

Abstract

Titel: HR Feedback Survey for a multinational enterprise

Kurzzusammenfassung: Um ein aktuelles und aussagekräftiges Bild über die Zufriedenheit mit den HR-Leistungen am Hauptsitz der Unternehmung zu erstellen, wurde eine Online-Befragung bei 600 Mitarbeitenden durchgeführt. Gestützt auf den Erkenntnissen aus dieser quantitativen Befragung wurden anhand von Interviews Stellungnahmen bei sechs Executive Board- und Executive Management Team-Mitglieder eingeholt. Basierend auf den Ergebnissen aus der quantitativen sowie der qualitativen Befragung wurden Empfehlungen von Massnahmen abgeleitet, die der HR-Abteilung als Grundlage für die Verbesserung bereits bestehender HR-Prozesse dienen sollen.

Verfasser/-in: Dario Heule

Herausgeber/-in: Gustavo Weber

Publikationsformat:

- BATH
- MATH
- Semesterarbeit
- Forschungsbericht
- Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2011

Sprache: deutsch

Zitation: Heule, D. (2011). *HR Feedback Survey for a multinational enterprise* (Unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Schlagwörter (3-5 Tags): HR, HR-Services, Zufriedenheitsumfrage, Mitarbeiterbefragung

Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse:

Ausgangslage: Aufgrund der Entwicklung zu einer globalen Organisation haben sich die Rolle und somit auch die Aufgaben der HR-Abteilung am Hauptsitz sukzessive verändert. Ausserdem stimmt die aktuelle Spannweite an Tätigkeiten vieler HR-Mitarbeitenden nicht mehr mit den ursprünglichen Rollendefinitionen überein. Infolge dieser Problemstellung wurde ein sogenannter Transformationsprozess lanciert, der drei strategische Ziele umfasst. Als Basis für deren Erfüllung möchte die HR-Abteilung ermitteln, wie die Mitarbeitenden des Hauptsitzes die bestehenden HR-Leistungen beurteilen. Ausserdem ist sie an der Stellungnahme ausgewählter Executive Board- und Executive Management Team-Mitglieder zu den gemachten Beurteilungen interessiert.

Ziel dieser Bachelor Thesis ist es, für den Auftraggeber ein aktuelles und aussagekräftiges Bild über die Zufriedenheit mit den Leistungen der HR-Abteilung des Hauptsitzes zu erstellen. Mittels Stellungnahmen ausgewählter Executive Board- und Executive Management Team-Mitglieder werden darauf Empfehlungen von Massnahmen abgeleitet.

Methodisch wird zunächst eine Online-Befragung zur Ermittlung der Zufriedenheit mit den HR-Services bei 600 Mitarbeitenden des Hauptsitzes durchgeführt. Basierend auf den Erkenntnissen der quantitativen Befragung werden anschliessend sechs teilstrukturierte Interviews mit ausgewählten Executive Board- und Executive Management Team-Mitgliedern geführt, um Stellungnahmen und Interpretationen einzuholen. Aus den Ergebnissen der quantitativen sowie der qualitativen Befragung werden schlussendlich Empfehlungen von Massnahmen für die HR-Abteilung des Hauptsitzes abgeleitet.

Die **Erkenntnisse** aus der Untersuchung sind die folgenden:

1. Die **Ergebnisse der quantitativen Befragung** zeigen, dass die HR-Leistungen im Durchschnitt als wichtig beurteilt, jedoch lediglich „eher zufriedenstellend“ erfüllt werden. Eine Unterteilung in die beiden Funktionen „Teamleiter und Teamleiterinnen“ sowie „Teammitglieder“ verdeutlicht, dass die „Teammitglieder“ dabei deutlich unzufriedener sind mit den Leistungen der HR-Abteilung. Dieses Erkenntnis kann darauf zurückgeführt werden, dass sich die HR-Abteilung mit ihren Leistungen zu fest auf die Funktion „Teamleiter und Teamleiterinnen“ fokussiert.

Einmal jährlich führt jede Führungskraft mit ihren Mitarbeitenden ein Entwicklungsgespräch, das u.a. eine Art Laufbahnplanung beinhaltet. Trotzdem wird die Laufbahnplanung gemäss den befragten Personen häufig als fehlender Service im Leistungsangebot der HR-Abteilung bezeichnet. Dieses Erkenntnis zeigt stellvertretend, dass einige HR-Services nicht als solche wahrgenommen werden.

