



Anonymität bei Mitarbeiterfeedbacks

Flexible Hybridbefragung



Key Learnings

1. Mitarbeiterfeedbacks lassen sich problemlos auch hybrid und flexibel durchführen, also unter Verwendung verschiedener Teilnahmemedien.
2. Der Papier-Fragebogen hat nach wie vor seine Berechtigung, die Teilnehmer können aber flexibel in Online-Interviews umgeleitet werden, wobei die Anonymität weiter gewährleistet werden kann.
3. Die Teilnahmebereitschaft hängt in hohem Maße von der vermittelten bzw. wahrgenommenen Anonymität ab. Diese Wahrnehmung (Perzeption) lässt sich durch verschiedene Maßnahmen weiter erhöhen.
4. Das Ziel eines möglichst digitalen Prozesses kann durch zusätzliche Maßnahmen unterstützt werden.

1. Das Ziel

Möglichst komfortable Teilnahme – Möglichst digital!

Eine deutscher Kommunalverband mit über 15.000 Beschäftigten stand vor der Herausforderung, einen Feedbackprozess für seine Führungskräfte abzuwickeln. Von Beginn an war klar, dass etwa ein Viertel der Belegschaft, die in öffentlichen Einrichtungen verschiedenster Art tätig ist, nicht über eine E-Mail-Adresse erreichbar sein würde.

Die Möglichkeit der Papier-Einladung zum Ausfüllen der Online-Befragung an bereitgestellten Terminals oder über das private Smartphone wurde zwar in Erwägung gezogen, schlussendlich aber verworfen, da dies als zu hohe Hürde für die Teilnahme erschien, gerade auch für ältere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Als effizientes und komfortables Medium kam für diese Beschäftigten schlussendlich nur ein konventioneller Papier-Fragebogen in Betracht. Es bestanden jedoch folgende Anforderungen:

1. Sicherstellung der Zustellung durch persönliche Adressierung der Fragebögen an die Feedbackgeber
2. Kontrolle gegen doppeltes Ausfüllen
3. Option der Teilnahme am Online-Interview statt des Papier-Fragebogens

Den per E-Mail eingeladenen Beschäftigten wurde umgekehrt nicht die Option gewährt, alternativ einen Papier-Fragebogen auszufüllen. Dies hätte das Bestreben, den Prozess so weit wie möglich digital zu gestalten, ad absurdum geführt.

Herausforderung Medienwechsel

Gerade die dritte der zuvor genannten Bedingungen, also die Wechseloption vom Papier- auf den Online-Fragebogen hat jedoch eine logische Konsequenz zur Folge: Wenn gleichzeitig eine wirksame Kontrolle gegen Mehrfachausfüllen möglich sein soll (was selbstverständlich ist), dann muss dem Papier-Fragebogen ein eindeutiges Kontrollmerkmal zugeordnet werden.

Dieses sollte nicht auf die betreffende Person schließen lassen. Aber die Kennzeichnung muss eine sichere Prüfung erlauben, ob eine Person möglicherweise sowohl den Papier- als auch den Online-Fragebogen ausgefüllt hat. Ist diese Prüfung nicht gewährleistet, so sollte von einer Wechseloption abgesehen werden, da ansonsten die Ergebnisse einer solchen Befragung leicht in Misskredit gebracht werden können.

2. Der Weg

Schriftlicher Teilnahmenachweis als Lösung

Bei der Gestaltung eines Papier-Fragebogens besteht zum Beispiel ganz grundsätzlich die Möglichkeit, direkt auf dem Fragebogen (etwa auf der ersten Seite oder in der Fußzeile) eine individuelle, aber pseudonymisierte Kennung abzudrucken, welche auch für die alternative Teilnahme an einer Online-Version verwendet werden könnte. Bei dieser Vorgehensweise ist allerdings zu befürchten, dass der Eindruck entsteht, es handele sich um einen rückverfolgbaren Code, mit dem die angekreuzten Antworten mit der Person des Ausfüllers verknüpft werden könnten.

