|  |
| --- |
| **Innovationsimpuls**MitarbeiterInnenbefragung |
|  |
| **Lehrziele** |
| Die SchülerInnen können eine MitarbeiterInnenbefragung zum Thema MitarbeiterInnenzufriedenheit planen, erstellen und durchführen. Bei der Erstellung des Fragebogens können sie einfache methodische Regeln anwenden. Außerdem können Sie die Bedeutung von Pretests erläutern und die Ergebnisse selbstdurchgeführter Pretests bei der Fragebogenerstellung berücksichtigen. Die SchülerInnen können zur Erstellung des Fragebogens Microsoft Forms verwenden. Sie können die Ergebnisse ihrer Befragung auswerten, präsentieren und auf Basis der Ergebnisse Maßnahmen zur Verbesserung der MitarbeiterInnenzufriedenheit ableiten. |
| **Lehrplan-Konnex** |
| *Stellung im Lehrplan:*4. Jahrgang:Business Training, Projektmanagement, Übungsfirma und Case StudiesBereich Übungsfirma*Allgemeines Bildungsziel:*Die SchülerInnen verfügen über die Kompetenz,* kreative und anspruchsvolle Lösungen für wirtschaftliche Problemstellungen zu erarbeiten,
* die für die Lösung von Aufgaben erforderlichen Informationen selbstständig zu beschaffen und zu bewerten sowie Informations- und Kommunikationstechnologien einzusetzen,
* kontrolliert, reflektiert und mit Eigeninitiative das Arbeitsumfeld zu gestalten.

*Allgemeine didaktische Grundsätze:*Entrepreneurship Education sowie der Einsatz moderner IT-Techniken zur Lösung der Aufgabenstellungen sind wesentliche Bestandteile von Lernarrangements. Praxisorientierte Aufgabenstellungen und kompetenzorientierter Unterricht sollen die Schülerinnen und Schüler zu logischem, kreativem und vernetztem Denken, zum genauen und ausdauernden Arbeiten, selbstständig und im Team sowie zum verantwortungsbewussten Entscheiden und Handeln führen.Im Rahmen der Übungsfirma sind Vernetzungen zu allen anderen Unterrichtsgegenständen anzustreben.*Bildungs- und Lehraufgabe:* Die SchülerInnen können* Analysen von Managemententscheidungen im Unternehmen durchführen,
* Personalmanagement als Nutzung der innovations- und umsetzungsbezogenen Fähigkeiten und Kenntnisse aller Mitarbeiter einsetzen,
* Informationen, die zur Problemlösung beitragen, beschaffen und auswerten,
* die unterschiedlichsten Kommunikationstechniken einsetzen
 |
| Bildungsstandards | ÜFA 2: Deskriptor(en): 2.2ÜFA 3: Deskriptor(en): 3.2ÜFA 5: Deskriptor(en): 5.4, 5.5 |
| Handlungsebene | C – Anwenden, D – Analysieren, E ­ Entwickeln |
| Methodisch-didaktische Hinweise | Gruppenarbeit (Abteilung Personal) |
| Geschätzter Zeitbedarf | 300 Minuten |
| Material- und Medienbedarf | Computer/Laptop |
| Quellen | Eigenentwicklung |

|  |  |
| --- | --- |
| **Innovationsimpuls** | **Fach: ÜFA** |
| **Name:** | **Klasse:** |
| **Abgabetermin:** |  |
| **Thema:** | ***MitarbeiterInnenbefragung*** |
| **Ziel:** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ich kann MitarbeiterInnenbefragungen planen und erstellen. | ja | teilw. | nein |
| Ich kann MitarbeiterInnenbefragungen unter der Verwendung von Microsoft Forms durchführen. | ja | teilw. | nein |
| Ich kann die Ergebnisse der Befragung auswerten und präsentieren. | ja | teilw. | nein |
| Ich kann auf Basis der Ergebnisse Maßnahmen zur Verbesserung der MitarbeiterInnenzufriedenheit ableiten. | ja | teilw. | nein |

