Priorität für Verbesserungsmaassnahmen
gemäss Handlungsportfolio (s.
Seite 8)

Skala:
1: stimme überhaupt nicht zu
2: stimme nicht zu
3: stimme eher nicht zu
4: stimme eher zu
5: stimme zu
6: stimme voll und ganz zu

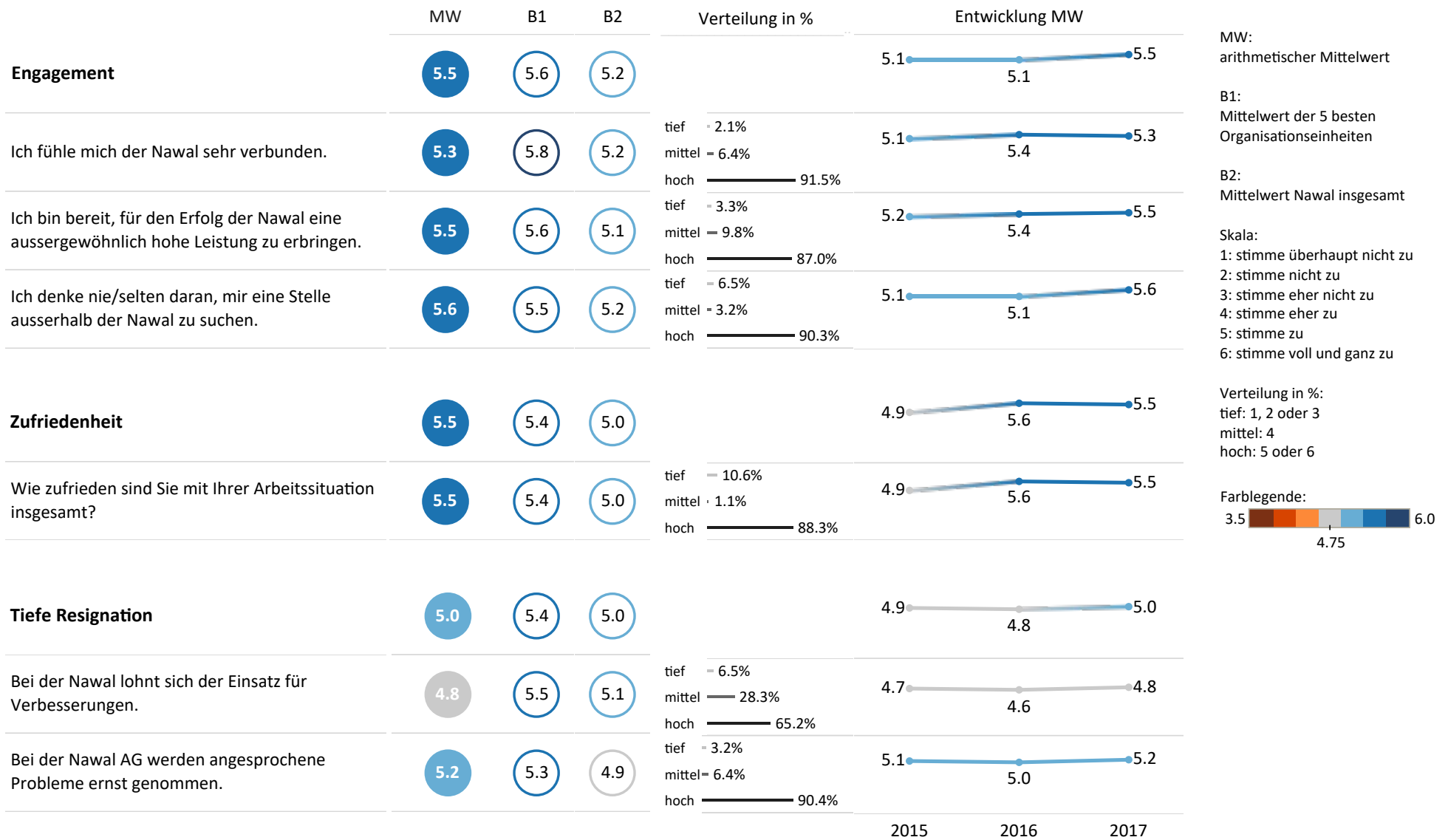


2 Heatmap Bewertungen

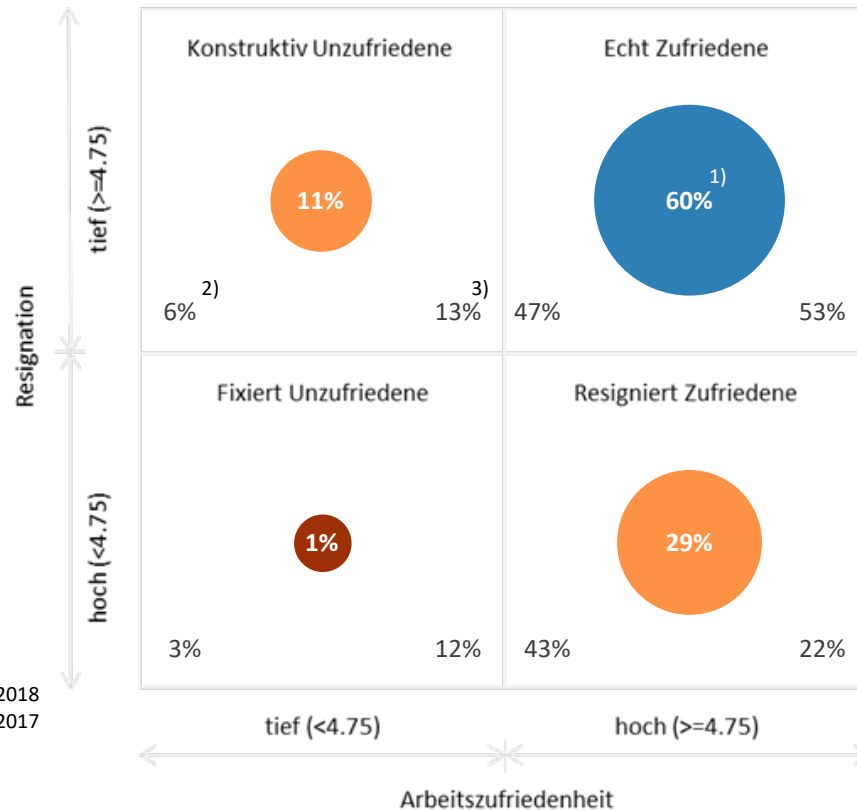
In der Heatmap werden die Mittelwerte der Mitarbeitereinstellungen und der organisationalen Rahmenbedingungen für die der Bereichseinheit unmittelbar untergeordneten Organisationseinheiten dargestellt. Eine zeilenorientierte Lesart nach Organisationseinheiten macht die Stärken und Schwächen der einzelnen Organisationseinheiten sichtbar. Die spaltenorientierte Lesart nach Themen macht deutlich, ob und inwiefern sich die Bewertungen der einzelnen Themen innerhalb den verschiedenen Organisationseinheiten unterscheiden.

