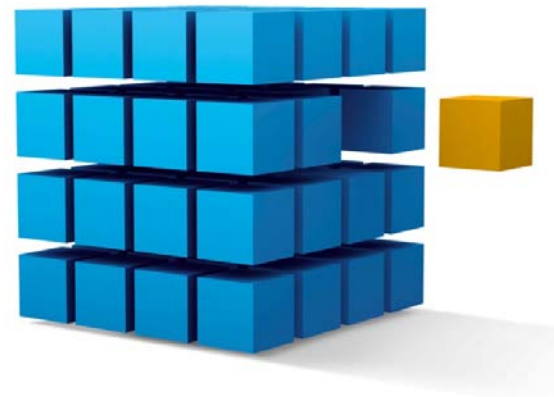


The Civil Service Employee Engagement Survey

Großbritanniens größte Mitarbeiterbefragung
im öffentlichen Sektor

Simon French, Head of Employee Engagement, Cabinet Office
Sally Winston, Division Manager Employee Research, ORC International

Berlin, 17. September 2010





Agenda

Projekthintergrund und Methodik Mitarbeiter-Engagement

Die 5 größten Herausforderungen

Nächste Schritte des Projekts

Fragen & Diskussion



Was ist Mitarbeiter-Engagement?





Wie messen wir Mitarbeiter-Engagement? (1/2)

Engagierte Mitarbeiter

- sprechen positiv über das eigene Unternehmen (SAY).
- wollen dem Unternehmen verbunden bleiben (STAY).
- wollen sich in besonderem Maße für das Unternehmen einsetzen (STRIVE).

Sie haben eine starke emotionale Verbundenheit mit ihrer Tätigkeit und ihrem Arbeitgeber und geben ihr Bestes, um zum Unternehmenserfolg beizutragen. Sie gelten als Fürsprecher des Unternehmens, in dem sie arbeiten.

Engagement Index: 100% 75% 50% 25% 0%

	100%	75%	50%	25%	0%
J50: Ich bin stolz darauf anderen zu erzählen, dass ich für unser Unternehmen arbeite.	Stimme voll und ganz zu	Stimme zu	Teils/Teils	Stimme nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
J51: Ich würde unser Unternehmen als attraktiven Arbeitgeber empfehlen.	Stimme voll und ganz zu	Stimme zu	Teils/Teils	Stimme nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
J52: Ich empfinde ein starkes Zugehörigkeitsgefühl zu unserem Unternehmen.	Stimme voll und ganz zu	Stimme zu	Teils/Teils	Stimme nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
J53: Unser Unternehmen motiviert mich, meine Arbeit jeden Tag bestmöglich zu tun.	Stimme voll und ganz zu	Stimme zu	Teils/Teils	Stimme nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu
J54: Unser Unternehmen motiviert mich, zur Erreichung der Unternehmensziele beizutragen.	Stimme voll und ganz zu	Stimme zu	Teils/Teils	Stimme nicht zu	Stimme überhaupt nicht zu