 |
| **Funktion:** | 🗹 Übungsphase 🗹 Erwerb neuer Inhalte |
| **Ausgangssituation** |
| Sie haben das Gefühl, dass einige MitarbeiterInnen in Ihrem Unternehmen mit der Arbeitsatmosphäre und den internen Abläufen nicht ganz zufrieden sind. Um dem entgegenzuwirken und die Motivation der MitarbeiterInnen zu steigern, möchten Sie Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsatmosphäre und der internen Abläufe einleiten. Damit Ihnen dies gelingt, müssen Sie zunächst die Ursachen für die Unzufriedenheit eruieren. Sie entscheiden sich deshalb dafür eine MitarbeiterInnenbefragung durchzuführen. |
| **Aufgabenstellung(en):*****Pflicht:*** | **EA/PA/GA** | **Wie fleißig war ich** | Wie schwer |
| * Planen Sie eine MitarbeiterInnen­befragung zum Thema „Zufriedenheit am Arbeitsplatz“ mit Microsoft Forms.
 | **EA/PA** | **☺**😐☹ | **?? / ?** |
| * Um die Qualität des Fragebogens zu verbessern, führen Sie auch Pretests durch.
 | **PA** | **☺**😐☹ | **?? / ?** |
| * Führen Sie die MitarbeiterInnenbefragung innerhalb Ihrer Übungsfirma durch.
 | **GA** | **☺**😐☹ | **?? / ?** |
| * Werten Sie die Befragung aus und ermitteln Sie auf Basis der Ergebnisse Maßnahmen, wie die Zufriedenheit verbessert werden kann. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse.
 | **EA** | **☺**😐☹ | **?? / ?** |
| * Reflektieren Sie im Anschluss über die Erledigung der Aufgabenstellung. Was ist Ihnen gut, was weniger gut gelungen?
 | **EA** | **☺**😐☹ | **?? / ?** |
| **Abgabe:** | * Planung der MitarbeiterInnenbefragung
* **Fragebogen**
* Gesprächsprotokolle zu den Pretests
* **Ergebnisse der Befragung und Maßnahmen**
* Notizen zur Reflexion
 | * **E-Mail**
* Original & Kopie
 |
| Was habe ich bei diesem Auftrag gelernt? |
| Was nehme ich mir für nächstes Mal vor? |
| **Sehr ausführlich** | **Ausreichend** | **Mangelhaft** |

**Erklärung:** Ich nehme den Arbeitsauftrag zur Kenntnis und erkläre mich mit seiner gewissenhaften Durchführung einverstanden.

Datum/Unterschrift:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Kontrolle Lehrer(in):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| **Tipps zur Aufgabenbearbeitung** |
| Wichtige Informationen zur Planung, Erstellung, Durchführung und Auswertung von MitarbeiterInnenbefragungen finden Sie in der **Infobox**.**Hinweise zum Arbeiten mit Forms** sind unter folgendem Link verfügbar:Microsoft (2018): Erstellen eines Formulars mit Microsoft Forms – online.URL: <https://support.office.com/de-de/article/erstellen-eines-formulars-mit-microsoft-forms-4ffb64cc-7d5d-402f-b82e-b1d49418fd9d> [Stand: 04.06.2018]. |
|  |
|

