1. Fragebogen

Ist eine schriftliche Befragung, welche ähnlich wie ein Interview ist, jedoch muss man es allein und selbständig durchführen. Es wird ein breites Spektrum an Daten eingeholt. Zu Beginn wird die Aufgabe summarisch beschrieben, wie viel eine Frage bewirkt und eine Frage nach Verbesserung. Fragebogen können anonym oder personifiziert sein und die Antworten sind ehrlicher.

* 1. Einsatzbereich

Einsatzschwerpunkt ist der Start der Datenerhebung, für Fakten, Meinungen, Bewertungen oder mehr. Sehr sinnvoll, wenn man eine klaren Informationsbedarf von mehreren Personen benötigt. Es hat jedoch keinen Sinn diese Befragung durchzuführen, wenn die Menschen negativ gestimmt sind, sonst hat man eine geringe Rücklaufquote.

* 1. Verfahrensbeschreibung
     + 1. ***Vorbereitung:***
* Sorgfältig
* Gute inhaltliche und optische Gestaltung
* **Ein Bild, das Tisch enthält.

  Automatisch generierte Beschreibung**Ausreichenden Informationen

Wichtige Einzelteile

* Befragungsziel
* Teilnehmerkreis
* Erhebungsinhalte
* Ausfüllanleitung
* verständlicher Entwurf
* Zustimmung der Befragenden
* Einbindung der Personalvertretung
* Zeitplan
* Ansprechpartner

Offene Fragen: Befragte können frei Antworten (Meinung, Anregung,), hoher Auswertungsaufwand, wenig Vorbereitungsaufwand

Geschlossene Fragen: Antworten sind angegeben, geringer Auswertungsaufwand, hoher Vorbereitungsaufwand

1. ***Planung und Vorbereitung der Datenauswertung***

IT-Programm verwenden und Fragebogen per E-Mail aussenden und erhalten

1. ***Informationen des Untersuchungsbereiches***

Detaillierte Ausfüllanleitung, Offenheit und Gelegentliche Fragen sind ein sehr wichtiger Bestandteil. Diese können in einer Informationsveranstaltung stattfinden in den folgenden Themen sehr wichtig sind:

* Hintergründe und Ziele der Befragung
* Teilnehmerkreis
* Fragebogen vorstellen
* Aufbau und Zeitplan
* Vertraulichkeit
* Zeitraum des Ansprechpartners
* Beantwortung von offenen Fragen

1. ***Probelauf durchführen***

Sinnvoll für eine Qualitätssicherung. Dabei werden wenige befragte, nach Einverständnis, eingebunden, um herauszufinden, ob die Fragen verständlich sind, alle Begriffe klar sind, ob die Antworten abgrenzbar sind und ob die Anzahl der Fragen passt.

1. ***Durchführung***

Zum Fragebogen benötigt es:

* Erläuternde Anschreiben
* Ausfüllanleitung
* Rücksendetermin
* Nennung von Ansprechpartner

Der Empfang der ausgefüllten Fragebogen muss überwacht werden.

1. ***Auswertung***

Wenn der Abgabetermin abgelaufen ist, wird mit einem IT-System ausgewertet.

* 1. Bewertung

|  |  |
| --- | --- |
| Vorteile | Nachteile |
| Geringer personeller Aufwand bei Datenerhebung | Aufwändigere Vorbereitung |
| Liefert viel Information in kurzer Zeit | Manipulationen und Einflüsse nicht ausgeschlossen |
| Gleichzeitige Befragung vieler Personen | Missverständnisse fallen oft erst bei der Auswertung auf |
| Geringer Belastung für die Befragten | Mehr Verweigerung als bei Interview |
| Liefert ersten Informationen für eine große Aufgabengliederung | Hohe Fehlerquote |
|  | Informationen nur zu konkreten Fragestellungen |

* 1. Hinweise und Tipps aus der Praxis

Erfolg steht in enger Verbindung mit Unterstützung

Man sollte merken das die Führungsebene diese Studie befürwortet, oder sie arbeiten sogar mit

Vertrauen für aktive Unterstützung.

Voraussetzung: frühzeitige und offene Information und Einbindung der Personalverwaltung

1. Selbstaufschreibung

Verfahren zur systematischen Datengewinnung und ein Sammelbegriff für verschiedene Techniken zu Datenermittlung. Für eine Personalbedarfsvermittlung sollten die Informationen über einen festen Zeitraum in ein Vorbereitetes Formular eingetragen werden. Alle Tätigkeiten werden nach dem Ende eines Abschnittes mit zeitlicher Reihenfolge notiert. Es handelt sich um eine Eigenerhebung, es gibt keine Kontrolle oder Beobachter dafür, aber man benötigt eine Plausibilisierung der Daten.

* 1. Einsatzbereiche

Geeignet, wenn Aufgaben, Arbeitsabläufe, Zeiten und Mengen von Bedeutung sind und sie kann bei Hauptuntersuchung und Nebenuntersuchung verwendet werden. In Arbeitsbereichen mit Kundenkontakt, häufigen Kurzzeit-Vorkommnissen oder wo Fremdbeobachtungen besser sind.

