

Case Study

BVB (Basler Verkehrs-Betriebe)



Projektname: Mitarbeiterumfrage und SharePoint-Plattform für Follow-up

Projektleiter: Willy Gloor

Auftragsjahr: 2009

BVB – Basler Verkehrs-Betriebe



Basel hat ein überaus dichtes öffentliches Verkehrsnetz und der Anteil an Pendlern, die nicht das Auto benutzen und so zur hohen Lebensqualität in Basel beitragen, ist im Vergleich mit anderen Städten sehr hoch.

Die BVB wurde 1895 gegründet und betreibt heute als grösste Partnerin im Tarifverbund Nordwestschweiz (TNW) in Basel-Stadt und Umgebung über 150 Kilo-

meter Tram- und Buslinien. Von Basel, über Binningen, Bottmingen, Allschwil, Schönenbuch, Birsfelden, Muttenz, Pratteln, Riehen, Bettingen, bis hin zu Weil am Rhein (DE) und Haltingen (DE) bedient die BVB als öffentlicher Verkehrsbetrieb zahlreiche Orte der Region.

Die BVB befördert pro Jahr 118 Millionen Fahrgäste. Das sind mehr als 320'000 Fahrgäste pro Tag. Insgesamt sind auf 8 Tramlinien 129 Tram-Motorwagen und 83 Anhänger im Einsatz. Auf 12 Buslinien verkehren 44 Gelenkbusse, 21 Normalbusse und 6 Kleinbusse.

Seit dem 1. Januar 2006 ist die BVB eine öffentlich rechtliche Anstalt, die sich zu 100 Prozent im Besitz des Kantons Basel-Stadt befindet.

Ausgangslage

Für die BVB ist das Wohlbefinden der Mitarbeiter von grosser Bedeutung. Um die allgemeine Zufriedenheit und die Bedürfnisse der rund 1000 Mitarbeiter herauszufinden, sind sporadische Mitarbeiterumfragen unabdingbar. Die aus der Mitarbeiterbefragung resultierenden Massnahmen sollen möglichst bis Ende des Folgejahres umgesetzt werden.

Aufgaben

1. Mitarbeiterumfrage in Form von Fragebogen auf Papier und Online
2. Auswertung der Mitarbeiterumfrage
3. Aufbau einer SharePoint-Plattform zur Kontrolle der resultierenden Massnahmen

Lösung 1 – Mitarbeiterumfrage auf Papier und Online

Um die allgemeine Zufriedenheit mit der Firma BVB als Arbeitgeberin zu eruiieren und die Anstellungs- und Arbeitsbedingungen als Ganzes beurteilen zu können, wurde im Jahre 2008 zum zweiten Mal eine Mitarbeiterumfrage lanciert.

Die Umfrage umfasste 104 Fragen und wurde in folgende Themenbereiche unterteilt:

- Arbeitsinhalt
- Aus- und Weiterbildung
- Räumliche und technische Infrastruktur
- Leistungen der BVB
- Zusammenarbeit
- Führung
- Kommunikation und Information
- Arbeitsprozesse
- Perspektiven
- Kundenorientierung
- Die BVB
- Gesamteindruck

9 Perspektiven							
9.1 Wie sehr treffen die folgenden Aussagen für Sie persönlich zu?							
	Trifft ...						
Bitte jede Zeile ausfüllen.	über- haupt nicht zu	eher nicht zu	eher zu	ziemlich zu	völlig zu		kann ich nicht beur- teilen
Ich möchte so lange wie möglich an der Stelle bleiben, wo ich heute arbeite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich sehe meine berufliche Zukunft in der BVB.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich freue mich auf die zukünftigen Herausforderungen in der BVB.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich bin stolz darauf, ein Mitarbeiter der BVB zu sein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich bin bereit, mich für den Erfolg der BVB voll einzusetzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 Kundenorientierung							
10.1 Wie beurteilen Sie den Umgang mit Kunden?							
	Trifft ...						
	über- haupt nicht zu	eher nicht zu	eher zu	ziemlich zu	völlig zu		kann ich nicht beur- teilen
Interne Kunden (innerbetriebliche Ansprechpartner, z.B. Mitarbeiter einer anderen Organisationseinheit):							
Wir schätzen unsere internen Kunden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