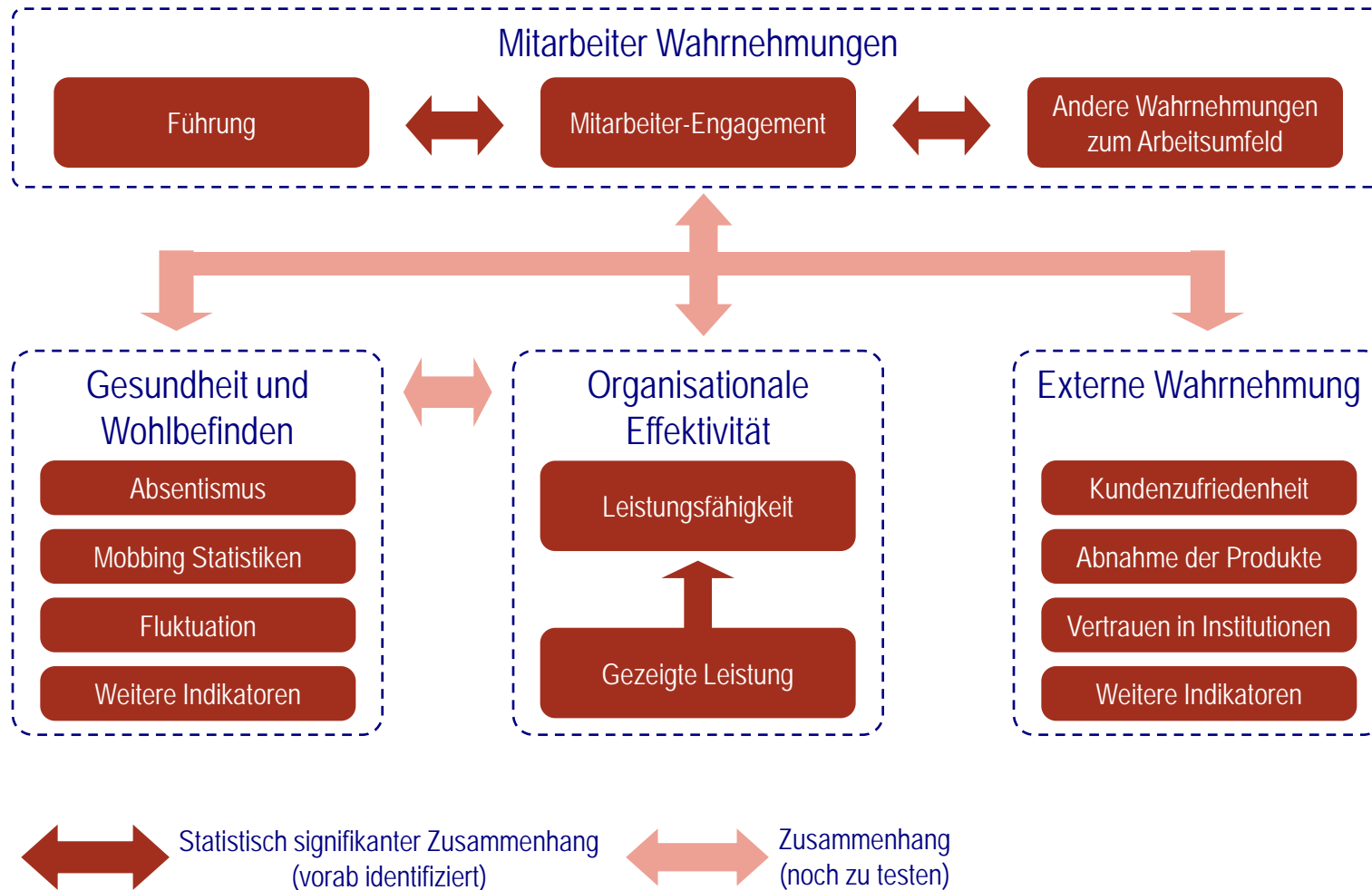
Wie messen wir Mitarbeiter-Engagement? (2/2)

Mitarbeiter-Engagement ist ein Resultat und nicht direkt veränderbar.
Wir messen daher eine Reihe von Faktoren, die die Arbeitssituation der Mitarbeiter beeinflussen und identifizieren diejenigen Schlüsselfaktoren, die das Engagement maßgeblich treiben.

- » Direkter Vorgesetzter
- » Führung & Umgang mit Change
- » Tätigkeit
- » Ressourcen & Arbeitsbelastung
- » Unternehmensziele & -zweck
- » Vergütung
- » Zusammenarbeit
- » Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten
- » Mitspracherecht & Fairness



Warum messen wir Mitarbeiter-Engagement?



Der UK Civil Service – Mehr als 100 Organisationen mit einem breiten Tätigkeitsspektrum



Arbeitgeber für mehr als 500.000 Mitarbeiter – Ausreichend Personen um das Wembley Stadion vier Mal zu füllen



Im Angesicht herausfordernder Zeiten Das Bild im Jahr 2009...



Public Sector Pay: 'Top Earners Face Freeze'

9:48am UK, Tuesday October 06, 2009

The Chancellor is to announce a pay freeze for top earners in the public sector, Sky sources say.



the guardian

MoD gets £1bn for equipment but will lose aircraft and thousands of jobs



Royal Mail workers vote for nationwide postal strike

- Postal workers to stage walkout over pay cuts and job losses
- Industrial action is 'reprehensible', says Royal Mail boss



Mit dem Civil Service Projekt wurden 100 separate Befragungen zur Arbeitszufriedenheit in einem einzigen Engagement Survey vereint



Der Business Case für das Projekt:

- » Eine übergreifende Mitarbeiterbefragung liefert ein signifikantes Einsparungspotenzial
- » Ein einheitliches Konzept zum Mitarbeiter-Engagement innerhalb des Civil Service erhöht die Chance, das Engagement der Belegschaft zum Nutzen der gesamten Organisation einzusetzen

Die Resultate:

- » Mit **344.000 Rückläufen (64% Rücklaufquote)** konnten basierend auf einer repräsentativen Stichprobe die Top Engagement Treiber des Civil Service identifiziert werden
- » Das Programm wurde erfolgreich als ein **Modell zur gemeinschaftlichen Leistungssteigerung** etabliert
- » Wir konnten die **Kosten** der Mitarbeiterbefragung **pro Kopf um 43% senken**



Agenda

Projekthintergrund und Methodik Mitarbeiter-Engagement

Die 5 größten Herausforderungen...und wie wir sie gemeistert haben

Nächste Schritte des Projekts

Fragen & Diskussion

Der Projekterfolg wurde von 5 wesentlichen Herausforderungen bestimmt...



