



Mitarbeiterfeedback im Originalton

Das Arbeiten mit feststehenden Dimensionen und skalierten Aussagen bei Personalbefragungen hat den Nachteil, dass nur diejenigen Themen abgebildet werden, zu denen auch Fragen gestellt werden. Weil der Fragebogen eine gewisse Länge nicht überschreiten darf, ergibt sich selbst bei noch so aussagekräftigen Fragen einen Graubereich, welcher nicht abgedeckt wird. Durch den Einsatz offener Fragen zu wichtigen positiven und negativen Vorkommnissen im Arbeitsalltag erhalten Sie fundiertes Feedback im Originalton, welches Sie dank einer Online-Datenbank direkt in griffige Maßnahmen umwandeln können.

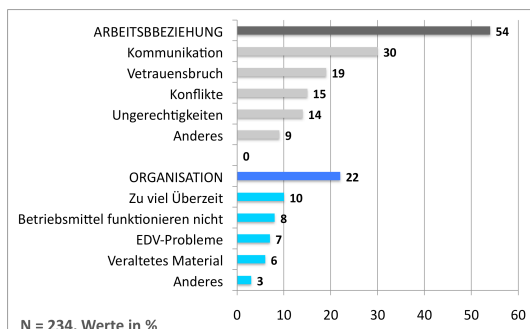
Ereignisse prägen das Arbeitsleben

Die Arbeitszufriedenheit und -motivation sind stark ereignisabhängig. Wenn man etwas erlebt, worüber man sich besonders freut (z.B. unerwartetes Lob des Vorgesetzten), führt dies zu hoher Gesamtzufriedenheit und zur Bereitschaft, über andere Mängel oder Probleme hinwegzusehen. Ein negatives Ereignis (z.B. Mobbing am Arbeitsplatz) kann dagegen dazu führen, dass alle anderen positiven Elemente der Arbeitsbeziehung zunichte gemacht werden.

Durch die gezielte Erfassung von sogenannten positiven und negativen „Kritischen Ereignissen“ wird ermittelt, was wirklich zu langjähriger Treue, aber auch was zu Abgängen führt. Dabei können die Mitarbeitenden in ihren eigenen Worten „unzensuriert“ (also ohne vorgegebene Fragen und Skalen) mitteilen, was sie bei ihrer Arbeit motiviert respektive frustriert.

Auswertung und grafische Darstellung

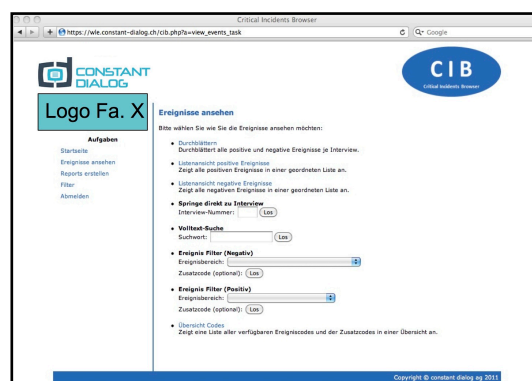
Die Häufigkeit Kritischer Ereignisse wird nach Thema sortiert grafisch dargestellt:



Dies wird möglich, weil die Feedbacks nach deren Erfassung in verschiedene Kategorien (z.B. nach Geschäftsbereich, Berufsgruppe und Art des Vorfalls) zusammengefasst und codiert werden.

Interaktives Online-Tool

Um mit Kritischen Ereignissen konkret arbeiten zu können, wurde ein interaktives Werkzeug entwickelt. Es handelt sich dabei um eine elektronische Online-Aussagen-Datenbank (**Critical Incidents Browser**), welche alle Antworten der Mitarbeitenden im „Originalton“ **anonymisiert** enthält. Man kann nach Bereich oder Art eines positiven oder negativen Vorfalls suchen. Mit Schlüsselwörtern kann man Themen nachschlagen, die nicht kategorisiert wurden.



Die Stärke dieses Instruments liegt in der Tatsache, dass die anonymisierten Mitarbeiteraussagen direkt in die Führungsentwicklung und in die Erarbeitung von Maßnahmen fließen. Dadurch wird es zum praktischen Umsetzungsinstrument.