

AMPELSYSTEM FÜR STIMMUNGSLAGE VON MITARBEITERN

ROT, GELB & GRÜN BIETEN PRÄVENTION DURCH KOMMUNIKATION

85% der Mitarbeiter sind nicht engagiert. Pro Mitarbeiter werden jährlich im Schnitt 86 Arbeitstage „verplempert“. Diese, und weitere ernüchternde Fakten stammen aus aktuellen Studien des Gallup Institutes Deutschland.

Dr. Lambert Gneisz, Geschäftsführer von Human Business® Managementwerkzeuge, brachte 2002 das System hpm® - human performance manager ein Lösungsprogramm (Methode, Software, Prozesse, Anwendungsexpertise), im Wert von über einer Million Euro, auf den Markt. hpm, 2005 mit dem Österreichischen IT-Preis „Constantius“ ausgezeichnet, ist professioneller Highendanbieter für Kommunikationswerkzeuge, und im gesamten europäischen Raum einzigartig.

Human Business® Managementwerkzeuge (hpm) unterstützt Führungskräfte durch wiederkehrenden und zielgerichteten Dialog, um das Leistungspotenzial einer Organisation präventiv zu messen und zu steigern, bevor Schaden eintritt.

„Die meisten Reorganisationsprozesse beginnen viel zu spät. Erst, wenn Leistungszahlen nicht mehr stimmen, die Fluktuation dramatisch ansteigt und Unfälle passieren, wird reagiert. In unserer Arbeit geht es darum, Prävention durch Kommunikation zu erzielen, und diese ins Management zu bringen“, erklärt Lambert Gneisz.

Das Ampelsystem für Mitarbeiter.

Basis von hpm ist ein Ampelsystem, das innerhalb von Unternehmen und Organisationen eingesetzt wird. Hier wird Mitarbeitern mittels Online-Befragung ermöglicht, ihre Befindlichkeit innerhalb des Unternehmens kund zu tun. Durch eine „Ampelsteuerung“ kann man zu gezielten Befragungen seine Bewertung abgeben. „Grün“ bedeutet, dass die gestellte Frage positiv bewertet wird. Der Daumen zeigt nach oben. „Gelb“ zeigt eine Enthaltung an und erfüllt eine Vorwarnstufe. „Rot“ zeigt, dass Handlungsbedarf gegeben ist. Der Daumen geht nach unten.

Neue Dialogfelder statt Dialogstau.

Dieser Einsatz von Mitarbeiterbefragungen durchbricht den Dialogstau innerhalb eines Unternehmens. Durch diese Methode werden neue Dialogfelder zwischen Mitarbeitern und Führungskräften geöffnet. Überarbeitete, verunsicherte und unzufriedene Angestellte, haben die Möglichkeit, in

Form einer freiwilligen und anonymisierten Stellungnahme, eine persönliche Empfindung zum Ausdruck zu bringen. Führungskräfte wiederum können so Stimmungslagen und Trends innerhalb der Belegschaft erkennen. Dadurch ist es ihnen möglich, zeitgerecht und präventiv aktiv zu werden.

Individuelle Online-Befragungstools

Hpm ermöglicht durch spezielle Online-Befragungstools, nicht nur den Status, sondern relevante Trends innerhalb des Unternehmens frühzeitig zu erkennen. Das gelingt vor allem auch deshalb, weil Online-Befragungen individuell abgestimmt werden können. Kannte man bisher Mitarbeiterbefragungen mit einem 100 – 150seitigen Fragekatalog, welcher alle 2-3 Jahre, unter massiven Zeit- und Geldaufwand, zum Einsatz gebracht wurde, so überzeugt hpm mit bedienungsfreundlichen Tools. Diese können, je nach Bedarf, 1-2mal im Monat, oder auch 1-2mal im Jahr zur Verwendung kommen. Die Beantwortung ist



DIE HPM®-KURZUMFRAGE
DEMOVIDEO: 2,5 MIN



DER FÜHRUNGSKRÄFTE-LEITSTAND
DEMOVIDEO: 5 MIN

Sollten Sie einen anderen Browser als MS Internet Explorer verwenden, klicken Sie bitte mit der rechten Maustaste auf den Link und wählen im Kontextmenü "Ziel speichern unter..." aus, um die Datei auf Ihrem Rechner zu speichern.

innerhalb von 3 Minuten abgeschlossen. Kurz, auf wesentliche Dinge zu achten, ist wertvoller Bestandteil der Methode. In langen Abständen viel Unwesentliches zu befragen, bringt wenig Effizienz und keine Zufriedenheit. Ein weiterer besonderer Benefit zeigt sich darin, dass alle Befragungen, spätestens nach 14 Tagen, mit den Ergebnissen unternehmensintern veröffentlicht werden.