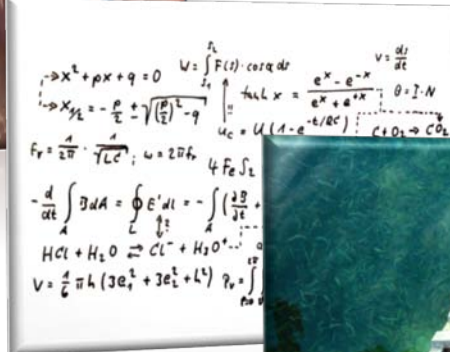
1: Informationsgewinn



2: Flexibilität vs. Konsistenz



3: Motivation zur Teilnahme



5: Zur Tat schreiten



Herausforderung 1 - Informationsgewinn

Sammlung von Informationen aus 96 Befragungen ohne die beteiligten Organisationen zu belasten, Fristen zu verpassen oder wichtige Details zu verlieren...



- » Unterschiedliche Levels an Projektunterstützung und Expertise in den verschiedenen Institutionen des Civil Service
- » Kurze Zeitleiste zwischen Vertragsunterzeichnung (Juni 2009) und Befragungsstart (Oktober 2009)
- » Ein Großteil des Befragungsdesigns fand während der Sommerpause statt
- » Qualitätssicherung von besonderer Bedeutung; ein Fehler in der Befragung einer Institution hätte unmittelbare Folgen auf andere



Herausforderung 2 - Flexibilität vs. Konsistenz

Anwendung eines übergreifenden Mess- und Berichtskonzepts bei gleichzeitiger Kostenminimierung und Berücksichtigung organisationaler Unterschiede



- » Trägheit und Beharren auf dem status quo
- » Kostenreduktion
- » *“Ich bin anders”*
- » *“Ist diese Frist für mich relevant?”*



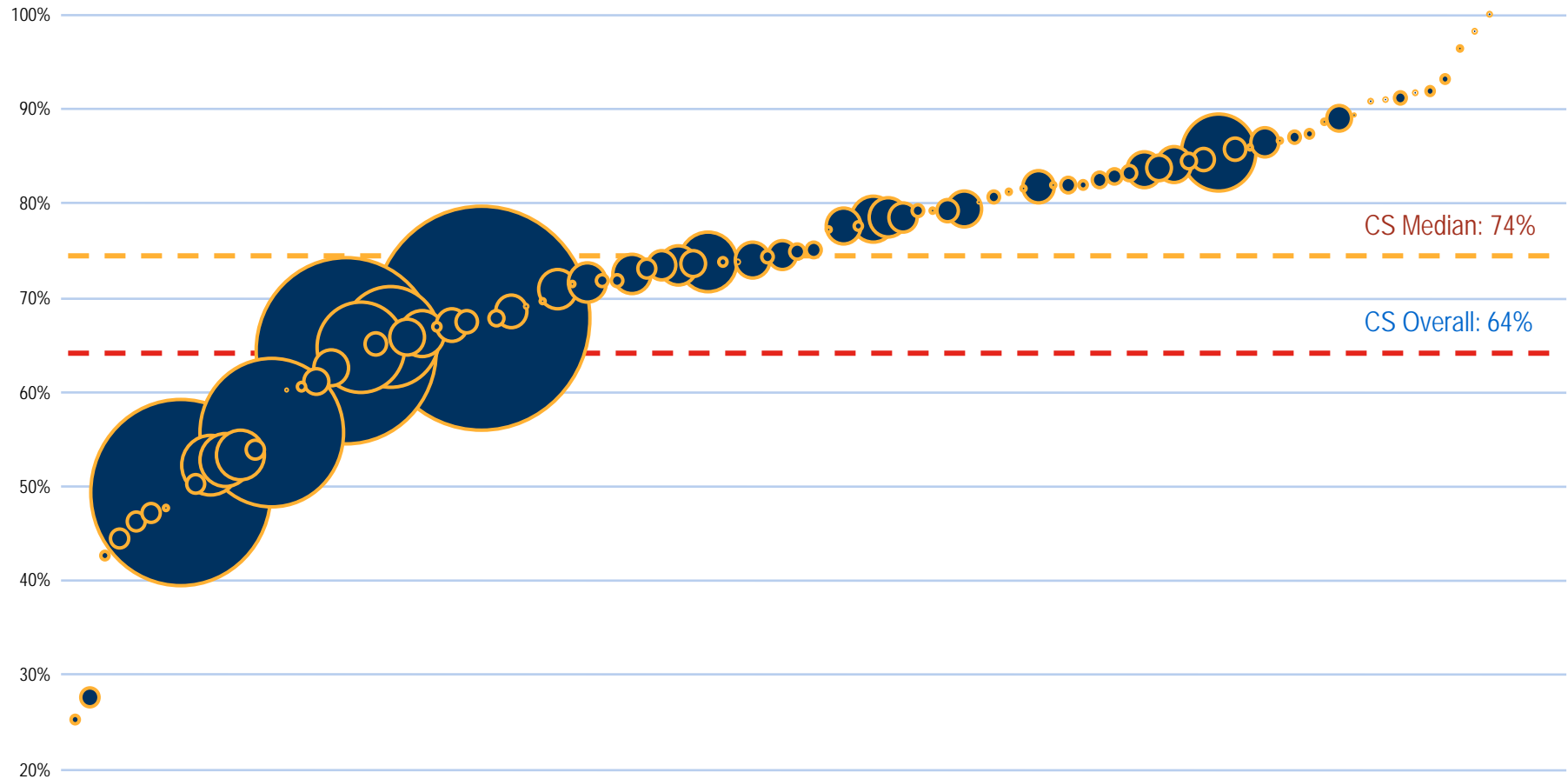
Herausforderung 3 - Motivation zur Teilnahme

