

# Stimmungsbarometer selbstgebaut

BEFRAGUNGSTOOL. Gerade kleine und mittelständische Unternehmen können die Mitarbeiterzufriedenheit einfach über eine Excel-Lösung feststellen.

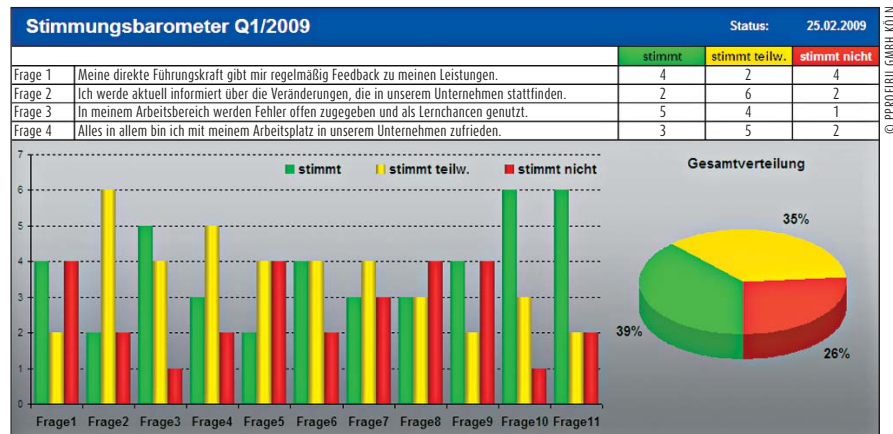
Von **Sven Mönkediek**

Die Mitarbeiterzufriedenheit ist Voraussetzung für den Erfolg eines Unternehmens. Während in wirtschaftlich florierenden Phasen Mittel zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen vergleichsweise einfach zur Verfügung stehen, ist man in Krisenzeiten darauf angewiesen, die Ressourcen effizient einzusetzen.

Wie aber soll ermittelt werden, welche Maßnahmen die Beschäftigten begeistern? Wie findet man heraus, wo der Schuh drückt? Zielführend, aber je nach Belegschaftsgröße sehr zeitintensiv, sind qualitative Mitarbeiterinterviews. Zwischenschritt oder Alternative kann eine Mitarbeiterbefragung mithilfe eines klassischen Fragebogens sein. Mit ihm lassen sich Themenschwerpunkte erkennen und (bei wiederholten Befragungen) die Fortschritte bei der Verbesserung der Unzufriedenheitsursachen messen. Der Zeitaufwand hierfür lässt sich mit Unterstützung der unternehmenseigenen EDV erheblich reduzieren. Dabei ist man nicht zwingend auf professionelle Intranet-Lösungen oder Spezial-Software angewiesen; Microsoft Excel bietet sich gerade bei kleinen und mittelständischen Unternehmen als kostengünstige und einfach zu bedienende Alternative an.

## Definition der Zielsetzung

Bei der Erstellung der Vorlagendatei sollte im Vorfeld der Inhalt und daraus resultierend die Art der Fragestellung festgelegt werden. Je nach Art der Fragegestaltung lassen sich quantifizier-



Die Ergebnisse der beantworteten Fragebögen lassen sich über Excel in einer Datei zusammenfassen und mithilfe von Grafiken aussagekräftig präsentieren.

bare und nicht messbare Ergebnisse – etwa persönliche Einschätzungen eines Mitarbeiters in Textform – erzielen.

In dem Beispiel eines Stimmungsbarometers werden die Antwortmöglichkeiten auf ordinal messbare Werte eingegrenzt und nur in Ergänzung dazu Textinformationen gestattet. Damit stehen in der Auswertung alle gängigen statistischen Verfahren zur Verfügung, während sich vertiefende Kommentare exemplarisch zitieren lassen, sofern sie für das Gesamtergebnis relevant sind. Zielt die Befragungsmaßnahme hingegen eher auf qualitative Ergebnisse ab, wie zum Beispiel auf Meinungen, Hintergründe oder Schwerpunkte, ist eine offene Fragestellung mit nur eingeschränkten statistischen Auswertungsmöglichkeiten empfehlenswert. Eine maschinelle Zusammenfassung der Befragung zur Bildung einer Statistik ist dann allerdings nicht möglich. Die Antworten bedürfen

vielmehr einer individuellen Prüfung und müssen hinsichtlich ihrer Qualität und Verwertbarkeit beurteilt werden. Quantitative Ergebnisse treten bei dieser Form der Befragung in den Hintergrund und lassen sich erst nach einer händischen Aggregation verwandter Antworten zu Gruppen erzielen. Dieser Aufgabenstellung kann oftmals in einem klassischen Mitarbeitergespräch effizienter nachgekommen werden.

Welche Inhalte und damit Formate der Befragung man auch immer wählt – wichtig ist der Grundsatz, dass man keine „Diagnose“ über den Zufriedenheitszustand machen sollte, wenn man nicht bereit oder in der Lage ist, eine „Therapie“ folgen zu lassen. Konkret heißt das, dass durch eine Befragung nicht Erwartungen geschürt werden sollen, wenn an den Ergebnissen nichts geändert werden kann. Zum Beispiel sollte man nicht danach fragen, ob der

Firmensitz oder die Arbeitsräume gefallen, wenn ein Umzug ausgeschlossen ist. Entscheidend ist also auch, dass mit der Befragung der Wille zu Veränderungen einhergehen sollte, da die bloße Kenntnisnahme der Meinungen ohne Konsequenzen die Erwartungshaltung enttäuscht und schlussendlich die Zufriedenheit der Beschäftigten nachhaltig negativ beeinflusst.

