

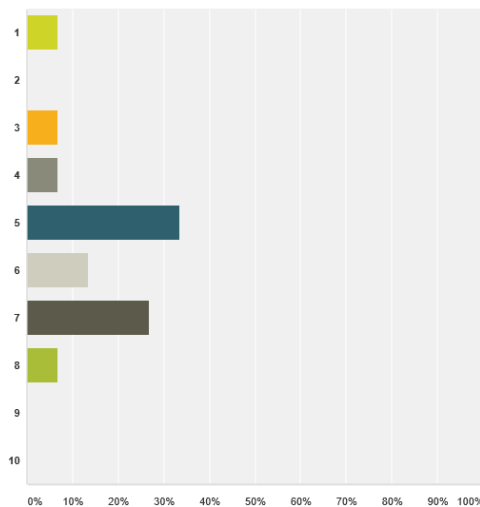
Ablauf der Evaluierung KPI „Kommunikation“

Zu allererst erfolgt die Evaluierung des Status Quo der Kommunikation im Unternehmen. Daraus ergibt sich der erste Key Performance Indicator (KPI) „Kommunikation“ als aktuellen Stand bzw. Startpunkt für eine sequenzielle Erhebung. Insgesamt werden zehn Rubriken abgefragt, die stark mit Kommunikation assoziiert sind. Es soll eine subjektive Bewertung auf einer Skala von eins bis zehn vorgenommen werden. Darüber hinaus gibt es bei jeder Rubrik die Möglichkeit, anonym einen Verbesserungsvorschlag zu hinterlegen. Die Zeitinvestition beträgt je nach dem Umfang der freiwilligen Kommentare ca. drei bis 15 Minuten. Alle Kollegen, die an der Evaluierung teilnehmen sollen, bekommen online einen Link zu dieser anonymen Umfrage. Die Plattform (survey monkey) ist so eingestellt, dass ich weder nachvollziehen kann, von welchem individuellen Mitarbeiter oder IP-Adresse die Beurteilung kommt, noch lässt sich nachvollziehen, von wem welcher Kommentar stammt. Eine namentliche Nennung wird nicht vorgenommen und ist an dieser Stelle tatsächlich auch irrelevant, da nur das Gesamtbild wichtig ist. Hier ein beispielhafter Screenshot einer Auswertung inkl. der Kommentare, die mit einem Zeitstempel versehen sind:

Abb 1.)

Auf einer Skala von 1 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut): Wie würden Sie die Qualität der Kommunikation innerhalb des Unternehmens im Allgemeinen bewerten?

Beantwortet: 15 Übersprungen: 0



Antwortoptionen	Beantwortungen	
1	6,67%	1
2	0,00%	0
3	6,67%	1
4	6,67%	1
5	33,33%	5
6	13,33%	2
7	26,67%	4
8	6,67%	1
9	0,00%	0
10	0,00%	0
Gesamt		15

zentrale Infotafel, Meetings

26.06.2015 10:09 [Beantwortungen von Befragten anzeigen](#)

Offnere Kommunikation

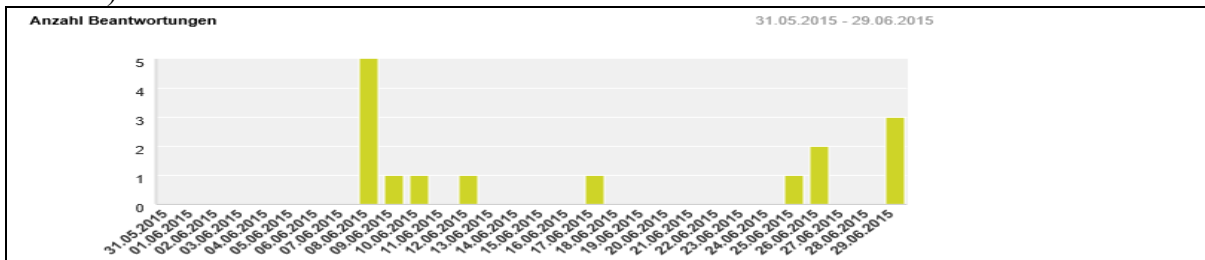
26.06.2015 09:36 [Beantwortungen von Befragten anzeigen](#)

Meeting mit allen Beschäftigten, um Probleme zu erfassen und zu lösen bzw. grundsätzliche Themen mit allen MA zu klären.

