



Frank von Pablocki begleitet seit über 25 Jahren Unternehmen bei der strategischen und operativen Steuerung.
pablocki@sp-kommunikation.de

Mitarbeitende kennen und binden



Foto: AdobeStock/NewAfrica

Eine Mitarbeitendenbefragung (MAB) ist zwar nur eine Methode: Jedoch ohne den daraus resultierenden Erkenntnisgewinn, wüssten wir nicht, was die Mitarbeitenden wirklich bewegt und was Bindung für sie bedeutet.

Die systematische Befragung von Mitarbeitenden ist nicht nur eine Methode, die „man mal so eben macht“. Vielmehr sind mit diesem Vorgehen eine Vielzahl von Motiven verbunden, die sich auf ein Globalziel reduzieren lassen: „Wir wollen, dass unsere Mitarbeitenden eine dauerhafte positive Wahrnehmung von unserem Unternehmen haben und dem entsprechend bei uns bleiben.“

Eine Befragung ist nicht gleich eine Befragung. Besonders die Unternehmen, die sich dem Thema zum ersten

Mal zuwenden, müssen sich entscheiden, welche Form der Befragung von Ihnen gewählt wird.

WELCHES FORMAT IST FÜR UNS DAS RICHTIGE?

Zu Beginn entscheidet die Anzahl der Mitarbeitenden über die Vorgehensweise. Dies insbesondere dann, wenn wir den Nutzen den jeweiligen Kosten gegenüberstellen. Hiermit sind nicht nur die finanziellen Aspekte gemeint. Es muss vielmehr entschieden werden, ob die Durchführung einer Befragung

bei einer geringen Anzahl von Mitarbeitenden mit einer nachvollziehbaren statistischen Auswertung sinnvoll ist. Bei einer kleinen Arbeitsgruppe, die für sich autark tätig ist, wie zum Beispiel eine Tagespflege, bietet sich eine Bedarfserhebung im Rahmen einer Gruppendiskussion oder im Zusammenhang mit Mitarbeitergesprächen an.

Die Methodik der hier angesprochenen digitalen Mitarbeiterbefragung ist für vollstationäre Einrichtungen oder große ambulante Pflegedienste sinnvoll. Besonders dann, wenn Mitarbeitende in



Foto: magele-picture/AdobeStock

In einer sich immer schneller verändernden Welt, braucht es effiziente und zielgerichtete Tools, mit denen die Mitarbeitenden unkompliziert ihre Wahrnehmung äußern können.

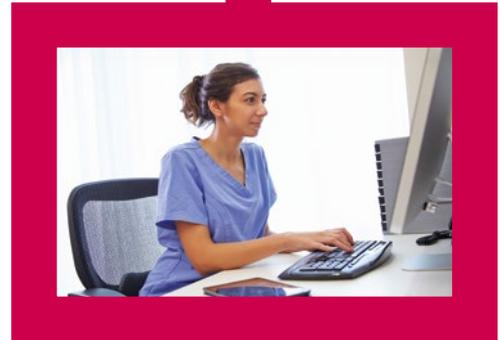


Foto: AdobeStock/Monkey Business

unterschiedlichen Abteilungen beziehungsweise Bereichen tätig sind.

Die Digitalisierung ist auch bei den Befragungen der Mitarbeitenden angekommen. Natürlich gibt es noch Unternehmen, die ihren Kolleg:innen einen Fragebogen auf Papier in die Hand drü-

cken. Und vielleicht gibt es in dem einen oder anderen Unternehmen auch noch „gute alte Argumente“ dafür. Zum Beispiel eine Ablehnung gegenüber digitalen Medien, die über das Dokumentationssystem hinaus geht. Es gibt jedoch für den Umstieg auf eine digitale Befragung keinen guten oder schlechten Zeitpunkt. In diesem Zusammenhang gibt es nur einen verpassten Zeitpunkt. Und das ist der, an dem die kalendarisch jungen Mitarbeitenden sich einer Papierversion verweigern und die kalendarisch alten Mitarbeitenden nummerisch nicht mehr