	Mitarbeitereinstellungen			Organisationale Rahmenbedingungen															
	Engagement	Zufriedenheit	Tiefe Resignation	Arbeitsinhalt	Handlungsspielraum	Work-Life Balance	Arbeitsprozesse	Entscheidungsprozesse	Kundenorientierung	Teamgeist	Betriebsklima	Direkter Vorgesetzter	Geschäftsleitung	Unternehmensziele	Zielvereinbarung (MbO)	Wissensbasis	Innovationsorientierung	Anerkennung	Perspektiven
Channel Marketing	5.6	6.0	4.9	5.2	4.3	4.3	4.2	3.9	5.0	4.9	5.2	5.0	5.5	4.9	4.2	4.3	4.6	4.5	4.7
Customer Care 1	5.5	5.4	5.1	5.8	5.2	5.2	4.6	5.0	5.0	5.6	5.2	5.6	5.2	4.7	4.9	4.7	4.6	5.1	5.0
Customer Care 2	5.3	5.5	4.8	4.8	4.6	4.1	3.5	3.8	5.0	5.5	5.2	4.7	5.4	5.5	4.5	3.5	3.4	4.3	3.9
Customer Experience	5.5	5.0	5.0	5.0	5.2	4.5	3.7	4.3	5.0	5.4	5.2	5.3	5.2	5.2	4.8	3.6	3.8	3.7	4.5
Key Account Management	5.5	5.6	5.0	5.1	5.3	4.8	3.8	4.7	5.0	5.4	5.2	5.1	5.5	5.1	4.7	4.2	4.4	4.7	4.4
Sales & Services	5.8	5.8	5.2	5.4	5.2	5.1	4.7	4.8	5.0	5.5	5.2	5.3	5.4	5.3	4.6	4.6	4.8	5.3	5.3
Gesamtresultat	5.5	5.5	5.0	5.2	5.1	4.7	4.0	4.5	5.0	5.4	5.2	5.1	5.4	5.2	4.6	4.1	4.3	4.6	4.6

3 Fragen & Indizes Einstellungen



4 Arbeitszufriedenheits-Resignationsmatrix



Legende:

- 1) Marketing & Customer Relations 2018
- 2) Marketing & Customer Relations 2017
- 3) Nawal AG insgesamt 2018

Die Arbeitszufriedenheits-Resignations-Matrix kombiniert die Bewertungen zur Arbeitszufriedenheit mit den Bewertungen der Resignation.

Auf der vertikalen Achse der Matrix werden die Resignation und auf der horizontalen Achse die Arbeitszufriedenheit jeweils in den Ausprägungen hoch (≥ 4.75) und tief (< 4.75) eingezeichnet. Somit entstehen die folgenden vier Formen der Arbeitszufriedenheit:

Echt Zufriedene

Diese Mitarbeitenden sind zufrieden und motiviert, sich für Verbesserungen einzusetzen. Der Anteil der echt Zufriedenen sollte möglichst hoch sein.

Resigniert Zufriedene

Diese Mitarbeitenden sind zwar scheinbar zufrieden, jedoch nicht motiviert, sich für Verbesserungen einzusetzen. Sie sind tendenziell passiv und können Veränderungsprozesse behindern.