Homöopathie für die Organisation

Mit der Methode von hpm werden Selbstorganisationskräfte des Unternehmens gefördert. Durch frühzeitige Erkennung kann viel gesteuert werden. Eine Produktivitätssteigerung von 3% ist dadurch zu erkennen. „Lieber zeitgerecht Organisationsfitness, statt Herzinfarkt,“ so Lambert Gneisz.

hpm-Lösungen für jedes Unternehmen.

Neben Sky Europe, der Steigenberger Hotel Group, Greiner, Palfinger und Ritter Sport, ist hpm auch Partner für kleine Unternehmen. Das Kommunikationswerkzeug lässt sich auch bei Unternehmen mit 20 Mitarbeitern effizient und optimal einsetzen.

red.



Human Business
Managementwerkzeuge
Parkring 10 - Palais Haas
Mag. Dr. Lambert Gneisz
T: +43 1 516 333 800
www.human-business.at
info@human-business.at

Erfolgsmagazin im Interview mit hpm GF Dr. Lambert Gneisz

Erfolgsmagazin: Ihr Unternehmen heißt Human Business Managementwerkzeuge. Beschreiben Sie den Fokus Ihrer Tätigkeit!

Gneisz: Wir unterstützen unsere Kunden seit dem Jahr 2002, das Leistungspotenzial der MitarbeiterInnen in Organisationen sichtbar zu machen. Das erreichen wir durch Management-Informationen, die vergleichbar sind mit einem Stimmungsbarometer oder einem „Puls-Check“. Mehr Transparenz erleichtert Führungskräften natürlich die Steuerung der Organisation. Das Leistungspotenzial kann so Schritt für Schritt gesteigert werden. Unsere Kunden betonen, es ist für sie besonders wichtig, durch das hpm®-Programm den Status wichtiger Themen, und vor allem deren Trends organisationsweit vor Augen zu haben. Wie bei einem Fieberthermometer können sie Handlungsbedarf und Veränderungserfolge ablesen.

Erfolgsmagazin: Wie kam es dazu, dass Sie das „Ampelsystem“ entwickelten?

Gneisz: Verkehrsampeln geben uns für den Alltag essenzielle Steuerungsinformationen, ohne, dass es uns bewusst ist. Wir haben uns daran gewöhnt. Doch wie gefährlich wäre es, diese Informationen nicht zu haben? Sowohl diese Leichtigkeit in der Anwendung, als auch den speziellen praktischen Nutzen in Form von Informationen, wollte ich Führungskräften für ihre anspruchsvolle Arbeit zur Verfügung stellen. Unser Dialogprogramm hpm®-human

performancemanager liefert diese außergewöhnlichen Management-Informationen. Führungskräfte erhalten Handlungsimpulse, die Entscheidungen erleichtern und das Vorgehen wirtschaftlicher machen. Entwicklungen und eventueller Justierungsbedarf werden damit früh sichtbar. Wie beim Autofahren, wo sich niemand um die komplexe Technik und Logik zur Steuerung von Verkehrsampeln Gedanken machen muss, stellen wir unseren Kunden alle EDV-Leistungen und sonstigen Dienste für



LAMBERT GNEISZ

den MitarbeiterInnen-Dialog zur Verfügung.

Erfolgsmagazin: Mit wie vielen Menschen arbeiten Sie für Ihre Projekte zusammen?