* 1. Formen der Selbstaufschreibung

Zwei Grundarten:

* Freie Selbstaufschreibung(ohne vorgegebene Struktur, mit eigenen Worten)
* Strukturierte Selbstaufschreibung(Aufschreibformulare & Schlüsselzahlen)

Verwendet wird eher die Strukturierte, weil der Auswertungsaufwand geringer ist, der Vorberteitungsaufwand ist jedoch größer.

Strukturierte Selbstaufschreibung:

|  |  |
| --- | --- |
| Arbeitsplatzbezogene Tagesablaufs Analyse | Prozessbezogene Durchlaufsanalys |
| * Aufgaben * Bearbeitungen * Arbeitsmengen * Häufigkeiten * Kommunikationsbeziehungen | * Tätigkeiten * Durchlaufzeiten * Durchlaufzeitpunkte * Arbeitsmengen * Vorkommens Häufigkeiten * Prozessbeteiligten * Schnittstellen |

* 1. Verfahrensbeschreibung
     + 1. ***Vorbereitung***
          1. ***Tätigkeitskatalog erstellen***

Tätigkeiten müssen vollständig, strukturiert und eindeutig abgrenzbar sein. Keine zu kleinteilige Gliederung, so ist das Auswerten einfacher. Verteilzeit kann über Tätigkeitskatalog in Selbstaufschreibung vorgenommen werden

* + - * 1. ***Erhebungs- und Auswertungsform festlegen***

Form wird durch Zielrichtung gewählt, Selbsaufschreibungen sind meist Papieraufschreibungen, welche zum Dienstschluss gesammelt werden. Wenn nicht arbeitstäglich eingesammelt, oft Manipulationen, weil erst nach mehreren Tagen ausgewertet. Durch Technologie die Schritte viel einfacher und schneller, weil falsche Eingaben von Anfang an verhindert werden könne. Außerdem wird alles sofort gespeichert um Programme werten aus und die Qualität der Daten wird erheblich höher. Voraussetzungen sind PC und Internetverbindungen.

* + - * 1. ***Erhebungsdauer festlegen***

Es muss einen repräsentativen Erhebungszeitraum geben, also ein typischer Zustand des Arbeitsanfalles. Die Dauer hängt von Schwankungen der Arbeitsinhalte und Vorkommens Häufigkeiten ab.

* + - * 1. ***Plausibilisierbarkeit der Erhebungsdaten prüfen***

Vor der Datenerhebung zu klären, wegen einer gewissen Manipulierbarkeit

Beispiele:

* Erhobene Arbeitszeiten mit tatsächlichen Vergleichen (nicht personenbezogen)
* Parallele Multimomentaufnahme, welche alles genau umfasst
  + - * 1. ***Erhebungsbogen entwickeln***

Selbstaufschreibungsbogen, Kurzanleitung und Schlüsselverzeichnisse

* + - * 1. ***Erhebungsunterlagen abstimmen und testen***

Mit dem Untersuchungsbereich abgestimmt werden Erhebungsbogen, Tätigkeitskataloge und ggf. weiter Unterlagen, um auf Schreibfehler zu vermeiden. Hier ist ein Probelauf mit wenigen Personen sinnvoll, um die Qualität zu sichern, sollte doch etwas nicht passen kann man noch anpassen.

* + - * 1. ***Untersuchungsbereich informieren***
        2. ***Ansprechpartner für Rückfragen während der Selbstaufschreibung benennen***
      1. ***Durchführung***

Täglichen Rücklaufe der Erhebungsbogen gehören überwacht und fehlende Tagesbereiche notiert und die Ursache erkundet werden.

**Ein Bild, das Tisch enthält.

Automatisch generierte Beschreibung**

***3. Auswertung***

Daten werden plausibilisiert und zusammengefasst, anonymisiert und ausgewertet, dazu gehören Interpretation oder Klärung von extremen Werten^

* 1. Bewertung

|  |  |
| --- | --- |
| Vorteile | Nachteile |
| Nur tatsächliche Aufgaben und Tätigkeiten werden berücksichtigt | Qualität der Arbeitsergebnisse bleibt unberücksichtigt |
| Aufgaben, Vorkommens Häufigkeiten, Bearbeitungszeiten, Unterbrechungen und Störungen können aufgezeichnet werden | Untersuchungsbereich wird für längeren Zeitraum zusätzlich belastet |
| Unternehmensbeschäftigten sind am Inhalt und an Zustandekommen der Erhebungsergebnisse beteiligt | Manipulationsmöglichkeiten und Verfälschungen lassen sich eingrenzen aber nicht ausschließen |
|  | Aufgaben, Prozesse, Tatbestände, Strukturen müssen eindeutig, erkennbar und abgrenzbar sein |
|  | Formula mäßige Erfassung wirkt bürokratisch überzogen |
|  | Beeinflussung von Beschäftigten durch Führungskräfte nicht erkennbar |

* 1. Hinweise und Tipps aus der Praxis
* Auswertungsform schon in Planungsphase berücksichtigen
* Fundierte Vorbereitung sehr wichtig
* Zu Beginn abfragen ob Probleme oder Unklarheiten sind, sollten zügig und mit relevanten Informationen beantwortet werden
* Während Erhebungszeit immer ein Ansprechpartner