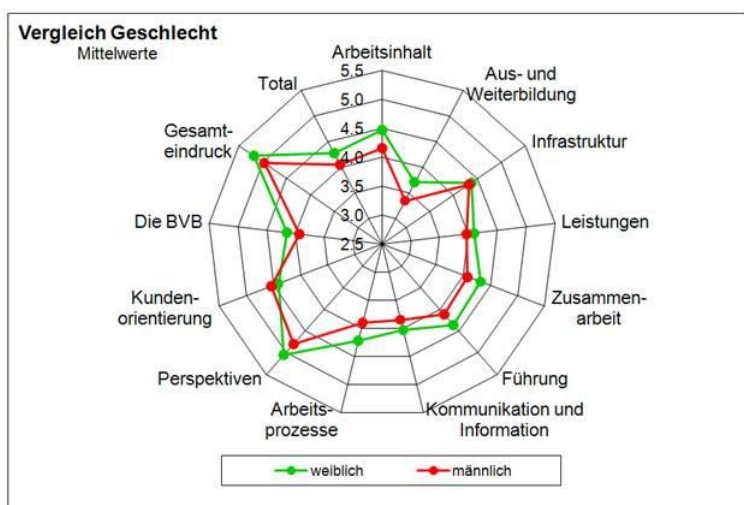
Printscreen Fragebogen

Die Mitarbeiter erhielten die Umfrage in Form eines ausgedruckten Fragebogens, welchen sie ausfüllen und mit vorfrankiertem Antwortcouvert an SwissBenchmark zurück schicken konnten. Die gleiche Umfrage stand auch online zur Verfügung. In beiden Fällen wurde die Anonymität der einzelnen Mitarbeiter durch SwissBenchmark garantiert.

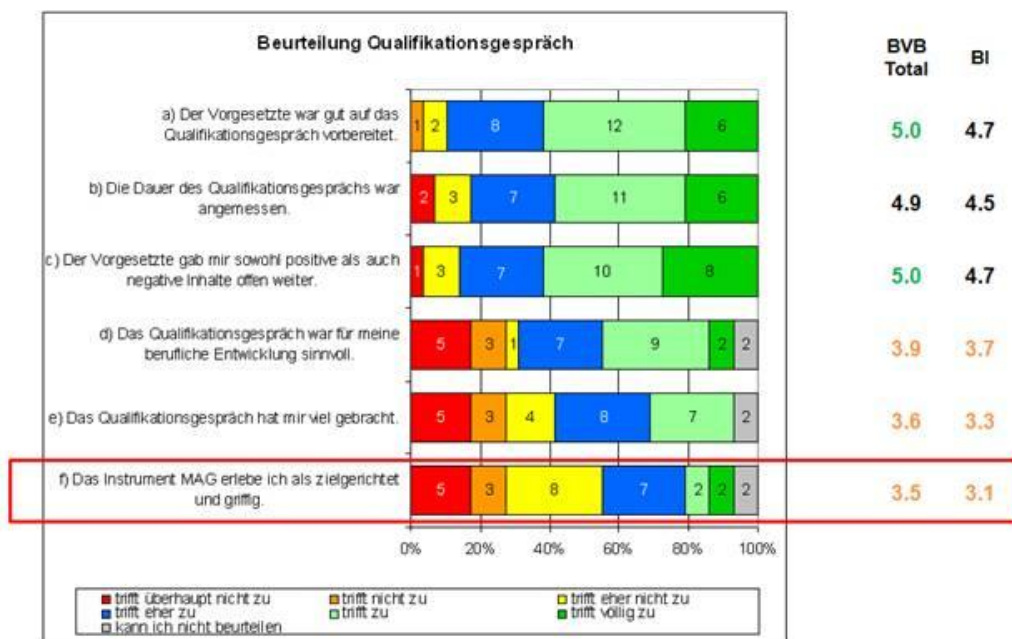
Lösung Nr. 2 – Auswertung der Mitarbeiterumfrage

Rund 62% der Mitarbeiter haben die Möglichkeit genutzt, sich zu den verschiedenen Facetten ihres Arbeitsalltags und zu den Anstellungsbedingungen zu äussern. SwissBenchmark lieferte die Resultate sowohl als Gesamtbeurteilung als auch herunter gebrochen auf die einzelnen Abteilungen und deren Bereiche. Neben den detaillierten Auswertungsgrafiken wies SwissBenchmark auch die jeweiligen Schlussfolgerungen und die empfohlenen Massnahmen und Ziele aus.

Dank der Mitarbeiterumfrage konnten einzelne Schwachstellen und optimierungsbedürftige Arbeitsbedingungen eruiert werden.



