

# Mitarbeiterbefragungen als klassisches Instrument der Personal- und Organisationsarbeit

Im Gegensatz zur Kunden- und Händlerzufriedenheit wird die Stimmungslage der Mitarbeitenden bislang nur in wenigen Autohäusern regelmäßig erforscht. Dabei ist es wichtig, eine Dialogkultur zu etablieren, die alle aktiv mit einbezieht.

Von Matthias Brüggmann

Das Jahr 2020 war in jeder Hinsicht ein außergewöhnliches Jahr. Nach anfänglicher Schockstarre musste sich auch der Automobilhandel binnen kürzester Zeit ungeahnten Herausforderungen stellen – und entsprechend reagieren. Sei es die Einführung von Kurzarbeit, die Umstellung auf Homeoffice oder ein verändertes Kundenverhalten. Auf diese Veränderungen mussten sich sowohl Arbeitgeber als auch Mitarbeitende sehr schnell einstellen. Und da sich Corona als recht zäh erweist, wird uns diese neue Situation wohl auch noch eine Weile begleiten. In Zeiten der Krise, Veränderungen in der Organisationsstruktur und den Vertriebskanälen, eines erhöhten Beratungsbedarfs zu Umweltprämien und Technik und nicht zuletzt aufgrund des stetig zunehmenden Fachkräftemangels ist es im Automobilhandel wichtiger denn je, dass alle an einem Strang ziehen und alle im Unternehmen gehört und mitgenommen werden. In Zukunft stellt sich vor allem die eine Frage: Wie binde ich meine Mitarbeitenden, die teilweise ihre Ausbildung im Betrieb absolviert haben und Unternehmen sowie Abläufe hervorragend kennen, dauerhaft an meine Organisation?

## Mit den Mitarbeitenden in den Dialog treten

Grundsätzlich brauchen Unternehmen standardisierte Prozesse, müssen gleichzeitig aber flexibel, veränderbar und anpassungsfähig bleiben. Damit eine Organisation mit dieser Spannung effektiv umgeht, sollte ein stetiger Austausch innerhalb des Unternehmens initiiert und etabliert werden. Doch im Gegensatz zur Kunden- und Händlerzufriedenheit wird die Mitarbeiterzufriedenheit bislang nur in wenigen Niederlassungsbetrieben regelmäßig gemessen. Dabei ist es wichtig eine Dialogkultur zu etablieren, die alle Mitarbeitenden – sei es aus der Werkstatt, dem Lager, aus Büro oder Verkauf – aktiv mit einbezieht. Eine hohe Mitarbeiterfluktuation ist mit hohen Kosten und sehr viel Zeitaufwand verbunden. Ausscheidende Mitarbeitende werden in Zukunft immer schwerer zu ersetzen sein. Das Einarbeiten von neuen Beschäftigten

ist meist sehr zeitintensiv und die Produktivität liegt nach sechs Monaten in der Regel erst bei 60 Prozent. Wir alle wollen gute Arbeit leisten. Wenn wir eine Arbeit verrichten, die uns Spaß macht, und das in einem positiven Umfeld, dann sind wir mit größerer Wahrscheinlichkeit glücklicher und geben 100 Prozent. Studien zeigen, dass Unternehmen mit hoch engagierten Mitarbeitenden eine um elf Prozent höhere Rentabilität verzeichnen und eine doppelt so hohe Wahrscheinlichkeit besitzen, ihre Mitarbeitenden zu halten.

Daher ist es wichtig sich in die Perspektive seiner Mitarbeitenden zu versetzen. Welche Wertschätzung erfahren sie? Wie sehen sie ihr eigenes Engagement? Wie nimmt die Belegschaft die Abläufe im Betrieb überhaupt wahr? Antworten auf diese und andere Fragen können Mitarbeiterbefragungen zuverlässig liefern.