|  |
| --- |
| **Infobox – MitarbeiterInnenbefragung** |
| MitarbeiterInnen sind das Fundament eines jeden Unternehmens. Schließlich haben diese das meiste Wissen über Kunden, Produkte und Prozesse. Motivierte und zufriedene MitarbeiterInnen sind somit ein entscheidender Erfolgsfaktor. Sollen Informationen über MitarbeiterInnen erhoben werden, umso Verbesserungen einzuleiten, können Mitarbeiterbefragungen ein sehr wertvolles Instrument sein. Wenn solche Befragungen allerdings nicht sorgfältig geplant werden und kein konkretes Ziel verfolgen, können sie auch ineffektiv sein und sogar eine reine Verschwendung von Ressourcen.Um eine erfolgreiche MitarbeiterInnenbefragung durchzuführen, ist insbesondere folgendes zu beachten:Vor der Erstellung des Fragebogens:Jede MitarbeiterInnenbefragung **muss ein konkretes Ziel haben**. Es muss also klar sein, was durch die Befragung erreicht werden soll. Ziele können sein: Verbesserung der Arbeitsatmosphäre oder Erhöhung der Motivation der Beschäftigten. Wichtig ist es, dass insbesondere Daten erhoben werden, die zur Erreichung des Ziels beitragen.Will man ehrliche Antworten von den MitarbeiterInnen ist darauf zu achten, dass die **Anonymität** jederzeit gewährleistet werden kann. Vor allem bei kleineren Gruppen können Fragen nach Geschlecht, Alter oder Abteilung schnell Rückschlüsse auf die Befragten zulassen.Bevor der Fragebogen erstellt wird, ist die **Zielgruppe** festzulegen und zu prüfen, in welcher **Form die Befragung** am besten durchgeführt werden soll. Sollen die MitarbeiterInnen online befragt werden? Werden die Fragebögen per Mail verschickt oder in Papierform im Unternehmen ausgeteilt? Außerdem muss man sich im Vorfeld überlegen, wie die MitarbeiterInnen am besten über die anstehende Befragung **informiert** werden und zur Teilnahme **motiviert** werden.Es ist vorab zu klären, wie der Fragebogen später ausgewertet werden soll.**(Dazu siehe auch Punkt Auswertung der Ergebnisse)**Erstellung des Fragebogens:Jeder Fragebogen soll zunächst mit einer **kurzen Einleitung** beginnen. Diese ist in einer einfachen und klaren Sprache zu verfassen. Es soll das Thema und der Zweck der Umfrage erläutert werden. Außerdem sind die **ungefähre Dauer der Befragung, der Hinweis ob die Beantwortung anonym behandelt wird, Kontaktpersonen, sowie sonstige zur Bearbeitung wichtige Hinweise** anzugeben.Der Einstieg in den Fragebogen soll mit sogenannten **Eisbrecherfragen** erleichtert werden. Die ersten Fragen sollen das Interesse wecken und einfach zu beantworten sein. Das steigert die Motivation der Befragten. Kriterien für eine Eisbrecherfrage sind: **themenbezogen, die Befragungsperson persönlich betreffen und technisch einfach zu bearbeiten**.**Schwierigere Fragen** sollen sich im **mittleren Teil** des Fragebogens befinden. Zum Ende hin sollen die Fragen immer einfacher werden, weil die Befragten schon müde werden und die Motivation verlieren. Hier eignen sich auch sehr allgemeine Fragen bzw. zusammenfassende Fragen. Beispielsweise kann gefragt werden: „Was würden Sie gerne im Unternehmen ändern?“ Auch sehr **sensible Fragen** sind **am Ende** des Fragebogens anzusiedeln, da ansonsten die Gefahr besteht, dass die Befragung frühzeitig abgebrochen wird. Demographische Merkmale wie Alter und Geschlecht sollen ganz am Ende des Fragebogens erhoben werden.Bezüglich der **Reihenfolge** der Fragen ist auf Logik und Sinnhaftigkeit zu achten. Die Frage: „Wie zufrieden waren Sie mit dem Kommunikationsworkshop?“ darf beispielsweise nicht vor der Frage: „Haben Sie den Kommunikationsworkshop besucht?“ stehen.Gibt es verschiedene Fragekategorien, dann sollen alle Fragen einer Kategorie hintereinander gestellt werden, bevor man zur nächsten Kategorie übergeht. (Beispielsweise die Kategorie Betriebsklima und im Rahmen dieser Kategorie gibt es 5 Fragen, welche hintereinander zu beantworten sind.)*Für mehr Abwechslung, sollen verschiedene Fragetypen verwendet werden:*Bei **Auswahlfragen** werden bestimmte Antworten vorgegeben und die Befragten können auswählen. Hier ist auch ein Feld mit der Bezeichnung Sonstiges sinnvoll. Auswahlfragen können einfach oder mehrfach sein.Bei **Rankingfragen** werden die Befragten gebeten, gewisse Items nach der Wichtigkeit zu ordnen.**Bewertungsfragen** sind mit Auswahlfragen vergleichbar. Allerdings sind hier die Antworten schon mit Punkten hinterlegt. Ein Beispiel für eine Bewertungsfrage wäre: „Ich fühle mich im Unternehmen wohl.“ Antworten: „trifft zu“, „trifft eher zu“, „trifft eher nicht zu“, „trifft nicht zu“. Bewertungsfragen eignen sich sehr gut, weil sie einfach ausgewertet werden können.Bei **offenen Fragen** stehen den Befragten keine Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung. Sie sollen die Frage in eigenen Worten beantworten. Der Vorteil dieser Art von Fragen ist, dass im Vorhinein keine Beschränkung erfolgt. Man ist also für alle möglichen Antworten offen. Der Nachteil ist, dass viele Befragte nicht so umfangreich antworten möchten oder überfordert sind. Offene Fragen sollen deshalb vorsichtig eingesetzt werden. Eine Kombination aus Auswahlfrage und dem Feld „Sonstiges“, wo die Befragten selber Angaben machen können, ist eine gute Möglichkeit.Um möglichst ehrliche Antworten zu bekommen, können sogenannte **Kontrollfragen** sinnvoll sein. Hierbei werden schon zuvor gestellte Fragen etwas umformuliert und erneut gestellt. So kann überprüft werden, ob nochmals die gleiche Antwort gegeben wird.Werden in einem Fragebogen mehrere Zielgruppen befragt, können **Filterfragen** verwendet werden. „Wenn das nicht auf Sie zutrifft, machen Sie bitte mit Frage 8 weiter.“ Somit müssen die Befragten nur für Sie relevante Fragen beantworten.*Zur Formulierung von Fragen kommen folgende Regeln zur Anwendung:** Einfachheit und Deutlichkeit bei der Fragestellung
* Kurze und prägnante Fragen ohne Unterfragen wählen
* Einfache und verständliche Sachverhalte ansprechen
* Fragen positiv formulieren
* Keine komplizierten Sätze, unbekannte Begriffe und Schachtelsätze verwenden
* Keine doppelte Verneinung
* Keine Suggestion