Printscreen Auswertungsgrafik zur besseren Visualisierung der Resultate



Printscreen Schlussfolgerung zur besseren Visualisierung der erforderlichen Massnahmen

Lösung 3 – Aufbau einer SharePoint-Plattform zur Kontrolle der resultierenden Massnahmen

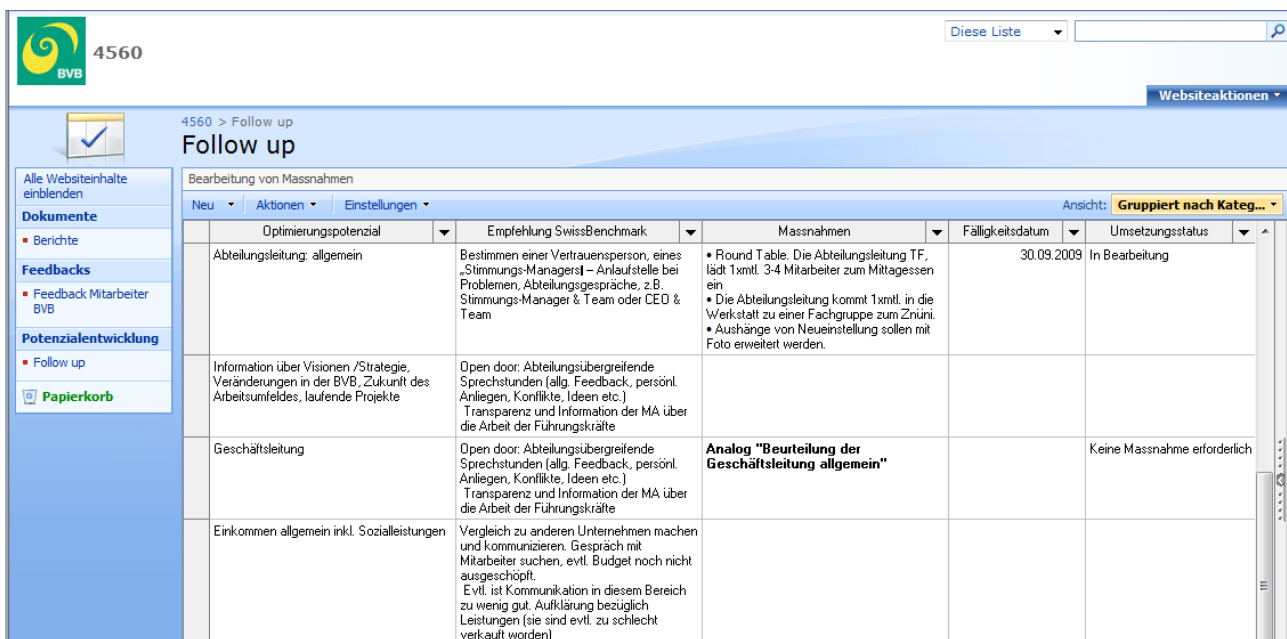
In Zusammenarbeit mit der IOZ AG entwickelte SwissBenchmark eine onlinebasierte Plattform auf Microsoft SharePoint-Basis. Neben den Resultaten und Auswertungen in digitaler Form wurden die einzelnen Textaussagen der Mitarbeiter wiedergegeben.

Auf der Plattform konnte das Follow-up mit den einzelnen Schwachstellen und optimierungsbedürftigen Arbeitsbedingungen integriert werden. Zu jedem einzelnen Punkt lieferte SwissBenchmark bereits erste Verbesserungsvorschläge und entsprechende Ziele. Die anschliessend von der BVB ausgearbeiteten Massnahmen wurden ebenfalls im Follow-up festgehalten und den verantwortlichen Personen zugewiesen. Bei erledigter Aufgabe konnte die Seite dementsprechend aktualisiert und nötigenfalls kommentiert werden. SwissBenchmark stellte folgende bearbeitbare Elemente auf der SharePoint-Plattform zusammen:

- Schwachstellen/Optimierungspotenzial
- Verbesserungsvorschläge SwissBenchmark
- Mögliche Ziele
- Massnahmen
- Terminierung
- Verantwortliche Person/Abteilung

Die SharePoint-Plattform war jederzeit abrufbereit und immer auf dem neuesten Stand. Einerseits wurde die Plattform als Kommunikations- und Informationsplattform und andererseits auch als Führungs- und Kontrollinstrument genutzt.

Während die Geschäftsleitung Zugriff auf die ganze Intranet-Plattform erhielt, wurde den Abteilungs- und Bereichsleitern eine individuelle Berechtigung zu den jeweiligen Auswertungen zugewiesen.