Erreichung einer hohen Rücklaufquote um eine größtmögliche Validität der Ergebnisse zu erlangen




- » Frühere Rücklaufquote von 55% für zentrale Regierungsbereiche
- » Hohes Papieraufkommen für die NOMS und MoD
- » **“Nicht noch eine Befragung...”**

Unsere Top Manager konkurrieren gern untereinander. Wir verwendeten Echtzeit Rücklauf-Monitoring um ihren Anforderungen gerecht zu werden.



Die Organisationen produzierten Kommunikationsmaterialien für Manager & Mitarbeiter um die Bedeutung der Befragung hervorzuheben



Employee Engagement Programme 

The Civil Service Survey 2009

7 – 28 October 2009

Managers' Briefing Pack

The staff survey will take place from 7-28 October 2009. As a manager, you will play a key role in informing your staff about the survey and its importance. Ultimately this will make the biggest difference to response rates and the quality of information we receive.

The aim of this pack is to provide you with the information you will need to inform people about the survey and improvement planning and encourage their participation in all stages of the process.

What is employee engagement and why is it so important?

Just as with the last survey held in February, the focus is on engagement and satisfaction. Employee Engagement is a concept that is generally defined as **discretionary effort**. That is when employees have choices, they voluntarily put in extra effort to further their organisation's interests. An engaged employee is a person who is involved in, and enthusiastic about, his or her work. Measuring and encouraging engagement provides a clear rationale for driving business-critical outcomes such as improved efficiency, customer satisfaction and retention of key staff.

What you will need to do as a manager

The survey provides an ideal opportunity for you to engage your staff about the survey, during and after it is completed. The following are some suggestions for what you should do during the survey period, you should hold face-to-face meetings with your staff:

- **inform** them of the fact that the survey is happening
- **urge** staff to complete it as it is an important opportunity to help improve the organisation
- **explain** the survey belongs to everyone and is about improving the organisation by providing a work environment where people feel involved, motivated and empowered
- **invite** your teams to ask questions or voice any concerns that they have regarding the process. Please refer to the FAQs section of the team brief PowerPoint presentation which was sent to you at the start of the survey period.



Staff Engagement Survey

Have your say

7 October – 10 November 2009*

*Online responses must be received by 10 November 2009 and paper responses by 06 November. See FCOnet.



DWP Survey Identity

Make your voice heard


Team name:

Team start date:

Make your voice heard

Department for Transport

The Engagement Handbook



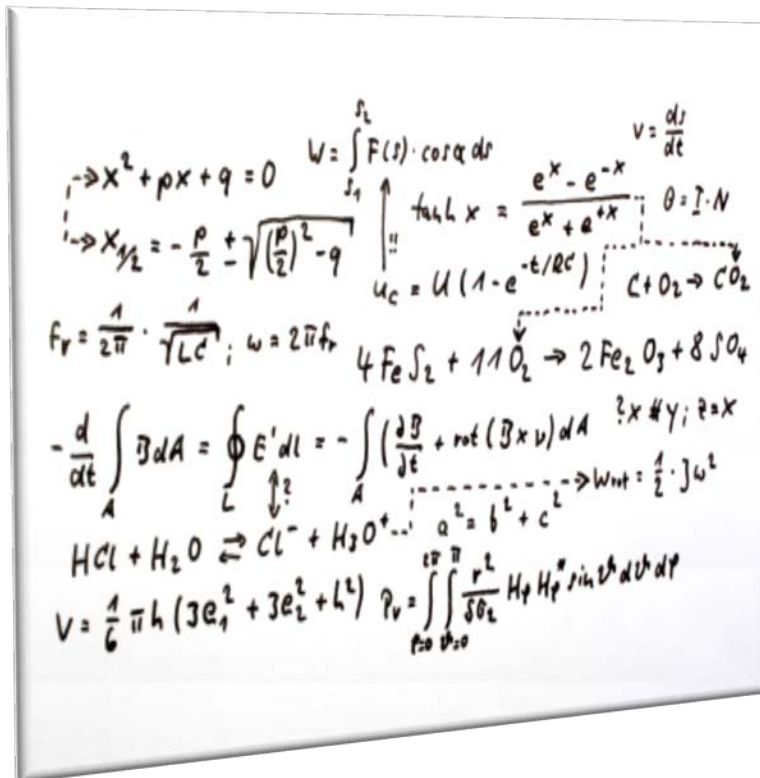
February 2010





Herausforderung 4 - Ergebnisse liefern

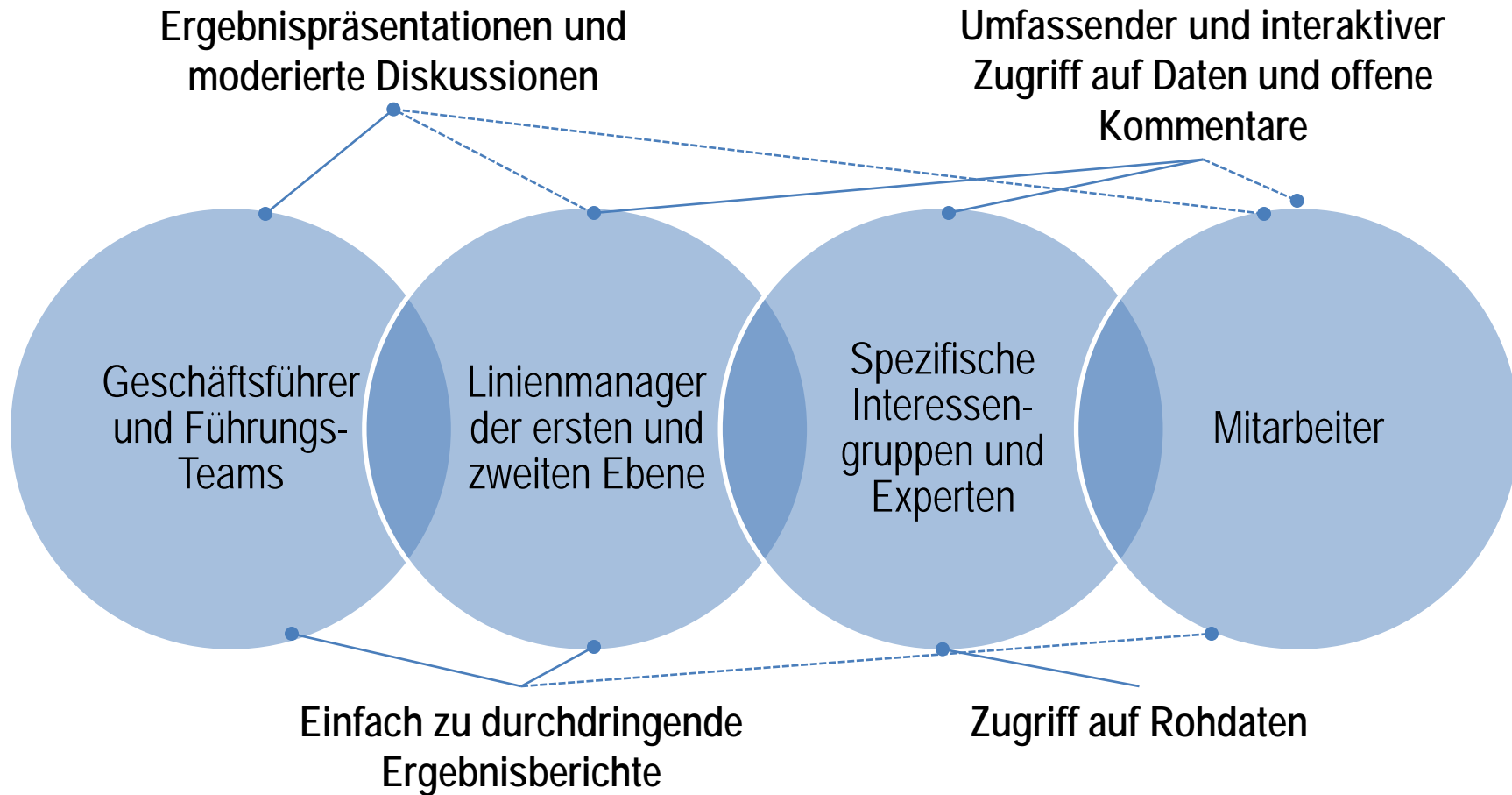
Die Umwandlung einer großen, komplizierter Datensammlung in eine aussagekräftige Aufforderung für einzuleitende Maßnahmen