Gneisz: An einem Projekt sind meist drei bis vier Personen von Human Business® Managementwerkzeuge direkt beteiligt. Bei umfangreicheren Anforderungen ziehen wir

noch ein bis zwei Mitarbeiter hinzu. Auf Wunsch des Kunden ergänzen weitere Experten das Team. Der Kunde selbst hat immer mit denselben zwei Ansprechpartnern Kontakt. Diese Organisation der Projektteams bringt durch effektive Kommunikation („Sechs Augen-Prinzip“) beste Qualitätssicherung und Ausfallsicherheit. Das ist uns besonders wichtig.

Erfolgsmagazin: Kommt Ihr Verfahren auch für kleine Unternehmen in Frage?

Gneisz: hpm® wird heute branchenunabhängig in Organisationen von 25 bis 4.000 MitarbeiterInnen eingesetzt. Auf zwei Kontinenten, in dreizehn Ländern und in neun Sprachen. Diese Chance, Produktivitätssteigerung durch zielgerichteten Führungsdialog, wird überwiegend von Mittel- bis Großbetrieben genutzt. Sie besteht selbstverständlich auch gleichwertig für kleinere Unternehmen.

Erfolgsmagazin: Wie kann man sich die Umsetzung vorstellen?

Gneisz: Kurz und einfach in drei Schritten: Zu Beginn definiert der Kunde, wie mit der Speisekarte in einem Restaurant, die Merkmale des gewünschten Dialoges, entweder mit MitarbeiterInnen oder mit seinen Kunden. Wir begleiten ihn dabei mit unserer Expertise. Im zweiten Schritt unterstützen

wir, die beteiligten Personen zu informieren. Weiters werden die technischen Fragen geklärt. Ein zeitsparendes und praxiserprobtes Vorgehen, das unsere Kunden rasch zum Erfolg führt.

Erfolgsmagazin: Was sind Ihre 3 Top-Tipps für kleine Unternehmer in Bezug auf Mitarbeiterzufriedenheit?

Gneisz: Internationale Studien bestätigen immer wieder, dass rund 85 Prozent der MitarbeiterInnen „unengagiert“ sind und so immenser wirtschaftlicher Schaden entsteht. Ich habe immer wieder den Eindruck, dass diese erschreckenden Fakten vielen Führungskräften nicht bewusst sind. Daher sage ich, was unsere Projekterfahrung bestätigt: 1. Sogar ein schlechter Mitarbeiterdialog ist wirtschaftlicher, als gar keiner. 2. Ein guter Dialog ist immer wirtschaftlicher, als ein schlechter. 3. Sogar ein guter Führungsdialog kann durch hpm® noch ergebniswirksam verbessert werden. Diese Wirkung ist in kleineren Unternehmen besonders rasch zu spüren.

Erfolgsmagazin: Welchen persönlichen Grundsatz geben Sie unseren LeserInnen mit?

Gneisz: Mein Motto lautet: „Keep it simple, but accurate. — So machen wir das Leben

von Führungskräften einfacher und ihre Arbeit erfolgreicher“. Das ist gewährleistet, wenn wir unser hpm®-Programm auf die Kommunikationswünsche der Kunden abstimmen.

Ich lade jede Führungskraft ein, sich ihre persönliche Antwort auf die folgende zentrale Frage zu überlegen: Ist es möglich, dass durch zielgerichteten Führungsdialog die Produktivität in einer Organisation (vielleicht nur bei der Hälfte der MitarbeiterInnen) um beispielsweise nur drei Prozent ansteigt? Sie sollten den erwarteten Nutzen in Zahlen grob abschätzen — und dann keine Zeit verlieren, ihn zu realisieren!

Diese Erfahrungen unserer Kunden bestätigen das:

- „Die hpm-Jahresgebühr hat sich für unser Unternehmen bereits nach einer Umfrage amortisiert. Potenziale zur Kostenoptimierung konnten rasch identifiziert werden“ (Elektronikindustrie).
- „Alleine die Tatsache, dass die Mitarbeiter regelmäßig und anonym ihre Meinung äußern konnten, bewirkte einen massiven Motivationsschub. Unsere Probleme haben wir mit hpm in kürzester Zeit gelöst“ (Gesundheitsversorgung).
- „hpm folgt dem 80/20 Prinzip: absolute Konzentration auf wesentliche steuerungsrelevante Faktoren. Es unterstützt in seiner ganzen Philosophie das Denken in Lösungen, anstatt Problemfokussierung“ (Maschinenbau).
- „Durch kurze Umfrageintervalle werden Veränderungserfolge gezielt messbar. Wir erhalten so wesentliche Informationen zur Unternehmensführung“ (Kunststoffindustrie).