Folgend werden einzelne Ergebnisse aus der quantitativen Befragung veranschaulicht:

a) Zufriedenheit generell mit HR-Leistungen

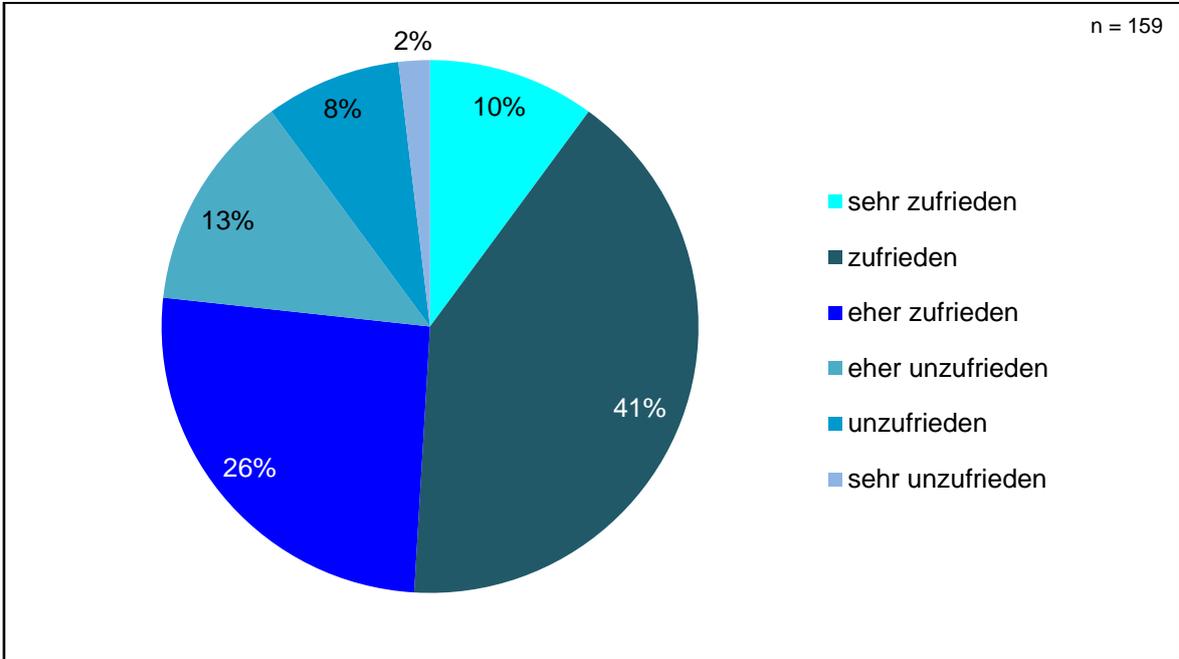


Abb. 1: Zufriedenheit generell mit HR-Leistungen. Quelle: eigene Darstellung.

b) Zufriedenheit generell mit HR-Leistungen, gegliedert nach Funktion

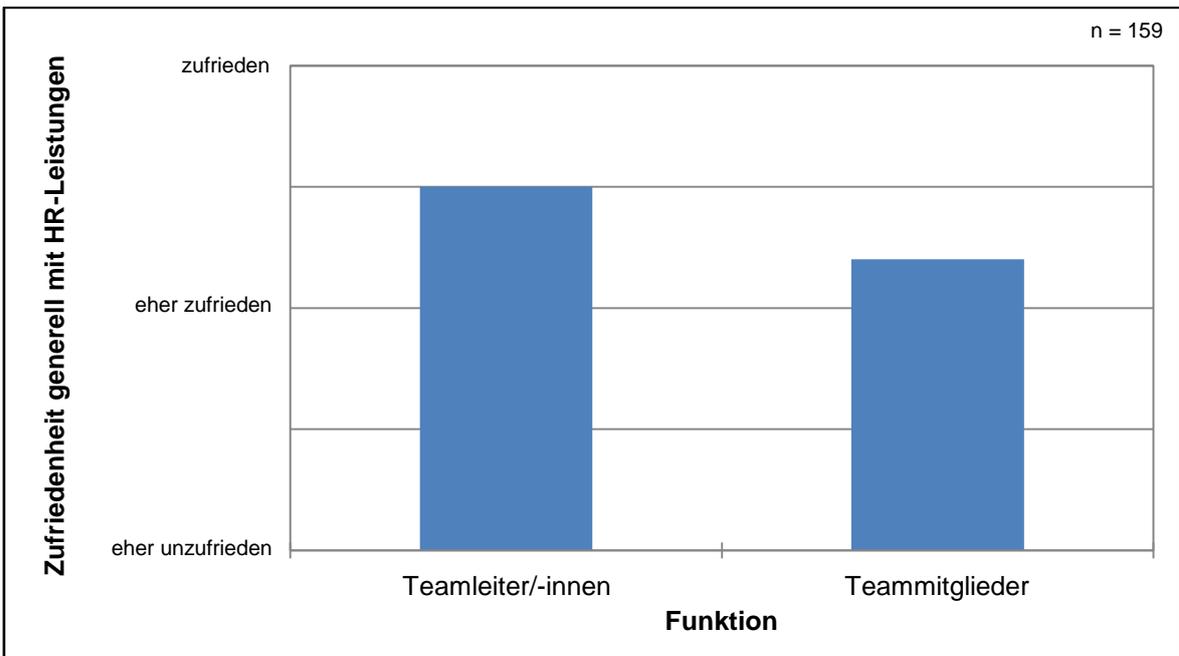


Abb. 2: Funktion - Zufriedenheit generell mit HR-Leistungen. Quelle: eigene Darstellung.