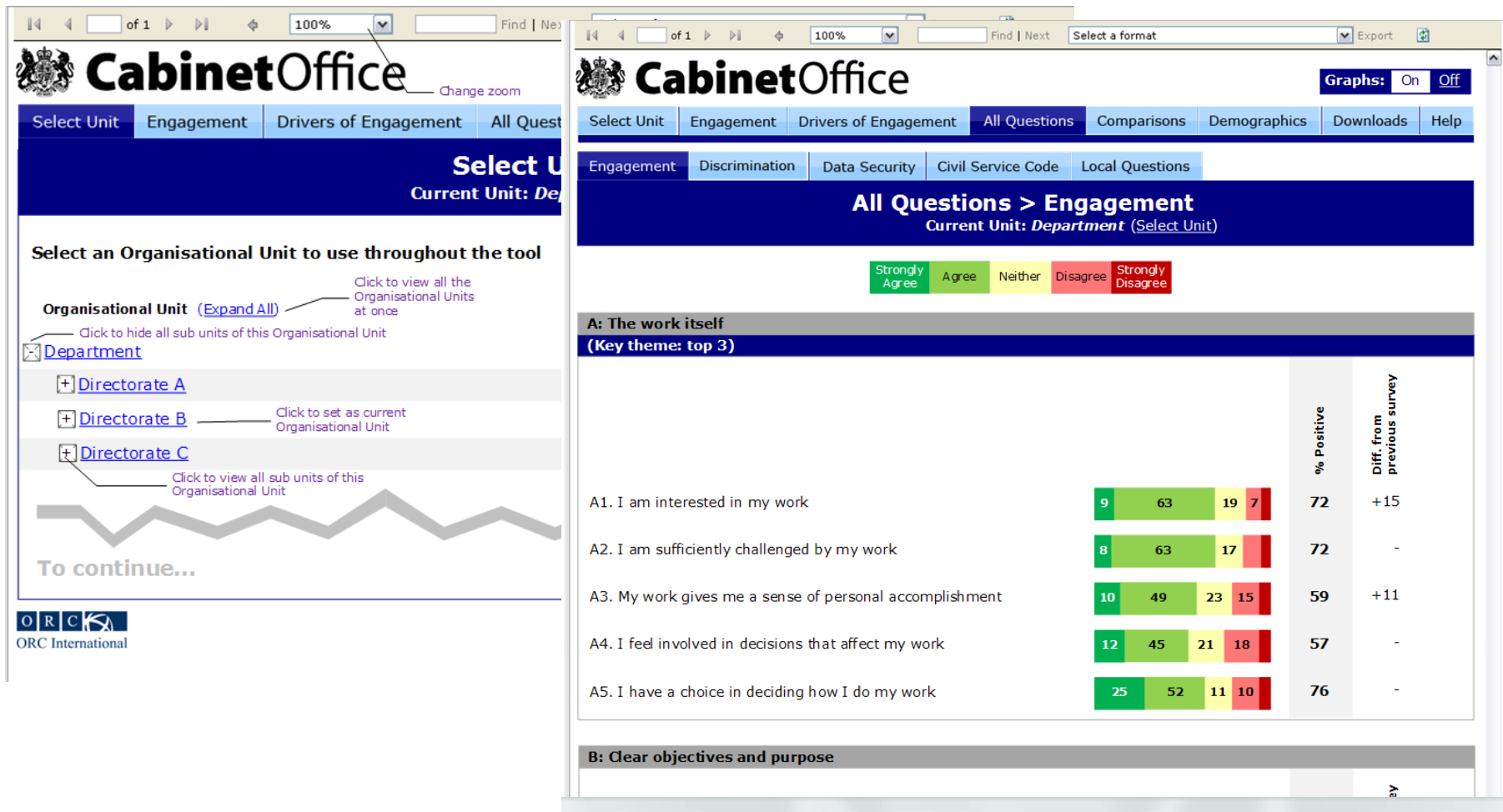
- » 8.000 Berichte für Linienmanager + über 7 Millionen Wörter offener Kommentare
- » Anwendung statistischer Analysen zur stärkeren Fokussierung und Priorisierung – keine "Paralyse durch Analyse"
- » Einsatz neuester Technologien
- » Liefern eines vollständigen Bildes von der Makro- bis zur Mikro-Ebene