HPM® METHODE

- „hpm unterstützt unser Unternehmen, die Produktivität auszubauen“ (Hotellerie).

Das Überleben einer Organisation wird zukünftig nicht von deren Größe abhängen. Vielmehr wird es die implementierte Fähigkeit sein, auf geänderte Umweltfaktoren rasch und erfolgreich reagieren zu können (vgl. Charles Darwin). Dazu können Sie heute moderne Feedback-Systeme, wie hpm®, einsetzen.



An der Universität Wien, Mag. Lukas Mitterauer, Leiter Qualitätssicherung Lehre, wurde die Qualität der Datenerhebung, Datenverarbeitung und Datendarstellung von hpm am 22.06.2004 in einem Gutachten aus methodischer Sicht als (Zitat) "State-of-the-Art" qualifiziert.

Die Unbedenklichkeit von hpm nach dem Österreichischen Datenschutzgesetz DSG 2000 wurde vom gerichtlich beeideten Sachverständigen und Ziviltechniker für Informatik, Dipl. Ing. Wolfgang Fiala, Wien, am 04.12.2003 bestätigt. (s. Grafik)

Gutachten der Universität Wien auf Anfrage:
info@human-business.at

Nutzen Sie das Chat-Archiv mit Tipps unserer Experten!

“Recruiting & Personalentwicklung”

Das Thema Recruiting und Personalentwicklung spielt für Unternehmen eine immer größere Bedeutung. Nicht nur große Unternehmen setzen sich mit diesem überaus wichtigen Thema auseinander. Vor allem für kleine und mittlere Betriebe ist die richtige Auswahl von Personal für ihren Erfolg und ihr Budget von besonderer Wichtigkeit. Um gutes Personal, das genau in das Unternehmen passt, zu haben, bedarf es, nach dem richtigen Auswahlverfahren, weiterer Personalentwicklungsmaßnahmen. Erfahren Sie in diesem Chat mehr über die erste Filterung von eingereichten Bewerbungen und Telefoninterviews, Formulierung des Anforderungsprofils, den korrekten Aufbau von Vorstellungsgesprächen, die optimale Bewerberauswahl, kompetente Absagen an Bewerber und die richtigen Maßnahmen im Bereich der Personalentwicklung.

Lesen Sie hier alle Antworten.

Chat-Experte & Ansprechpartner:

Hofrat Dr. Herbert Salaun
TBS – Team für Betriebspädagogik und Sozialpsychologie
Website: www.teamsalun.at
E-Mail: hs@teamsalaun.at

“Mystery Shopping“

Gute Produkte und Dienstleistungen sind die Basis für ein Unternehmen. Ein überaus wichtiger Bestandteil Ihres Unternehmenserfolges liegt im Support, den Sie Ihren Kunden zuteil werden lassen. Die Servicebetreuung des Einzelnen durch Ihre Mitarbeiter, und nicht zuletzt durch Sie selbst, ist mit Sicherheit ein besonderer Erfolgsschlüssel. Um effiziente und zielgerichtete Kundenorientiertheit umsetzen zu können, muss neben einem richtigen Auswahlverfahren und einer optimalen Einschulung Ihrer Mitarbeiter, auch eine fortlaufende Qualitätsüberprüfung des Service- und Beratungsstandards stattfinden.

Ein besonders Überprüfungstool stellen Aktionen wie „Mystery Shopping“ oder Mystery Callings“. Schicken Sie gezielt Testkäufer oder Testanrufer los, und durchleuchten Sie die Qualität Ihrer Mitarbeiter.

Durch ein aussagekräftiges Testkundenverfahren können Unternehmer jeder Größe, umfassende und detaillierte Informationen bezüglich Service- und Kundenorientierung, der Verwirklichung von eingeführten Qualitätsstandards in Beratung und Verkauf und vieles mehr feststellen.

Lesen Sie hier alle Antworten.