Sinnvolle Themengebiete für die Zufriedenheitsumfrage können sein

- Kommunikation und leistungsbezogenes Feedback mit/zum direkten Vorgesetzten
- Informationsfluss im Unternehmen
- Umgang mit Schwächen und Fehlern
- Persönliche Zufriedenheit mit dem Arbeitsumfeld

## Umsetzung in Excel

Zum Aufbau von Formularen hält Excel eine Vielzahl von Werkzeugen bereit, die in der Symbolleiste Format zusammengefasst sind. Zeigt Excel diese nicht automatisch an, lässt sie sich über das Menü Einfügen/Symbolleisten einblenden. Der besondere Nutzen dieser Formularfelder liegt in der Vermeidung fehlerhafter Antworten (zum Beispiel Kreuz statt Zahl oder Textbemerkungen anstelle einer Bewertung) und erleichtert somit das Ausfüllen sowie die spätere maschinelle Auswertung.

Am häufigsten kommen bei Fragebögen die Kontrollkästchen und Optionsfelder zum Einsatz. Während das Kontrollkästchen eine Mehrfachauswahl der Antwortoptionen einer Frage zulässt, ermöglicht ein Optionsfeld nur die Anwahl einer vorgegebenen Antwort. Besonders komfortabel sind diese Formularfelder, weil sie Zahlenwerte zurückliefern, welche sich wiederum durch das Programm auswerten lassen. Neben den Formularwerkzeugen hilft die Gültigkeitsprüfung aus dem Datenmenü, die Eingabe unzulässiger Texte zu verhindern. Mit dieser Funktion lässt sich beispielsweise festlegen, dass nur Zahlenwerte von eins bis zehn in einer Zelle eingegeben werden

## SERIE EXCEL

**1/2009** Jahresabschluss – Rückstellungen ad hoc berechnen

**2/2009** Vorbereitung auf den demografischen Wandel

**3/2009** Was Kurzarbeit den Arbeitgeber kostet

**4/2009** Mitarbeiter-Feedback Fragebogen mit Auswertung

**5/2009** Personal-Controlling

**6/2009** Personalpraxis – Anwenderfragen und Lösungsansätze

Weitere Info auf unserem Portal: [www.personalmagazin.de/excel](http://www.personalmagazin.de/excel)

können. Bei falscher Eingabe kann eine individuelle Fehlermeldung hinterlegt werden, die den Anwender beim Ausfüllen mit gezielten Informationen zur richtigen Eingabe anleitet.

Möchte man eine Eingabe vermeiden und nur die Wahl aus bereits vordefinierten Antworten sicherstellen, lassen sich diese über das Gültigkeitskriterium Liste als sogenanntes Zellendropdown auswählen. Dadurch lässt sich die Häufung der Antworten besonders leicht mithilfe Funktion ZÄHLENWENN() ermitteln, da gewährleistet ist, dass keinerlei Rechtschreib- oder Interpunktionsfehler das Zählen der Antworten beeinträchtigt. Im hier zitierten Beispiel werden die Fragen über ein Optionsfeld beantwortet. Die Datei wird im Vorlagenformat (XLT) abgespeichert, um versehentliches Überschreiben zu verhindern. Weitere Fehleingaben oder Manipulationen können mit dem Blattschutz unterbunden werden.

## Verteilen der Umfrage

Das Umfrageformular kann auf unterschiedlichen Wegen verteilt werden.

Denkbar ist ein Versand via E-Mail; das Abspeichern der Datei an einem zentralen Speicherort auf dem Server bietet jedoch einige Vorteile. Zum einen lässt sich die Funktion des Blattschutzes effektiver nutzen, da er in Kombination mit den Zugriffsrechten der Datei im Netzwerk ergänzt werden kann, zum anderen wird auch die Datenpflege bei Überarbeitungen vereinfacht.

Die Befragungsteilnehmer können am einfachsten über den Speicherort und die Nomenklatur der Speichernamen mit einem Hinweis-Arbeitsblatt in der Exceldatei selbst informiert werden. Hier bietet sich zudem die Möglichkeit, darauf hinzuweisen, dass über die Dateieigenschaften der Vermerk auf die bearbeitende Person gelöscht und das Dokument anonym im Netz gesichert werden kann. Sind auf diese Art alle Fragebögen ausgefüllt und im Netzordner gespeichert, können die Ergebnisse über Zellverweise oder ein Makro in eine Excel-Auswertungsmappe transportiert werden. Darin lassen sich die zusammengetragenen Beurteilungen statistisch auswerten und mit Diagrammen präsentationsfähig aufbereiten.

Natürlich ist Excel nicht angetreten, um Spezial-Software und Intranet-Lösungen, wie Sharepoint, zu verdrängen. Die Stärken des Programms liegen nach wie vor in der Kalkulation und Analyse großer Zahlenmengen. Dennoch bietet es bei Befragungen mit überschaubarem Teilnehmerkreis, wie er zumeist in kleinen und mittelständischen Unternehmen zu finden ist, eine kostengünstige Alternative. ■

**Sven Mönkediek** ist Mitarbeiter der Profibu GmbH in Köln und Fachbuchautor.

## Hinweis der Redaktion

Die Gewinner unserer Verlosung von Gutscheinen für die Seminarreihe „Excel in der Personalarbeit“ der Haufe Akademie ([www.haufe-akademie.de/7640](http://www.haufe-akademie.de/7640)) finden Sie auf Seite 80.

Weitere Info [www.personalmagazin.de/excel](http://www.personalmagazin.de/excel)