

# Vorwort der Herausgeber

Zufriedene Mitarbeiter gestalten bessere und intensivere Kundenkontakte und zufriedene Kunden sind die wichtigsten Garanten für den wirtschaftlichen Gesamterfolg von Unternehmen. Es ist somit herauszufinden, ob die Mitarbeiter tatsächlich zufrieden sind in Bezug auf die unterschiedlichsten Aspekte des Arbeitslebens, also mit Entwicklungsmöglichkeiten, Arbeitsplatzausstattung, Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, Diversity Management, Führungsverhalten, Kooperation mit anderen Bereichen oder etwa Informationswegen und -formen. Es bleibt dann kaum eine andere Alternative, als die Mitarbeiter darüber zu befragen, ihre eventuellen Änderungsvorschläge zu verdeutlichen und ihre Bereitschaft, sich auch selbst dafür verantwortlich einzusetzen, zu fördern. Damit gehören Mitarbeiterbefragungen zu den strategischen Instrumenten des Change Management zur Verbesserung von Qualität, Leistung und Zusammenarbeit: Sie erfüllen Diagnosefunktionen und beinhalten selbst Gestaltungselemente für Veränderungsprozesse.

In dieser 3. neu konzipierten und umfangreich erweiterten Auflage des bewährten Handbuches zur Mitarbeiterbefragung wird deutlich, wie ausdifferenziert und erfolgswirksam inzwischen die Einsatzmöglichkeiten von Mitarbeiterbefragungen sind. Dies gilt für Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen wie auch für Organisationen der öffentlichen Verwaltung. Insofern ist es nicht erfolgreich und wäre wenig nutzbringend und realitätsfern gewesen, die Beiträge einer strengen einheitlichen Ausrichtung von Mitarbeiterbefragungen zu unterwerfen. Gerade aus der dargestellten Vielfalt sollen die unterschiedlichsten Anregungen für eigene Vorhaben entnommen werden. Es gibt generelle Befragungen mit umfassenden Fragenkatalogen und Spezial-Befragungen mit einer Vielzahl von Einzelthemen. Die Autoren dieses Handbuches sind ausgewiesene Praktiker und Wissenschaftler, die die gesamte Bandbreite eindrucksvoll dokumentieren.

In Zukunft wird die Bedeutung von Mitarbeiterbefragungen noch erheblich steigen. Längst hat sich in der Praxis die Erkenntnis durchgesetzt, dass neben einem „market-based view of strategy“ ein „resource-based view“ unter besonderer Berücksichtigung des Mitarbeiterpotentials für den Erfolg eines Unternehmens unabdingbar ist. Hierzu gehören Stichworte wie Arbeitgeberattraktivität, Employer Branding, Talentmanagement, Gewinnung und Bindung von qualifizierten und motivierten Fach- und Führungskräften. Mitarbeiterbefragungen können dabei wesentliche Erkenntnisse für erfolgreiche Umsetzungen liefern. Total Quality Management-Prozesse, Auditierungen sowie die Steuerung nach Balanced Scorecard-Konzepten sind in Zukunft ohne die Integration von Mitarbeiterbefragungen unvollständig und deshalb undenkbar. Insofern sind entsprechende Weiterentwicklungen des Einsatzes von Mitarbeiterbefragungen unter Einbezug moderner Informations- und Kommunikationstechnologien zu begrüßen. Auch zu diesen Aspekten bietet diese Veröffentlichung Diskussionen, Anregungen und „best practices“ an.

Die Herausgeber danken allen Autoren für die gute Zusammenarbeit bei diesem Projekt. Das Vorhaben entwickelte sich ursprünglich aus der „Projektgruppe Mitarbeiterbefragung-

gen“. Hier diskutierten Vertreter von Wirtschaftsunternehmen unterschiedlicher Branchen unter der Koordination der Herausgeber über Erfahrungen und neuere Entwicklungen auf dem Gebiet der Mitarbeiterbefragungen. Insofern richtet sich dieses Handbuch primär an die Praxis. Angesprochen sind Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen, Muttergesellschaften wie Tochtergesellschaften im In- und Ausland sowie die unterschiedlichsten öffentlichen Verwaltungen, Verbände, Vereine und NGOs.

Ein besonderer Dank gilt Walter Sauermann und Rebekka Hensen, die unermüdlich und gekonnt die redaktionelle Arbeit geleistet haben und für die schwierige drucktechnische Aufbereitung der Texte und Anlagen verantwortlich waren. Dem Verlag danken die Herausgeber für die Aufnahme auch der 3. Auflage in das Verlagsprogramm und für die stets gute Betreuung des Werkes.

Hamburg, im März 2013

Michel E. Domsch und Désirée H. Ladwig

Handbuch Mitarbeiterbefragung

Domsch, M.E.; Ladwig, D. (Hrsg.)

2013, VIII, 483 S., Hardcover

ISBN: 978-3-642-35294-2