in der Überzahl sind. Dazu zählen auch die Führungskräfte. Des Weiteren muss entschieden werden, in welchen Intervallen welche Zielgruppen zu welchen Themen befragt werden soll. Eine etablierte und damit schon fast veraltete Methode ist die der

arbeitenden dienen. Solche Pulse können bis auf den einzelnen absolvierten Dienst heruntergebrochen oder zur Meinungsabfrage zu möglichen Eventbeteiligungen genutzt werden.

Bei allen Überlegungen, welche Form der Befragung gewählt und durch welche Methode diese umgesetzt wird, muss deutlich sein, dass die Vorgehensweise über den Erfolg entscheiden wird.

Wer die aktuelle Arbeitssituation und -welt ernst nimmt, kommt um ein Kommunikationsmittel, wie eine MAB, nicht herum.

WARUM DIE MITARBEITENDEN DIGITAL BEFRAGEN?

Eine kleine Geschichte, die in den letzten Jahren häufiger erzählt wurde: Sie haben eine Befragung Ihrer Mitarbeitenden in Ihrem Unternehmen durchgeführt. Dieses erfolgte mit einem Fragebogen auf Papier. Dafür ist eine Vielzahl von Stunden in die Erstellung des Fragebogens geflossen. Nicht, weil Sie die richtigen Fragestellungen erarbeitet haben, sondern weil Sie den Fragebogen immer wieder formatieren mussten. Nach 14 Tagen endet der Befragungszeitraum und sie öffnen nun die Urne, in der sich die ausgefüllten Bögen befinden und müssen feststellen, dass der Rücklauf eher gering ist. Eine Mitarbeiterin kam heute Morgen noch auf Sie zu und hat Ihnen mitgeteilt, dass sie gar nicht mehr weiß, wo sich „ihr“ Fragebogen befindet. Sie schauen auf die ausgefüllten Bögen und >>>

wiederkehrenden Vollerhebung, die mindestens jährlich stattfindet. Im Rahmen dieser Befragung werden alle Mitarbeitenden des Unternehmens angesprochen und gebeten, zu den gleichen Inhalten Stellung zu nehmen. Dies sieht anders bei einer spezifischen Teambefragung oder einem Führungskräftefeedback aus, bei denen bestimmte Gruppen zu einzelnen Themen Aussagen treffen sollen. Pulsbefragungen, die in kurzen Abständen erfolgen, können als Frühindikator für eine veränderte Wahrnehmung („Wie steht es gerade um unseren Puls?“) der Mit-

»» DER ÜBERBLICK ÜBER DIE GÄNGIGSTEN BEFRAGUNGSFORMATE

| | Puls | Klassisch | Team | Führungsfeedback |
|---------------------|---|---|--|--------------------------------|
| Ebene | Organisation Team | | Team | einzelne Mitarbeitende |
| Frequenz | kurzyklisch monatlich quartalsweise | 1- bis 3-jähriger Turnus | 1- bis 2-jähriger Turnus | 1- bis 2-jähriger Turnus |
| Inhalte | Überblick aktuelle Situation Einzelthemen | breites Themenspektrum organisationaler und arbeitsbezogener Faktoren | Fokus auf Teamprozesse und Teamverhalten | Fokus auf Führungsverhalten |
| Teilnehmende | Stichprobe Vollerhebung | Vollerhebung | teamspezifisch Vollerhebung | teamspezifisch Vollerhebung |

sehen gleich, dass einige Kolleg:innen keine Kreuze gesetzt haben. Stattdessen haben sie ihre Antworten kommentiert. Sie gehen nun in Ihr Büro und dürfen jetzt stundenlang die Daten in ein von Ihnen erstelltes Tool in einem Tabellenkalkulationsprogramm eingeben. Hoffentlich hat sich kein Fehler in den Bezügen der einzelnen Darstellungen eingeschlichen. Sie fühlen in sich hinein und sind... hochmotiviert.