Aus diesen Gründen wurde entschieden, mit einem separaten Blatt zu arbeiten, welches dem postalischen Anschreiben bzw. dem Papier-Fragebogen beigelegt wurde. Dieser Ausdruck diene schließlich als Teilnahmenachweis sowie als Kontrollmittel, um eine gleichzeitig mögliche Online-Teilnahme ausschließen bzw. prüfen zu können.

3. Die Durchführung

Online-Befragung als erste Option

Im postalischen Anschreiben zur Papier-Befragung wurde die Online-Option als erste Möglichkeit zum Ausfüllen angeführt, wie im Folgenden gezeigt wird. Bei dem an dieser Stelle abgedruckten Zugangscode handelt es sich um ein sogenanntes Pseudonym, also einen für jeden Teilnehmer verschiedenen Platzhalter, mit dem aber nicht direkt auf die betreffende Person geschlossen werden kann.

Wir stellen Ihnen damit zwei Teilnahmemöglichkeiten zur Auswahl:

1. Online-Befragung

Möchten Sie an der PC-gestützten Online-Befragung teilnehmen, ist dieses z. B. von Ihrem internetfähigen dienstlichen oder privaten PC aus möglich. In diesem Fall fügen Sie bitte folgenden Link **www.rogator.de/xxxxx** als Internetadresse im Browser ein und loggen sich anschließend auf der geladenen, geschützten Internetseite mit folgendem Zugangscode ein:

1234567890

Sie werden beginnend mit einer Startseite und einigen Informationen durch die Befragung geführt. Sollten Sie so an der Online-Befragung teilnehmen, vernichten Sie bitte die beiliegenden Dokumente für die Papier-Befragung.

Für den Fall der Teilnahme über den Papier-Fragebogen wurde das betreffende Verfahren anschließend im Anschreiben erläutert. Zentrale Punkte waren dabei:

- der Verbleib des Anschreibens beim Teilnehmer
- der bis auf den Namen des Feedbackempfängers neutrale Papier-Fragebogen
- das gesonderte Eintüten des Fragebogens in einen separaten Umschlag
- das separate Blatt des Teilnahmenachweises
- das Trennen des Teilnahmenachweises vom Fragebogen durch das Institut

2. Papier-Befragung

Sofern Sie jedoch an der Papier-Befragung teilnehmen möchten, ist dafür folgender Ablauf vorgesehen:

- a. Damit Ihre Teilnahme nachgehalten werden kann, prüfen Sie bitte die bereits eingetragenen Angaben auf dem Teilnahmenachweis.
- b. Der Fragebogen (Fremdeinschätzung) ist beigefügt. Füllen Sie diesen bitte vollständig aus.
- c. Den Fragebogen verschließen Sie bitte im kleinen Umschlag ohne Sichtfenster (ohne dieses Anschreiben).
- e. Stecken Sie bitte den verschlossenen kleinen Umschlag sowie den Teilnahmenachweis in den weiteren großen Umschlag mit Sichtfenster und verschließen auch diesen. Überprüfen Sie bitte, ob die auf dem Teilnahmenachweis gedruckte Adresse der Firma Rogator AG im Sichtfeld des Umschlages sichtbar ist. Versenden Sie den Umschlag mit der Hauspost.

Die Firma Rogator AG trennt den Teilnahmenachweis unmittelbar nach Eingang des verschlossenen Umschlages vom Fragebogen. Falls Sie online teilnehmen, erfolgt der Teilnahmenachweis über den pseudonymisierten Zugangscodes. In keinem Fall werden persönliche Daten mit Ihren Angaben im Fragebogen verknüpft.

4. Die Erkenntnisse

Hohe Perzeption von Anonymität

Beim Eingang der Papier-Fragebögen bei der Rogator AG wurden die darin enthaltenen Angaben umgehend von Hand in den Online-Fragebogen übertragen. Als Zugang wurde der auf dem jeweils beiliegenden Teilnahmenachweis abgedruckte Code verwendet.

