

WTT  
YOUNG  
LEADER  
AWARD

**pre**nominated

FHO Fachhochschule Ostschweiz



Praxisprojekt Marktforschung  
für die Osterwalder St.Gallen Holding AG

# Evaluation der Mitarbeitenden-zufriedenheit

Thomas Osterwalder, seit 2017 CEO der Osterwalder St. Gallen Holding AG, hat einige Veränderungen vorgenommen. Nach dem Führungswechsel möchte das Unternehmen die Mitarbeitendenzufriedenheit ermitteln. Um eine höhere Glaubwürdigkeit sicherzustellen, wird der Auftrag an die Studierenden vergeben.

## Osterwalder St.Gallen Holding AG

Die Osterwalder St.Gallen Holding AG wurde 1855 als Kolonialwarengeschäft gegründet und trat 1875 in den Petroleum-Handel ein. Thomas Osterwalder führt das über 160-jährige Familienunternehmen bereits in der sechsten Generation. Er übernahm per 1. Januar 2017 die Leitung. Kerngeschäft des Unternehmens ist der Handel mit Brennstoffen, Treibstoffen, Schmierstoffen und der Tankstellenbetrieb. Das Unternehmen ist Mitglied der AVIA-Vereinigung, die das grösste Tankstellennetz der Schweiz betreibt.

## Methodik

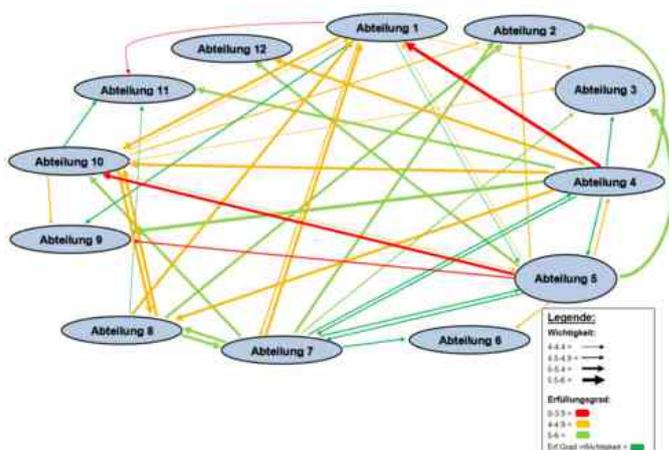
Den Kern der Arbeit bildet eine umfassende Mitarbeitendenbefragung. Vor Erstellung des Fragebogens wurden qualitative Gespräche durchgeführt, um allfällige Problemfelder bereits im Voraus zu erkennen. Die quantitative Befragung der 88 Mitarbeitenden erfolgte anonym. Anschliessend wurden weitere persönliche Befragungen geführt, um Verbesserungsvorschläge von den Mitarbeitenden einzuholen. Zur Erarbeitung der Handlungsempfehlungen wurden drei Experteninterviews durchgeführt.

lungen wurden drei Experteninterviews durchgeführt.

## Ergebnisse

Die Umfrage wurde von insgesamt 65 Mitarbeitenden ausgefüllt, was einer Rücklaufquote von 74% entspricht. Die Befragung bestätigte ein hohes Niveau des allgemeinen Wohlbefindens der Mitarbeitenden. Dennoch konnten einige Problemfelder aufgedeckt werden. Die wichtigste Erkenntnis ist ein stark ausgeprägtes Silo-Denken unter den Abteilungen. Ein gemeinsames Denken ist nur schwach ausgeprägt. Diesbezüglich ist auch die fehlende Identifikation mit dem Leitbild zu nennen. Die Projektgruppe schlägt die folgenden Handlungsmassnahmen vor: Förderung der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit und ein allgemeines Massnahmenprogramm bezüglich weiterer aufgetauchter Problemfelder.

[www.fhsg.ch/praxisprojekte](http://www.fhsg.ch/praxisprojekte)



Schnittstellengrafik.

Quelle:eigene Darstellung.

## PRAXISPROJEKT 2 Marktforschung 2018

### Projektteam (v. l. n. r.)

Fabian Schildknecht, Sommeri  
Saskia Bhend, Projektleiterin, Thundorf  
Christoph Wyss, St.Gallen  
Dario Germann, Haggenschwil  
Davide Rimoli, Weinfelden

### Kundschaft

Osterwalder St.Gallen Holding AG, St.Gallen  
Ruth Eberhard, Personalleiterin  
[www.osterwalder-sg.ch](http://www.osterwalder-sg.ch)



Der Prozess, die Theorie in der Praxis anzuwenden, forderte die Projektmitglieder heraus. Dabei war persönliches Engagement unerlässlich. Die aussagekräftige Auswertung und Empfehlung ermöglicht uns, Massnahmen zu treffen und so die bereits heute gute Arbeitsatmosphäre zu erhalten und zu verbessern.

### Coach

FHS St.Gallen  
Karin Pfister, MBA



Die Projektgruppe ging sehr motiviert an die Auftragslage heran und erarbeitete sich ein vertieftes Wissen über die einzelnen Abteilungen der Firma.

Mit einem detaillierten Fragebogen gelang es dem Team, Erfolgsfaktoren und Verbesserungsmöglichkeiten in Bezug auf die Mitarbeitendenzufriedenheit aufzudecken.