Pretests und Bearbeitung des Fragebogens:Jeder Fragebogen soll unbedingt im Vorhinein getestet werden. Dazu soll er Testpersonen vorgelegt werden. Zunächst ist zu prüfen, ob der Fragebogen tatsächlich in der angegebenen Zeit beantwortet werden kann. Danach soll in einem Gespräch mit der Testperson herausgefunden werden, welche Frage noch unklar sind. Wo es Probleme beim Beantworten gegeben hat. Was möglicherweise falsch verstanden werden kann. Wie Fragen andersformuliert werden können bzw. verbessert werden können. Umso mehr Personen den Fragebogen testen, umso höher ist die Qualität des Fragebogens. Es ist sinnvoll, bei den Pretests ein Gesprächsprotokoll zu verfassen, damit die Anregungen der Testpersonen nicht vergessen werden. Nach der Durchführung der Pretests ist der Fragebogen entsprechend anzupassen.Auswertung der Ergebnisse:Die Auswertung der Ergebnisse soll nach bestimmten Kriterien erfolgen, welche schon bei der Planung in Abhängigkeit der Ziele festgelegt werden.Es ist sinnvoll in der Planung die einzelnen Fragen in Kategorien aufzuteilen. Beispielsweise „Betriebsklima“ und „Arbeitssituation“. Auch die Antwortmöglichkeiten können in Kategorien oder Unterkategorien eingeteilt werden.Es ist gut, die Ergebnisse mit anderen Zahlen zu vergleichen. Beispielsweise mit anderen Unternehmen oder den Werten aus Vorjahren.Die Ergebnisse sollen den Befragten auch präsentiert werden. Damit eine MitarbeiterInnenbefragung auch sinnvoll ist, sollen auf Basis der Ergebnisse Maßnahmen festgelegt werden, um die gewünschten Ziele auch zu erreichen.Quellen*:*WPGS (2018): Aufbau von Fragebögen – online.URL: <https://wpgs.de/fachtexte/frageboegen/4-aufbau-von-frageboegen-hauptteil/> [Stand: 04.06.2018].Survey Monkey (2018): Umfrageeinleitungen – online.URL: <https://help.surveymonkey.com/articles/de/kb/Tip-Creating-an-effective-survey-introduction> [Stand: 04.06.2018].LamaPoll (2018): Mitarbeiterbefragung – online.URL: <https://www.lamapoll.de/cms/files/files/Mitarbeiterbefragung%20PDF.pdf> [Stand: 04.06.2018]. |