Somit wurde zum einen effektiv geprüft, ob gleichzeitig eine Online-Teilnahme erfolgte. Dies war im Übrigen bei ca. drei Prozent aller eingesendeten Papier-Fragebögen der Fall, wobei als Ursache wohl eher das Motiv der Absicherung der Teilnahme an sich in Frage kommt als die Absicht, tatsächlich doppelt abstimmen zu wollen. Zum anderen wurde mit der Online-Dateneingabe der Datenfluss zurück in die digitale Welt hinein wieder geschlossen. Dies wiederum erlaubte eine schnelle und schlanke Organisation und Abwicklung der Auswertungen auf einer einheitlichen Datenbasis.

Mit diesem Nachweis bestätige ich meine Teilnahme am Führungs-Feedback.

Mein Name	<u>Max Muster</u>
Name meiner Führungskraft	<u>Maxima Muster</u>
Abteilung/Einrichtung	<u>XY-Hauptabteilung</u>
Teilnahmecode	<u>1234567890</u>

Bitte stecken Sie diesen Teilnahmeachweis und den verschlossenen Umschlag mit dem ausgefüllten Fragebogen in den beiliegenden Sichtfenster-Umschlag und verschließen Sie diesen. Überprüfen Sie bitte, ob die oben aufgedruckte Adresse der Firma Rogator AG im Sichtfenster auch lesbar ist. Versenden Sie den Umschlag dann mit der Hauspost.

Die Rogator AG trennt den Teilnahmeachweis unmittelbar nach Eingang des verschlossenen Umschlags vom Fragebogen.

Hohe Teilnahmebereitschaft

Die Teilnahmezahlen lagen im Fall der Papier-Einladung zwar unter den Quoten der Einladung per E-Mail, im Durchschnitt aber immer noch deutlich über 80%. Allerdings ist hier einschränkend zu erwähnen, dass es sich bei dem Projekt um eine für Führungskräfte wie Mitarbeitende per Betriebsvereinbarung eigentlich verpflichtende Maßnahme handelte.

Dennoch wurde mit Hilfe des Teilnahmeachweises ein entscheidender Faktor verändert: die Perzeption von Anonymität, also deren bewusste Vermittlung und Wahrnehmung in Form des überzeugenden Verfahrens an sich sowie der physischen Existenz des Nachweisblattes und des Fragebogens im hiervon getrennten Umschlag. Dieses Verfahren bietet sich somit ebenfalls bei der Durchführung klassischer Mitarbeiterbefragungen mit Papier-Anteil an.

Die Rogator AG mit Sitz in Nürnberg wurde 1999 gegründet und entwickelte als eines der ersten deutschen Unternehmen eine Befragungssoftware für Marktforschungsprojekte. Seitdem hat sich das Unternehmen stetig weiterentwickelt und die beiden Geschäftsbereiche „Market Research“ sowie „Employee Research“ aufgebaut.

Das Employee Research-Expertenteam von Rogator bietet „Combined Competence“ für Ihre Befragungsprojekte und greift dabei auf weitreichende methodische Kenntnisse in der Konzeption, Erstellung und Auswertung von Mitarbeiterfeedbacks jeglicher Form zurück. Darüber hinaus steht unseren Kunden ein breites Spektrum ausgereifter Dienstleistungen sowie passgenauer Software-Lösungen zur Verfügung. Dies wird ergänzt durch technisch-organisatorische Skills und Erfahrungen aus 20 Jahren Mitarbeiterforschung.

Getreu der Philosophie „More than you ask for“ denkt Rogator immer einen Schritt weiter. Durch maximale Kundenorientierung in Kombination mit innovativen und maßgeschneiderten Lösungen steht das Unternehmen für erfolgreiche Online-Forschung.

Rogator AG
 Emmericher Straße 17
 D-90411 Nürnberg

Tel.: + 49 911 8100 550
 E-Mail: team-er@rogator.de