So muss es heute jedoch nicht mehr sein: Es gibt eine Vielzahl von digitalen Lösungen, die die Durchführung von Befragungen mit ein wenig Übung in Windeisele umsetzen. Allein schon durch die Vorformatierung können Inhalte in den Befragungen hinzugefügt oder gestrichen werden, ohne dass die Grundstruktur verändert wird. Fragestellungen können aus vorherigen Befragungen in eine neue Erhebung kopiert werden oder Sie entscheiden, wann die letzte Befragung einfach wiederholt wird. Sie haben, je nach System, im Backend eine Vielzahl von Einstellungsmöglichkeiten, die Ihnen die Durchführung wesentlich erleichtert. Ob Sie Ihre Mitarbeitenden per Mail oder ähnliches zu der Befragung einladen oder nach einer definierten Zeit an die Befragung erinnern möchten. Genauso kann das Startdatum, das Enddatum und die Wiederholung der Befragung eingestellt werden. Für die Befragungsinhalte bieten die Softwareanbieter Lö-

sungsvorschläge an. Dieses ist besonders für die Unternehmen interessant, die zeitnah mit dem Thema MAB heute beginnen wollen. Bei der Überführung eines analogen Systems (der Fragebogen auf Papier) hin zur digitalen Lösung, können die früher genutzten Fragestellungen in ein Blankoformular übertragen werden.

Natürlich muss es im Unternehmen eine Person geben, die eine Affinität für die Arbeit mit Onlinetools besitzt. Und, wenn es nicht die Pflegedienstleitung ist, dann auf alle Fälle ein „Digital Native“.

FAZIT

»» 1

Kein seriöses Qualitätssystem spart die Wahrnehmungsermittlung der Mitarbeitenden aus.

»» 2

Selbstwirksamkeit macht zufriedener: „Weil ich meine Meinung äußere, verändert sich etwas im Unternehmen.“

»» 3

Dank Digitalisierung wenden sich immer mehr Einrichtungen dem Thema Befragungen zu.

KI UND CLOUD ERLEICHTERN DIE UMSETZUNG

Die Daten, die durch die Antworten der Mitarbeitenden generiert werden, werden an einem Ort gesammelt und gehen nicht verloren. Und sobald nur eine Mitarbeitende ihre Befragung abgeschlossen hat, fängt das System an, die Auswertung der Befragung durchzuführen. Sollten Sie im Backend in den Grundeinstellungen dieses eingegeben haben, so erfolgt die Auswertung auch anonym. Sollten Sie zu den Ratingskalen (zum Beispiel die Antwortmöglichkeit von 1 bis 6) noch qualitative Fragen stellen, bei denen die Mitarbeitenden ihre Meinung frei äußern können, so gibt es erste Ansätze, diese Antworten über KI auswerten zu lassen. Am Ende hat das Unternehmen eine vollständige und den Daten entsprechende Auswertung.

Die Daten können den Mitarbeitenden wiederum in einem digitalen Format zur Verfügung gestellt werden. Dieses in der unternehmenseigenen Cloud beziehungsweise dem Informations-Management-System. Die Diskussion um die Ergebnisse und die daraus abzuleitenden Maßnahmen erfolgen dann in der Regel doch noch mündlich, zum Beispiel im Rahmen von Teambesprechungen, womit die eigentliche Arbeit erst beginnt.

Eine positive Mitarbeiterbindung entsteht unter anderem dadurch, dass die Mitarbeitenden die Erfahrung machen,

dass sie einen Einfluss auf ihren Arbeitskontext haben. Begriffe, wie „New-Work“ oder „Work-Life-Balance“ sind keine Randerscheinungen mehr, sondern das Fundament der modernen Arbeitswelt. Insofern rückt das Thema Selbstwirksamkeit immer stärker in den Vordergrund.