## Zuerst fragen, dann handeln!

Eine Mitarbeiterbefragung misst in erster Linie die Mitarbeiterzufriedenheit, deckt aber gleichzeitig auch organisatorische Mängel auf. Mitarbeitende werden ermutigt, sich an Verbesserungsprozessen zu beteiligen und das Unternehmen aktiv mitzugestalten. Wenn die Mitarbeiterbefragung auf Initiative der Geschäftsführung erfolgt, fördert dies die Kommunikation und trägt zu einer Verbesserung des Unternehmensklimas bei. Zu den geschäftlichen Vorteilen eines hohen Mitarbeiterengagements zählen eine höhere Produktivität, geringere Fehlzeiten, höhere Innovation, verbesserte Leistung in kundenorientierten Bereichen und erhöhte Sicherheit am Arbeitsplatz.

Die Vorteile eines größeren Mitarbeiterengagements sind klar erwiesen und führen zu einer höheren Leistung Ihrer Mitarbeitenden und Ihres Unternehmens. Es gibt eindeutige Zusammenhänge zwischen engagierten Mitarbeitenden und wichtigen Geschäftskennzahlen. Die Mehrheit der Mitarbeitenden ist jedoch

## Wie funktioniert eine Mitarbeiterbefragung?

Eine Mitarbeiterbefragung ist weit mehr als ein Fragebogen. Vielmehr entfaltet sie ihre Wirkung in vier Schritten:



nicht engagiert: Laut dem amerikanischen Forschungsinstitut Gallup bezeichnen sich zum Beispiel nur 35 Prozent der US-Arbeitnehmer als engagiert.

Entscheidend für den nachhaltigen Erfolg einer Mitarbeiterbefragung ist, dass es ein entsprechendes Maßnahmen-Management gibt: Welche Maßnahmen werden als Folge aus der Befragung ergriffen? Wer ist dafür verantwortlich? Wie wird überprüft, ob diese erfolgreich waren? Entscheidend für Mitarbeitermotivation und -zufriedenheit ist, dass die Mitarbeitenden merken, dass ihr Feedback ernst genommen wird und etwas bewirkt. Eine Mitarbeiterbefragung sollte also weniger als Ergebnis, sondern als Anlass für den Folgedialog gesehen werden, um immer wieder Dynamik zu initiieren. Ausgangsfrage einer jeden Mitarbeiterbefragung sollte also sein: Wozu holen wir eigentlich Feedback ein? Wo sind Meinungsdaten wichtig und was wollen wir damit machen?

Unternehmen, die regelmäßig alle Beschäftigten befragen, Ergebnisse verstehen und Aktionsfelder definieren, Transparenz schaffen, individuelle Maßnahmen festlegen und die Effektivität der Maßnahmen sicherstellen, profitieren von motivierteren sowie engagierteren Mitarbeitenden. Ein externes Beratungsunternehmen kann dabei Ressourcen und Fähigkeiten bereitstellen, die Ihr HR-Team nicht hat. Es kann Ihnen dabei helfen,

schnellere und umfassendere Ergebnisse zu liefern und somit die Unternehmensleistung zu steigern. Außerdem kann das Unternehmen sicherstellen, dass die datenschutzrechtlichen Aspekte beachtet werden.

Was auch immer Ihre Bedürfnisse im Bereich der Mitarbeiterbefragung sind, die Tivian XI GmbH ist in der Lage, Ihnen die Beratung und die Technologie zur Verfügung zu stellen, die Sie voranbringt. Mit Tivian können Sie dort beginnen, wo es am besten zu Ihrem Bedarf passt, und dann wachsen, wenn Sie so weit sind. Wir wissen, wie wir Ihnen helfen können, Ihre Mitarbeitenden besser zu verstehen. Bei entsprechendem Bedarf konzipiert die Tivian XI GmbH gerne gemeinsam mit dem Volkswagen und Audi Partnerverband e. V ein passendes Angebot. In diesem Fall wenden Sie sich bitte an den VAPV. <<

Unser Autor ist als Solution Consultant bei der Tivian XI GmbH tätig.

## Ansprechpartner:

Sebastian Struck

Telefon: +49 5136 898-6630

E-Mail: [info@haendlerverband.de](mailto:info@haendlerverband.de)