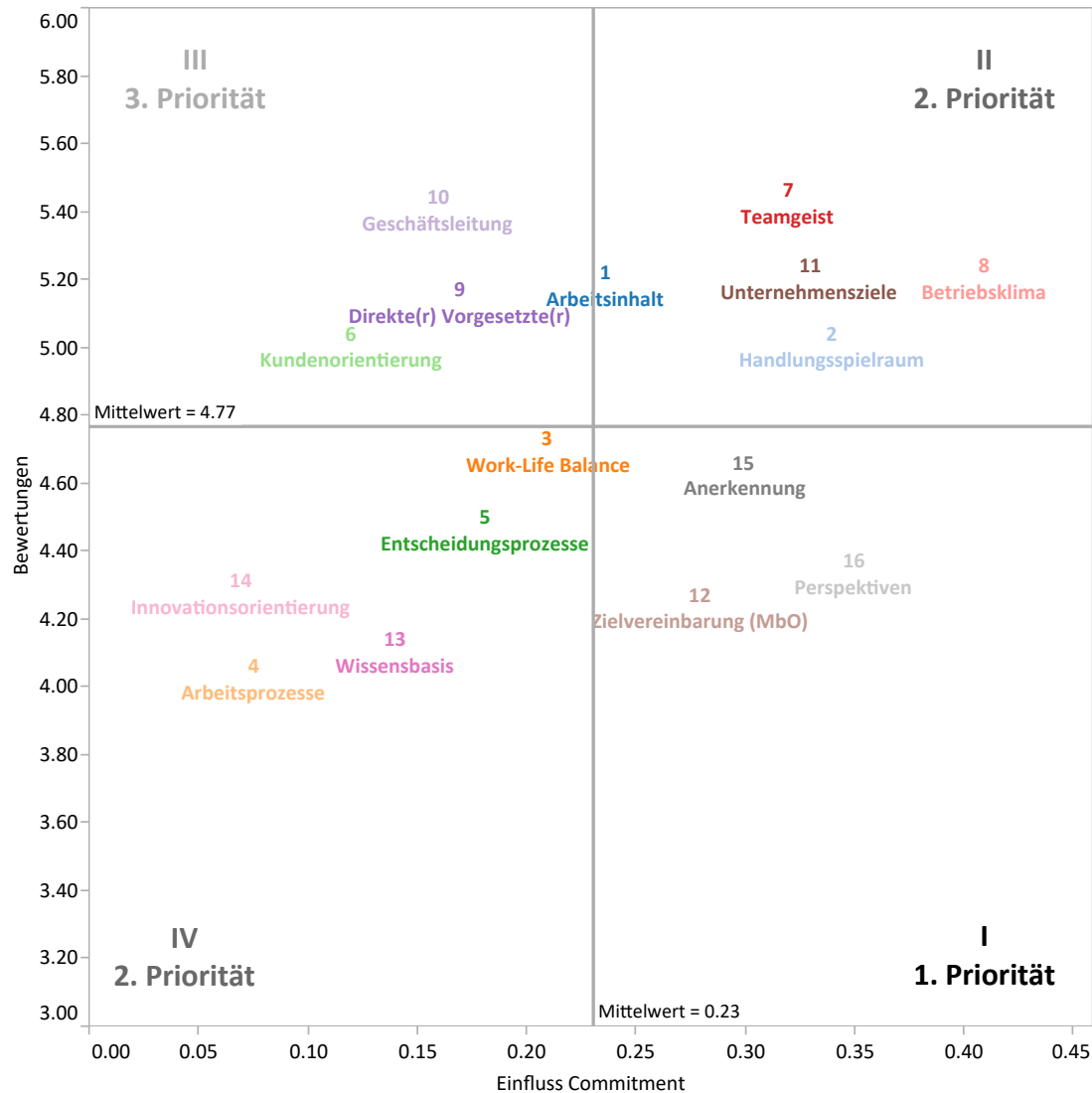
Konstruktiv Unzufriedene

Diese Mitarbeitenden sind unzufrieden aber motiviert, sich für Verbesserungen einzusetzen. Sie verfügen über eine positive Unruhe und sind offen für Veränderungsprozesse. Wenn die Hoffnung auf Verbesserungen nicht erfüllt wird, kann dieses Motivationspotential verloren gehen.

Fixiert Unzufriedene

Diese Mitarbeitenden sind unzufrieden und nicht motiviert, sich für Verbesserungen einzusetzen. Sie sind enttäuscht und haben innerlich gekündigt. Sie unterstützen Veränderungsprozessen tendenziell nicht und weisen eine geringe Leistungsbereitschaft auf.

5 Handlungsportfolio



- Legende:
- 1 Arbeitsinhalt
 - 2 Handlungsspielraum
 - 3 Work-Life Balance
 - 4 Arbeitsprozesse
 - 5 Entscheidungsprozesse
 - 6 Kundenorientierung
 - 7 Teamgeist
 - 8 Betriebsklima
 - 9 Direkte(r) Vorgesetzte(r)
 - 10 Geschäftsleitung
 - 11 Unternehmensziele
 - 12 Zielvereinbarung (MbO)
 - 13 Wissensbasis
 - 14 Innovationsorientierung
 - 15 Anerkennung
 - 16 Perspektiven

Im Handlungsportfolio werden die durchschnittlichen Bewertungen der organisationalen Rahmenbedingungen mit deren Einflüsse auf das Engagement der Mitarbeitenden kombiniert.