The screenshot shows a SharePoint 'Follow up' page for '4560 > Follow up'. The page title is 'Follow up' and the subtitle is 'Bearbeitung von Massnahmen'. The table below lists several action items with columns for 'Optimierungspotenzial', 'Empfehlung SwissBenchmark', 'Massnahmen', 'Fälligkeitsdatum', and 'Umsetzungsstatus'.

Optimierungspotenzial	Empfehlung SwissBenchmark	Massnahmen	Fälligkeitsdatum	Umsetzungsstatus
Abteilungsleitung: allgemein	Bestimmen einer Vertrauensperson, eines „Stimmungs-Managers“ – Anlaufstelle bei Problemen, Abteilungsgespräche, z.B. Stimmungs-Manager & Team oder CEO & Team	<ul style="list-style-type: none"> • Round Table. Die Abteilungsleitung TF, lädt 1xmtl. 3-4 Mitarbeiter zum Mittagessen ein • Die Abteilungsleitung kommt 1xmtl. in die Werkstatt zu einer Fachgruppe zum Z'nüni • Aushänge von Neueinstellung sollen mit Foto erweitert werden. 	30.09.2009	In Bearbeitung
Information über Visionen /Strategie, Veränderungen in der BVB, Zukunft des Arbeitsumfeldes, laufende Projekte	Open door: Abteilungsübergreifende Sprechstunden (allg. Feedback, persönl. Anliegen, Konflikte, Ideen etc.) Transparenz und Information der MA über die Arbeit der Führungskräfte			
Geschäftsleitung	Open door: Abteilungsübergreifende Sprechstunden (allg. Feedback, persönl. Anliegen, Konflikte, Ideen etc.) Transparenz und Information der MA über die Arbeit der Führungskräfte	Analog "Beurteilung der Geschäftsleitung allgemein"		Keine Massnahme erforderlich
Einkommen allgemein inkl. Sozialleistungen	Vergleich zu anderen Unternehmen machen und kommunizieren. Gespräch mit Mitarbeiter suchen, evtl. Budget noch nicht ausgeschöpft. Evtl. ist Kommunikation in diesem Bereich zu wenig gut. Aufklärung bezüglich Leistungen (sie sind evtl. zu schlecht verkauft worden)			

Follow-up der Mitarbeiterumfrage auf der SharePoint-Plattform

Die Bearbeitung der resultierenden Massnahmen konnten dank der SharePoint-Plattform vereinfacht werden

Ergebnis

Eine Umfrage signalisiert den Mitarbeitern, dass man ihre Anliegen und Bedürfnisse ernst nimmt und für ein angenehmes Arbeitsklima sorgen möchte. Nur motivierte und zufriedene Mitarbeiter sind eine Garantie für zufriedene Kunden und ein gesundes, erfolgreiches Unternehmen. Aber die Umfrage nützt nur etwas, wenn man daraus Schlüsse zieht und entsprechende Massnahmen einleitet.

Damit die Umsetzung der Massnahmen nicht im Arbeitsalltag untergeht, sind entsprechende Kontrollen und eine gute Kommunikation unabdingbar. Mit der Integration einer SharePoint-Plattform können Kontrolle, Leitung, Steuerung und Umsetzung der aus der Mitarbeiterumfrage resultierenden Massnahmen um einiges vereinfacht werden. Sie dient als Arbeits- und Führungsinstrument und ermöglicht einen transparenten Arbeitsablauf und eine unkomplizierte Kommunikation.

Fazit des Kunden



<<Die BVB führte im 2003 die erste Mitarbeiterumfrage durch. Damals habe ich für die Auswertungen von Hand eine Excel-Datei nachgeführt. Dies war mit einem grossen administrativen Aufwand verbunden. Dank der SharePoint-Plattform ist dieser Vorgang massiv vereinfacht worden. Die verschiedenen Abteilungen verfassen ihre durchgeführten Massnahmen selber. Die Auswertungen sind so immer aktuell und können ganz einfach von der Geschäftsleitung abgerufen werden. Die Berichterstattungen und Kontrollen der formulierten Massnahmen wurden dank der SharePoint-Plattform rationalisiert. Da die Plattform sehr einfach in der Bedienung ist, waren keine grossen Schulungen notwendig. Wir haben dieses Kontrollinstrument geschätzt und werden bei der nächsten Mitarbeiterumfrage die SharePoint-Plattform wieder einsetzen.>>

Stephan Blaser
Leiter Personal BVB

SwissBenchmark - Ihr Partner für Befragungen und Analysen

SwissBenchmark ist eine führende Plattform für Mitarbeiter- und Kundenumfragen. Sie ist eine umfassende Dienstleistung von Lötscher Renggli AG, Unternehmensentwicklung mit Hauptsitz in Sursee. Zertifizierte Dienstleistungen, innovative Technologien und die 18-jährige Erfahrung aus anspruchsvollen Projekten garantieren für höchste Qualitätsansprüche und professionelle Umsetzung.