 |
| **Aufgabenstellung Schritt-für-Schritt** | **Erledigt** |
| 1. Lesen Sie die Infobox zum Thema MitarbeiterInnenbefragung sorgfältig durch.
 |  |
| 1. Planen Sie eine MitarbeiterInnenbefragung in schriftlicher Form. Achten Sie darauf, dass Ihre Planung vor allem das Ziel, die Zielgruppe und die Form der Befragung enthält. Überlegen Sie sich auch, wie die Anonymität der Befragten gewährleistet werden kann und wie Sie die MitarbeiterInnen am besten über die anstehende Befragung informieren können bzw. zur Teilnahme motivieren können. Legen Sie Kriterien fest, wie der Fragebogen ausgewertet werden soll.
 |  |
| 1. Erstellen Sie einen Ihrem Ziel entsprechenden Fragebogen mit Microsoft Forms. Beachten Sie bei der Erstellung des Fragebogens die Informationen in der Infobox. (Beispielsweise soll Ihr Fragebogen einen Einleitungstext haben, mit einer Eisbrecherfrage beginnen und es sollen verschiedene Fragetypen verwendet werden.
 |  |
| 1. Testen Sie Ihren Fragebogen mit Hilfe eines Pretests. Achten Sie darauf, dass dieser von Personen getestet wird, welche später nicht an der Befragung teilnehmen. Führen Sie während der Pretests ein Protokoll. Bearbeiten Sie den Fragebogen entsprechend der Pretests-Ergebnisse.
 |  |
| 1. Führen Sie die Befragung durch und werten Sie die Ergebnisse auf Basis der vorangegangenen Kriterien aus.
 |  |
| 1. Ermitteln Sie auf Basis der Ergebnisse Maßnahmen, inwiefern die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen verbessert werden kann.
 |  |
| 1. Präsentieren Sie mit einem elektronischen Medium die Ergebnisse der Befragungen und Ihre Maßnahmen der Gruppe.
 |  |
| 1. Reflektieren Sie in schriftlicher Form über folgende Fragen: Was ist mir bei der Aufgabe gut/nicht gut gelungen? Was würde ich das nächste Mal anders machen? Worauf bin ich besonders stolz? Was habe ich gelernt?
 |  |

**Lösungshinweise/Musterlösung**

**Planung der Befragung**

*Auszug einer möglichen Planung:*

Ziel: Die MitarbeiterInnenzufriedenheit soll gesteigert werden, umso die Motivation zu erhöhen. Dazu sollen mögliche Ursachen für Unzufriedenheit und Verbesserungspotentiale ermittelt werden. Insbesondere soll die Meinung zur Arbeitssituation, zur Kommunikation im Unternehmen, zum Betriebsklima und zur Führung erhoben werden.