WIE SIND MAB UND MITARBEITERBINDUNG GEKOPPELT?

Nicht nur, dass die einzelnen Mitarbeitenden mit Ihren Bedürfnissen und Bedarfen gesehen werden wollen. Sie wollen auch einen direkten Einfluss auf ihre Arbeitssituation haben. Umso wichtiger ist es, den Mitarbeitenden ein dafür geeignetes Kommunikationsmittel zur Verfügung zu stellen. Dieses darf jedoch nicht auf eine einmal im Jahr stattfindende Befragung reduziert werden. Es

sollte vielmehr darauf abzielen, dass es zu schnellen Impuls-Reaktions-Ketten kommt: „Wir haben von den Mitarbeitenden in der letzten Woche die Rückmeldung erhalten, dass es zu Performanceeinbrüchen gekommen ist. Wir müssen heute nach den Ursachen forschen und Lösungen aufzeigen.“ Dieser Satz zeigt eines deutlich auf: Wer sich ernsthaft mit dem Thema MAB beschäftigt, kann zu keiner Zeit mehr sagen, dass er nichts von der Meinung, der Zufriedenheit oder den Konflikten im Unternehmen gewusst hat. Die Umsetzung der Lösung kann auch gerne etwas länger dauern. Die Verbindung zwischen einer MAB und der Selbstwirksamkeit der Mitarbeitenden ist durch die ehrliche Auseinandersetzung mit der Meinung der Befragten geprägt. Es muss ersichtlich sein, dass die Meinung aller ernst genommen wird, ohne jeder Idee

hinterherzulaufen. Wenn Ihre Mitarbeitenden am Ende eines Befragungszyklus von vielleicht einem Jahr mit einer großen Befragung oder zwölf Pulsbefragungen sagen können, welche Impulse aus der letzten Befragung oder den letzten Befragungen aufgenommen und umgesetzt worden sind, dann ist die Gefahr groß, dass neue Ideen Ihre Organisation weiterhin verändern werden. <<<

MEHR ZUM THEMA

Eine Auswahl von möglichen Anbietern:

<https://www.lamapoll.de>

<https://easy-feedback.de>

<https://www.pflegecampus.de>

Der Autor im Videointerview zu digitalen Mitarbeiterbefragungen:

https://vinc.li/video_mab



13. JUNI, 11 UHR

>>Ohne Fachkraftquote – wie geht es weiter?<<

Michael Wipp

Mit der neuen Personalbemessung verliert die starre Fachkraftquote an Bedeutung. Was das für die Dienstplanung bedeutet und welche Rolle die vorbehaltenen Tätigkeiten nach § 4 PflBG dabei spielen, erfahren Sie im Webinar.

27. JUNI, 11 UHR

>>Mit der Hauszeitung – Öffentlichkeitsarbeit in der Einrichtung voranbringen<<

Annegret Miller

Die Hauszeitung ist mehr als ein Infoblatt. Erfahren Sie, wie Sie mit einer eigenen Hauszeitung die Kommunikation in Ihrer Einrichtung stärken und die Öffentlichkeitsarbeit gezielt ausbauen.

11. JULI, 11 UHR

>>Einführung eines kundenorientierten Beschwerdemanagements<<

Dr. Mercedes Stiller

Lernen Sie, wie Sie ein kundenorientiertes Beschwerdemanagement Schritt für Schritt einführen und Mitarbeitende dafür begeistern, Beschwerden als Chance für Verbesserungen zu sehen.



EXKLUSIV & KOSTENLOS MIT ALTENPFLEGE-ABO

Alle Abo-Varianten, auch ALTENPFLEGE Plus, bieten kostenlosen Zugang zu 24 Webinaren jährlich für Sie und Ihre Einrichtung. Melden Sie sich direkt an unter: <https://www.altenpflege-online.net/webinare>

Noch kein Abo? Testen Sie die Zeitschrift 8 Wochen kostenlos (QR-Code scannen).