SwissBenchmark zeichnet sich aus durch ein sehr differenziertes Leistungsangebot. Jedes Projekt wird individuell auf die Bedürfnisse des Kunden ausgerichtet. Methodisch korrekte Vorgehensweisen führen zu fundierten und aussagekräftigen Ergebnissen, welche als Grundlage für weitsichtige Entscheidungen und gezielte Massnahmen dienen. Anonymisierte Benchmark-Kennzahlen ergänzen das Dienstleistungsangebot.

Der Fokus von SwissBenchmark liegt in der individuellen Betreuung der Kunden. SwissBenchmark sieht sich nicht als statistisches Institut, sondern als kompetenter Ansprechpartner für Befragungsdienstleistungen. Fix-fertige Befragungen (z.B. Mitarbeiter- / Kundenzufriedenheitsanalyse) oder spezifisch angelegte Umfrage-Lösungen gehören zum täglichen Geschäft von SwissBenchmark.



Pius Renggli
Geschäftsleiter

LÖTSCHER & RENGLI AG / SWISSBENCHMARK

Zufriedene und motivierte Mitarbeiter und Kunden sind der Schlüssel zum Erfolg. Hören wir ihnen zu. Bieten wir ihnen die Möglichkeit, Ideen einzubringen, Lob auszusprechen, aber auch konstruktive Kritik zu üben, um eine hohe Motivation und eine starke Identifikation mit den Prozessen und dem Markt zu erreichen. Nutzen wir das verbindende Potenzial.

Mitarbeiter: Motivierte Mitarbeiter prägen den Erfolg der Unternehmung

Kunden: Zufriedene Kunden sind die Basis für nachhaltige Zusammenarbeit



Willy Gloor
Leiter Befragungen
und Analysen

SWISSBENCHMARK

St. Georg-Strasse 2a
6210 Sursee
Tel: +41 41 925 84 15
www.swissbenchmark.ch



IOZ AG und IOZ DataCare AG - Ihre Partner für SharePoint-Lösungen

Die beiden Expertenteams der IOZ AG und IOZ DataCare AG bieten Microsoft SharePoint-Technologien als Ganzes an. Während sich die dienstleistungsorientierten Fachmänner und -frauen der IOZ AG auf die Beratung, Planung, Organisation, und Projektrealisierung von SharePoint-Produkten spezialisiert haben, bietet das technische Team der IOZ DataCare AG Softwareentwicklungen und das Hosting der SharePoint-Plattformen an. Die beiden Microsoft Certified Partner treten als Gesamtanbieter von SharePoint-Lösungen auf und garantieren so eine fachmännische Rundumbetreuung.



Erich Lötscher
Geschäftsleiter IOZ AG

IOZ AG:

Consulting: Die langjährige Beratungserfahrung aus zahlreichen IT-Projekten und das grosse SharePoint-Fachwissen stellen sicher, dass die Spezifikationen kundengerecht evaluiert und praxisgerecht umgesetzt werden. Der Fokus bleibt dabei auf eine technisch und organisatorisch optimale, kostenbewusste Lösung gerichtet.

Projektmanagement: Erfahrene Projektleiter und qualifizierte SharePoint-Experten begleiten die Projekte kostenbewusst, zielorientiert und mit grossem Engagement durch die geplanten Phasen.



Informations
Organisations
Zentrum AG

St. Georg-Strasse 2a
6210 Sursee
Tel: +41 41 925 84 08
www.ioz.ch



Josua Müller
Geschäftsleiter
IOZ DataCare AG

IOZ DataCare AG:

Softwareentwicklung: Mit Unterstützung modernster Softwaretools entwickelt das Engineering-Team nicht nur massgeschneiderte Kundenlösungen, sondern auch Standardlösungen, welche direkt als Webparts oder Workflows den Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Hosting: Die IOZ DataCare AG stellt im Rechenzentrum in Sursee auf den Kunden angepasste Hosting-Dienstleistungen zur Verfügung. Die sicherheitstechnischen Vorkehrungen sind nach den Richtlinien der Eidgenössischen Bankenkommision zertifiziert und erfüllen damit die höchsten Sicherheitsstandards.



St. Georg-Strasse 2a
6210 Sursee
Tel: +41 41 925 84 00
www.ioz.ch