Zielgruppe: alle MitarbeiterInnen

Befragungsform: Befragung mit Forms. Link zur Befragung per Mail an alle MitarbeiterInnen senden. Eine Woche Zeit für die Teilnahme an der Befragung geben.

Information: Bei einer kurzen Besprechung alle MitarbeiterInnen darüber informieren, dass eine Befragung stattfinden wird. Ziel der Befragung erläutern und allen mitteilen, in welcher Form die Befragung stattfindet.

Motivation: Bei der Besprechung versuchen alle davon zu überzeugen, dass die Teilnahme an der Befragung wichtig ist. Gründe dafür aufzählen. Auf die Anonymität eingehen.

Anonymität: Link gleichzeitig an alle senden. Keine personenbezogenen Daten erheben. Auch nicht nach Geschlecht oder Alter fragen, weil die Gruppe sehr klein ist.

Auswertung: Bei Bewertungsfragen den Mittelwert berechnen. Bei Rankingfragen, das durchschnittliche Ranking erheben. Bei Auswahlfragen die Häufigkeit angeben. Bei offenen Fragen alle Antworten ansehen und später in sinnvolle Cluster zusammenfassen.

 Wenn notwendig die Antwortmöglichkeiten für die Auswertung clustern. *Beispielsweise können bei der Kategorie „Arbeitssituation“ die Antworten in folgende Unterkategorien geclustert werden: „Wertschätzung“, „gerechte Entlohnung“, „Weiterentwicklungsmöglichkeiten“, „Flexibilität“ und „angemessener Arbeitsaufwand“. Mit diesen Clustern eine Rankingfrage einbauen.*

**Fragebogen**

*Der Fragebogen soll folgenden Kriterien entsprechen:*

* Mit den Fragen, kann das Ziel erreicht werden
* Einleitungstext und Eisbrecherfragen sind vorhanden
* Allgemeine oder falls vorhanden sensible Fragen am Ende des Fragebogens
* Unterschiedliche Fragetypen gemischt
* Logischer Aufbau und gute Struktur
* Einfach, klare und positive Fragenstellung
* Kontrollfragen sind vorhanden
* Falls notwendig sind Filterfragen vorhanden

*Auszug aus einem Fragebogen, welcher mit Forms gestaltet wurde:*

Hinweis: Es handelt sich nur um einen Auszug eines möglichen Fragebogens. Entsprechend dem Ziel, würden noch Fragen zur Kommunikation, zum Betriebsklima und zur Führung folgen. Der Fragebogen schließt mit einer allgemeinen bzw. zusammenfassenden Frage ab.




 




 



….



**Gesprächsprotokolle Pretests**

Die SchülerInnen sollen mehrere Pretests durchführen. Für die Pretests sollen nur Personen befragt werden, welche später nicht an der Befragung teilnehmen werden.

*Auszug Gesprächsprotokoll Pretest:*

Benötigte Zeit: 12 Minuten

Verbesserungsvorschläge: Bei der Bewertung mit Sternen, dazu schreiben, das 5 Sterne am besten sind.
Bei Frage 5 einen Filter einbauen.

**Ergebnisse der Befragung und beschlossene Maßnahmen**

*Auszug mögliche Ergebnisdarstellung:*



*Auszug mögliche Maßnahme:*

Da die MitarbeiterInnen eher unzufrieden mit der Entlohnung sind, diese aber gleichzeitig als sehr wichtig empfunden wird, soll hier ein Veränderungsprozess eingeleitet werden.

Die Personalabteilung wird deshalb, die aktuelle Entlohnungssituation analysieren und gegebenenfalls unter Absprache mit der Geschäftsleitung Anpassungen durchführen.