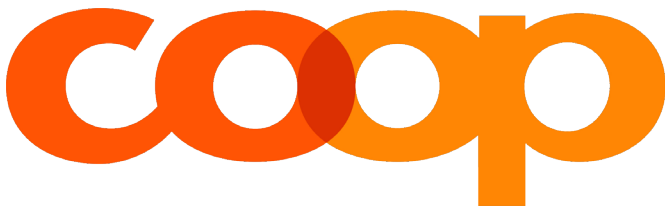




DIE MITARBEITERZUFRIEDENHEIT IST BESTANDTEIL DER PERSONALSTRATEGIE BEI COOP

ERSTMALS KONNTEN DIE MITARBEITENDEN DEN FRAGEBOGEN AUCH ÜBER DAS INTERNET AUSFÜLLEN

Anita und Dr. Klaus Bischof von BISCHOFmanagement: „Die Zusammenarbeit der Partner Coop, Fust, SPSS Schweiz und BISCHOFmanagement war in allen Phasen professionell und erfolgreich.“



Coop führte 2009 bereits zum dritten Mal eine Personalumfrage durch. Alle Befragungen wurden in Zusammenarbeit mit den Personalverantwortlichen und Vertretenden aus den Personalkommissionen von Coop und BISCHOFmanagement vorbereitet und durchgeführt.

Mit der Personalumfrage Veritas 2009 wurde eruiert, wie die Mitarbeitenden von Coop ihr Arbeitsumfeld auf regionaler und nationaler Ebene erleben. Für Peter Keller, Leiter Personal/Ausbildung national und seine Nachfolgerin Nadine Gemblar ist es wichtig, dass die Rückmeldung der Mitarbeitenden nicht eine Alibiübung ist, sondern dass die gewonnenen Erkenntnisse als Basis für weitere Veränderungen verwendet werden. Sie geben Hinweise über die Belastung und Reserven der Organisation.

SPSS WAR DIE PARTNERIN FÜR DIE ONLINE-BEFRAGUNG

Der Fragebogen wurde den Mitarbeitenden 2009 erstmals auch online in neun verschiedenen Sprachen zur Verfügung gestellt. Claudia Baumgartner, Verantwortliche für die Personalumfrage bei Coop, meint dazu: „Es ist natürlich komfortabel, wenn wir einem Gros unserer Mitarbeitenden den Fragebogen in deren Muttersprache zur Verfügung stellen können.“ Jede/r Mitarbeitende hatte die Möglichkeit, den Fragebogen entweder auf Papier oder online auszufüllen. SPSS Schweiz hat die

elektronischen Fragebogen programmiert und das Hosting und die Durchführung der Online-Befragung übernommen. SPSS erstellte für die Befragung elektronische Fragebogen, die sehr genauen Layout-Anforderungen genügen mussten. SPSS programmierte zudem eine Web-Einstiegsseite mit eigener URL. Auf dieser Seite konnten die Teilnehmenden die gewünschte Sprache durch Anklicken auf das passende Länderfähnchen wählen. Einmal in Deutsch programmiert, konnte SPSS die weiteren Fragebogen in neun unterschiedlichen Sprachen – darunter türkisch, portugiesisch, serbisch, kroatisch und albanisch – sehr einfach und schnell erstellen.

Für die Erfassung der Papierfragebogen, die Auswertung der Fragebogen und die Aufbereitung der Daten war BISCHOFmanagement verantwortlich.

DIE BEFRAGUNG GING AN 44'000 MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

Die Umfrage umfasste ca. 50 Aussagen und diese sollten auf einer 6er-Skala – analog dem Schweizer Schulnotensystem – von den Mitarbeitenden bewertet werden.

Es wurden insgesamt fast 44'000 Mitarbeitende befragt. Der Rücklauf lag bei fast 50%, was angesichts des hohen organisatorischen Dezentralisierungsgrads von Coop sowie des für die meisten Mitarbeitenden fehlenden Internetzugangs ein beachtlicher Wert ist. Ca. 20% der Teilnehmenden haben online geantwortet. Die Ergebnisse wurden in insgesamt 160 Auswertungsgruppen ausgewertet. Zu allen Fragen wurden Mittelwerte berechnet. Die Personalumfrage Veritas 2009 ermöglichte zum ersten Mal einen Vergleich mit den Ergebnissen aus der Personalumfrage im Jahr 2006. Es konnten damit auch die aufgrund der Ergebnisse von 2006 aufgegleis-

**DIE MITARBEITERZUFRIEDENHEIT...**

WWW.SPSS.CH

ten Massnahmen in ihrer Wirkung überprüft werden. Werte, die 2009 um mehr als 0,25 Punkte höher bzw. tiefer waren als der Vergleichswert derselben Auswertungsgruppe im 2006, wurden speziell markiert.

Im Rahmen des Zielsetzungsprozesses 2010 hat jede Auswertungsgruppe ihre Ergebnisse diskutiert und dazu konkrete Massnahmen aufgrund der Ergebnisse erarbeitet. Bei Coop wird das Instrument Mitarbeiterbefragung ernst genommen. Die in regelmässigen Abständen durchgeführten Personalbefragungen liefern die Datenbasis für kontinuierliche Verbesserungen hinsichtlich des Betriebsklimas.

NEU AUCH FUST-MITARBEITENDE BEFRAGT

Im Herbst 2009 wurde erstmals auch bei der Tochtergesellschaft Fust eine Mitarbeiterumfrage analog zu Coop durchgeführt. Dafür musste der Online-Fragebogen nur geringfügig angepasst werden, was einfach möglich war. Das Hosting wurde ebenfalls von SPSS übernommen. Für alle anderen Aufgaben war BISCHOFmanagement verantwortlich. ■

BISCHOFmanagement
training
consulting
coaching

- ▶ Branche: Retail
- ▶ Anwendung: Mitarbeiterbefragung
- ▶ Institution: Coop
- ▶ Lösung: Online-Befragung durch SPSS Schweiz
- ▶ Customer Case © SPSS (Schweiz) AG