Auf der vertikalen Achse des Portfolios sind die Mittelwerte der organisationalen Rahmenbedingungen eingetragen. Auf der horizontalen Achse sind die Einflüsse der organisationalen Rahmenbedingungen auf das Engagement der Mitarbeitenden dargestellt. Die Einflüsse wurden mit der multikausalen Partial Least Square- Methode (PLS) berechnet. In Berichtseinheiten, welche für die Anwendung der PLS-Methode zu klein sind, werden die Einflüsse der nächsthöheren Einheit ausgewiesen.

1. Priorität:

Die Rahmenbedingungen des Quadrants I (unten rechts) werden tief bewertet und haben zugleich einen hohen Einfluss auf das Engagement der Mitarbeitenden. Optimierungsmassnahmen lohnen sich hier doppelt. Die Rahmenbedingungen des Quadrants I haben deshalb die höchste Handlungspriorität.

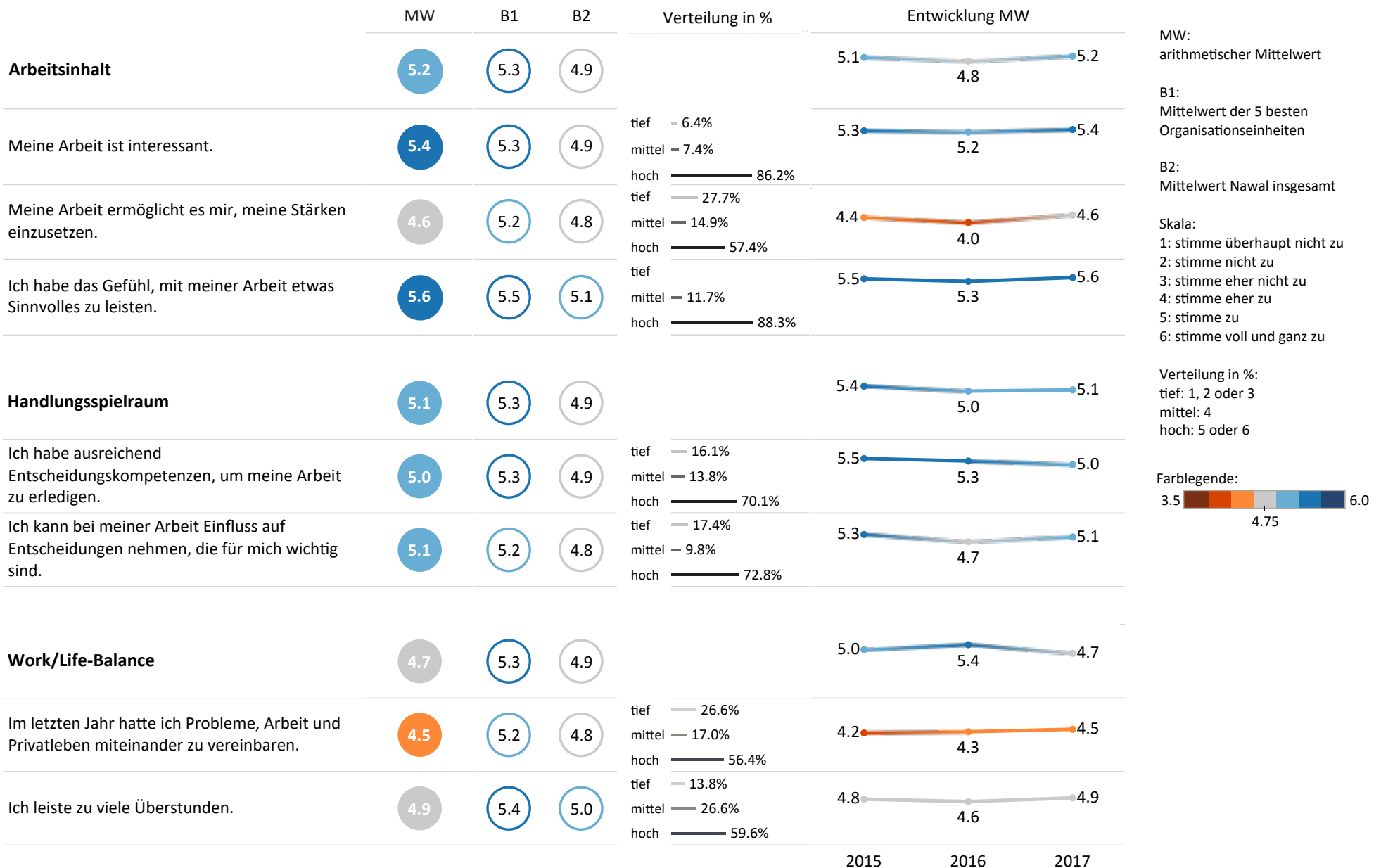
2. Priorität:

Verbesserungen für Rahmenbedingungen, welche sich in Quadrant II und IV befinden, haben zweite Handlungspriorität. In Quadrant II sind die Rahmenbedingungen mit hohen Bewertungen und hohem Einfluss auf das Engagement abgebildet. Diese Rahmenbedingungen sind Stärken, welche auszubauen sind. Die Rahmenbedingungen des Quadrants IV wurden tief bewertet, haben jedoch nur wenig Einfluss auf das Engagement. Im Quadrant IV sind Verbesserungen bei denjenigen Rahmenbedingungen anzustreben, welche für die Erreichung strategischer Ziele bedeutsam sind.

3. Priorität:

Die Themen des Quadrant III wurden hoch bewertet und haben wenig Einfluss auf das Engagement der Mitarbeitenden. "Weiter so" lautet hier die Devise. Verbesserungsmaßnahmen in diesem Bereich haben die niedrigste Handlungspriorität.

Fragen & Indizes Rahmenbedingungen (Beispielseite)



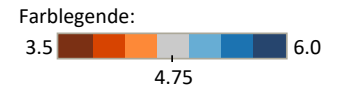
MW:
arithmetischer Mittelwert

B1:
Mittelwert der 5 besten
Organisationseinheiten

B2:
Mittelwert Nawal insgesamt

Skala:
1: stimme überhaupt nicht zu
2: stimme nicht zu
3: stimme eher nicht zu
4: stimme eher zu
5: stimme zu
6: stimme voll und ganz zu

Verteilung in %:
tief: 1, 2 oder 3
mittel: 4
hoch: 5 oder 6



Anhang: Offene Kommentare

Die Geschäftsleitung sichtlich daran, Dinge die mich gestört haben, zu verbessern. Dies braucht selbstverständlich seine Zeit.

Ich erhalte Wertschätzung und Kompetenzen. Auch kann ich meine Ideen, Vorstellungen und Wünsche einbringen. Verbesserungsmöglichkeiten sehe ich bei der internen Kommunikation.

Mir gefällt, dass wir uns gegenseitig unterstützen und uns mit Wertschätzung begegnen. Schwierig ist die Überlastung. Wir sind zu wenige Personen um unsere Aufgaben auszuführen. Ich habe die Wahrnehmung, dass mein Arbeitsaufwand unterschätzt wird.

Probleme, welche diskutiert werden, sollte man manchmal ernster nehmen. Insgesamt ist die Nawal aber ein guter Arbeitsort und es ist toll, mit meinen Arbeitskolleginnen und Kollegen zusammenzuarbeiten.

Vertrauen und Wertschätzung sind wichtige Faktoren für die persönliche Gesundheit und die Arbeitsproduktivität. Bei der Nawal schätze ich den offenen und kooperativen Umgang und die Wertschätzung für die erbrachten Leistungen.

Wir sollten vermehrt und besser und auf unterschiedlichen Ebenen den Puls der Kunden erfassen und die Bereitschaft zur Erfüllung von Kundenwünschen fördern.

Hier stehen Verbesserungsvorschläge, Hinweise und weitere Kommentare, welche hilfreich für die Organisationsentwicklung sein können.