17.06.2015 09:25 [Beantwortungen von Befragten anzeigen](#)

Darüber hinaus gibt es eine Beantwortungs-Statistik, an welchem Tag wie viele Antworten eingegangen sind:

Abb. 2)



Es kann lediglich festgestellt werden, wie viele Kollegen sich in Summe beteiligt haben. Nette Reminder an alle sind deshalb das Mittel der Wahl, wenn die Resonanz noch nicht ausreichend für ein valides Statement ist. Eine Beteiligung von >70% wird angestrebt. Als Laufzeit hat sich ein Zeitraum von ca. zwei Wochen bewährt. Erfahrungsgemäß beinhaltet das nach der ersten Woche einen liebevollen Reminder und einen Tag vor Ende noch einmal die Bitte, die letzte Chance zu nutzen. Diese Kommunikation kann von carus-Coaching übernommen werden, allerdings auch intern gesteuert sein, um Email-Adressen der Kollegen bzw. den Mailverteiler nicht nach draußen geben zu müssen.

Nach Ablauf der Umfrage wird der Collector geschlossen, so dass keine weiteren Antworten mehr gezählt werden. Innerhalb weniger Tage erfolgt die Auswertung, die wie folgt dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt wird:

- 1) Die Rohdarstellung aller Rubriken inkl. der freiwilligen Kommentare wie in Abb. 1 exemplarisch dargestellt.
- 2) Die visualisierte Darstellung der einzelnen zehn Rubriken und des daraus resultierende KPI „Kommunikation“ inkl. einer ersten Einschätzung der Situation und wenn nötig Vorschläge zum weiteren möglichen Vorgehen.

Es folgt eine Besprechung der Ergebnisse mit dem Auftraggeber. Dieser entscheidet dann, ob wenn ja welche Maßnahmen erfolgen sollen. Die generellen Instrumente wären mit carus:

- Seminare/Workshops zu professioneller Kommunikation und dessen assoziierte Themen (siehe carus-Module unter: www.carus-coaching.de)
- Etablierung von internen Arbeitsgruppen mit carus-Instrumenten (Sicherstellen von Effizienz und Nachhaltigkeit und Minimierung von Zeitaufwänden)
- Krisenintervention /Mediation
- Moderation
- 1:1 Coaching von Mitarbeitern und Führungskräften

Prinzipiell kann die Evaluierung einmalig stattfinden. Es empfiehlt sich allerdings, sollte über die einmalige Erhebung hinaus Interesse an einer Etablierung des KPI „Kommunikation“ im Unternehmen bestehen, diese Umfrage nach Einleitung von ernsthaften Maßnahmen 1 x pro Quartal für das erste Jahr durchzuführen. So können Fortschritt, Weiterentwicklung und Stagnation verfolgt werden. Danach reicht je nach aktiven Projekten eine zweimalige bzw. auch nur einmalige jährliche Erhebung.

Die Umfrage zum KPI „Kommunikation“ ersetzt keine allgemeine Mitarbeiterumfrage, sondern setzt den ausschließlichen Fokus auf das Thema Kommunikation. Bei dessen

Optimierung werden positive Prozesse und Entwicklungen angestoßen, die dem Unternehmen in vielen Bereichen wie z.B. Motivation und Mitarbeiterbindung sehr zuträglich sein werden.

Zum carus-Projekt:

Die carus-Vision:

Unternehmenswerte basieren auf Emotionen und sind die gelebte Grundlage jeder Leitkultur.

Das Ziel:

Kommunikation ist eine wichtige Kennzahl im Unternehmens-Controlling.

Die Maßnahme:

Der weiche Faktor Kommunikation wird als Key Performance Indicator (KPI) messbar gemacht und anonym erhoben.



Dr. Andrea Friedrich

(Master Coach NLP, Certified Business Coach)

Dänenweg 5

22926 Ahrensburg

Tel: 04102- 518 224

andrea.friedrich@carus-coaching.de

www.carus-coaching.de