Die Resultate wurden an diverse Personengruppen übermittelt



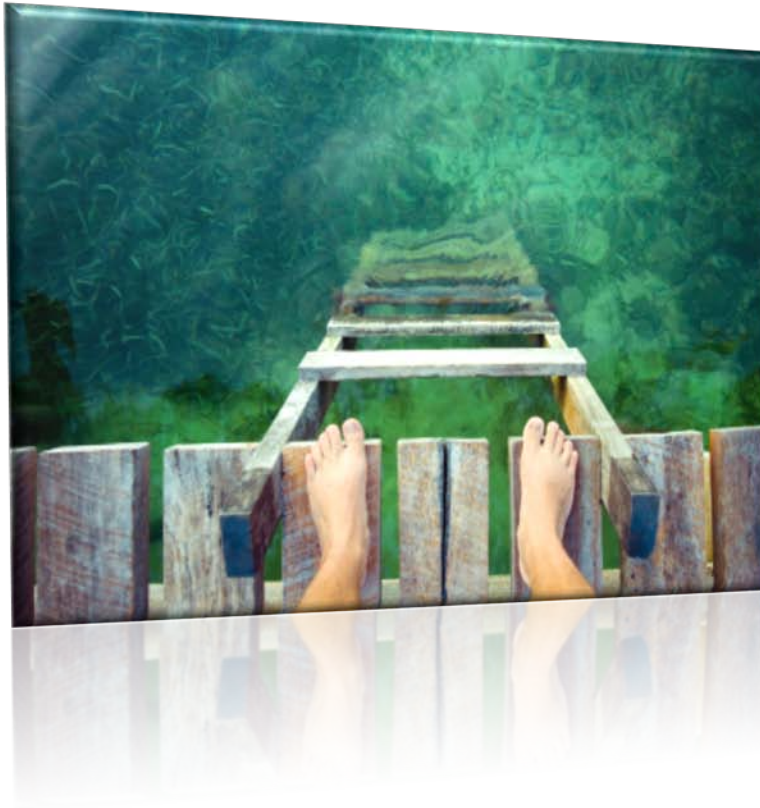
Der Einsatz von interaktiven Berichtstools ermöglichte es den Führungskräften den größtmöglichen Nutzen aus den Ergebnissen zu ziehen





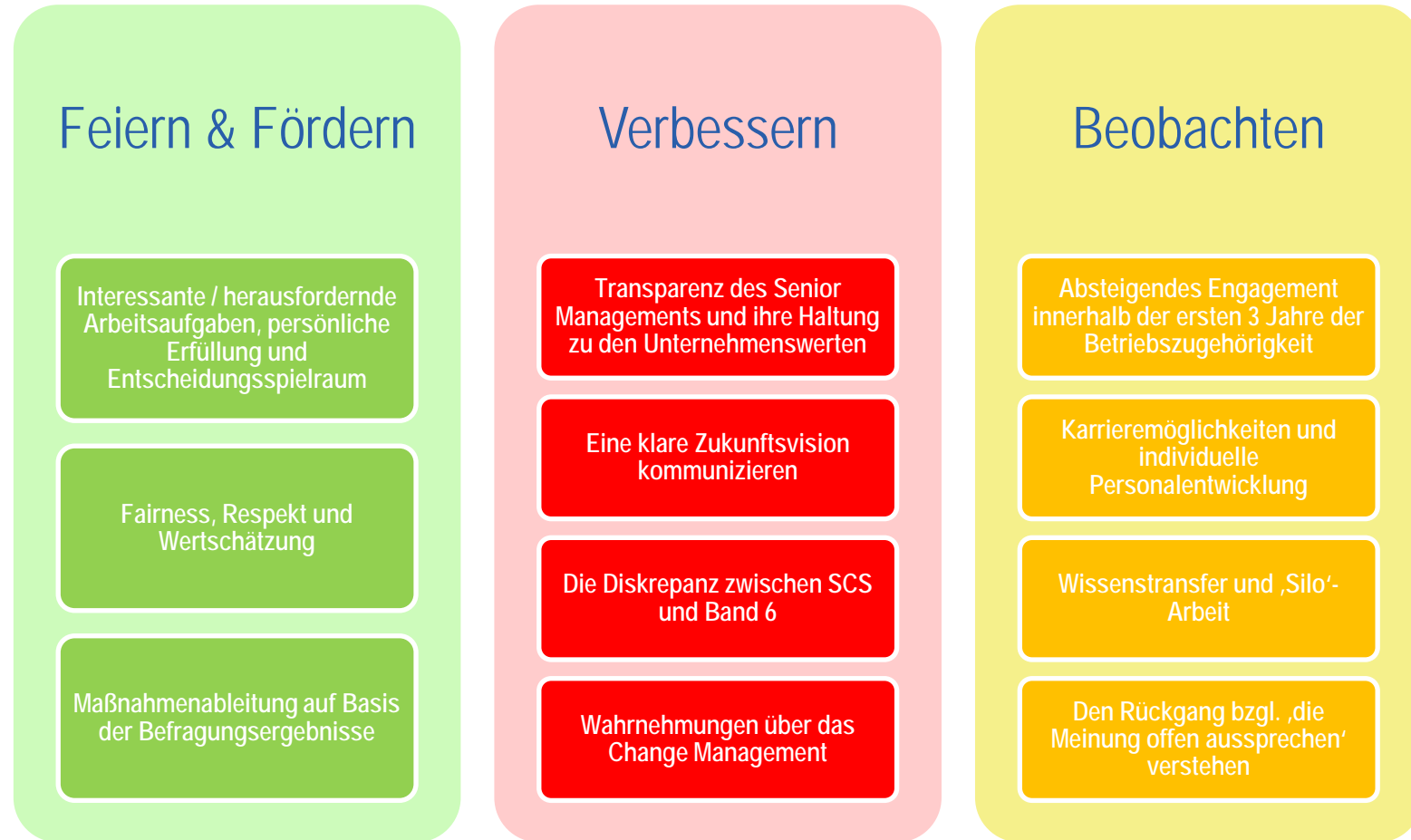
Herausforderung 5 – Zur Tat schreiten

Stellen Sie sicher, dass auf Basis der Ergebnisse Taten folgen!

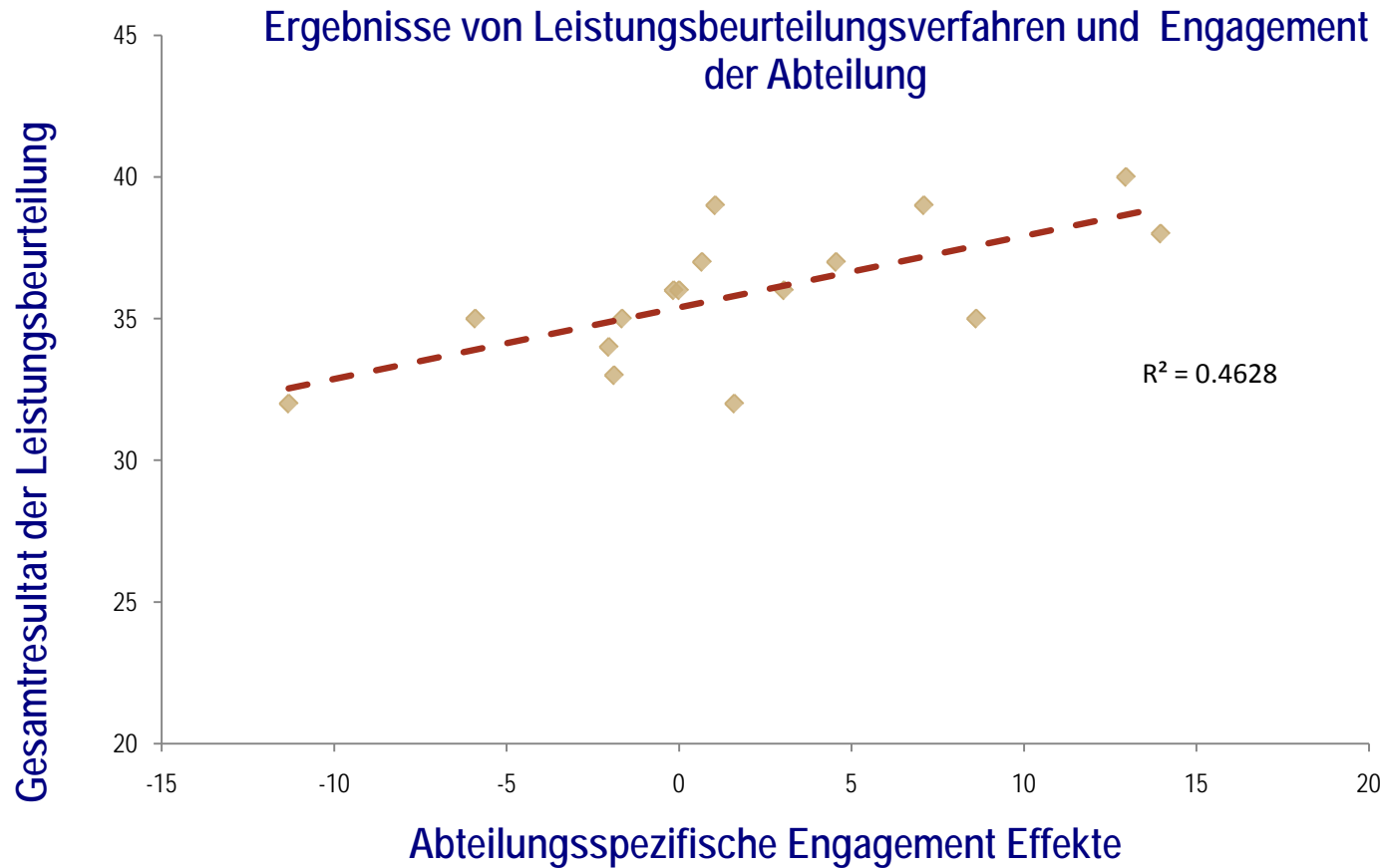


- » **Umsetzungspläne** – Abteilungen in die Verantwortung nehmen
- » **Maßnahmenplanung** – Im ersten Jahr Best Practice Beispiele generieren und eine solide Basis schaffen
- » **MacLeod's 4 Enablers** – Stellen Sie eine konsistente Kommunikation sicher
- » **Übernahme von Verantwortung** – Verwendung von Engagement Daten zur Performance-Beurteilung von Führungskräften
- » **Forschung** – Zentrale und dezentrale Analysen mit dem Ziel, Zusammenhänge zwischen Engagement und Leistung bzw. Gesundheit zu testen

Auf Basis der Daten wurden Top Handlungsfelder identifiziert und Managern der Weg für Diskussionen zu nächsten Schritten bereitet

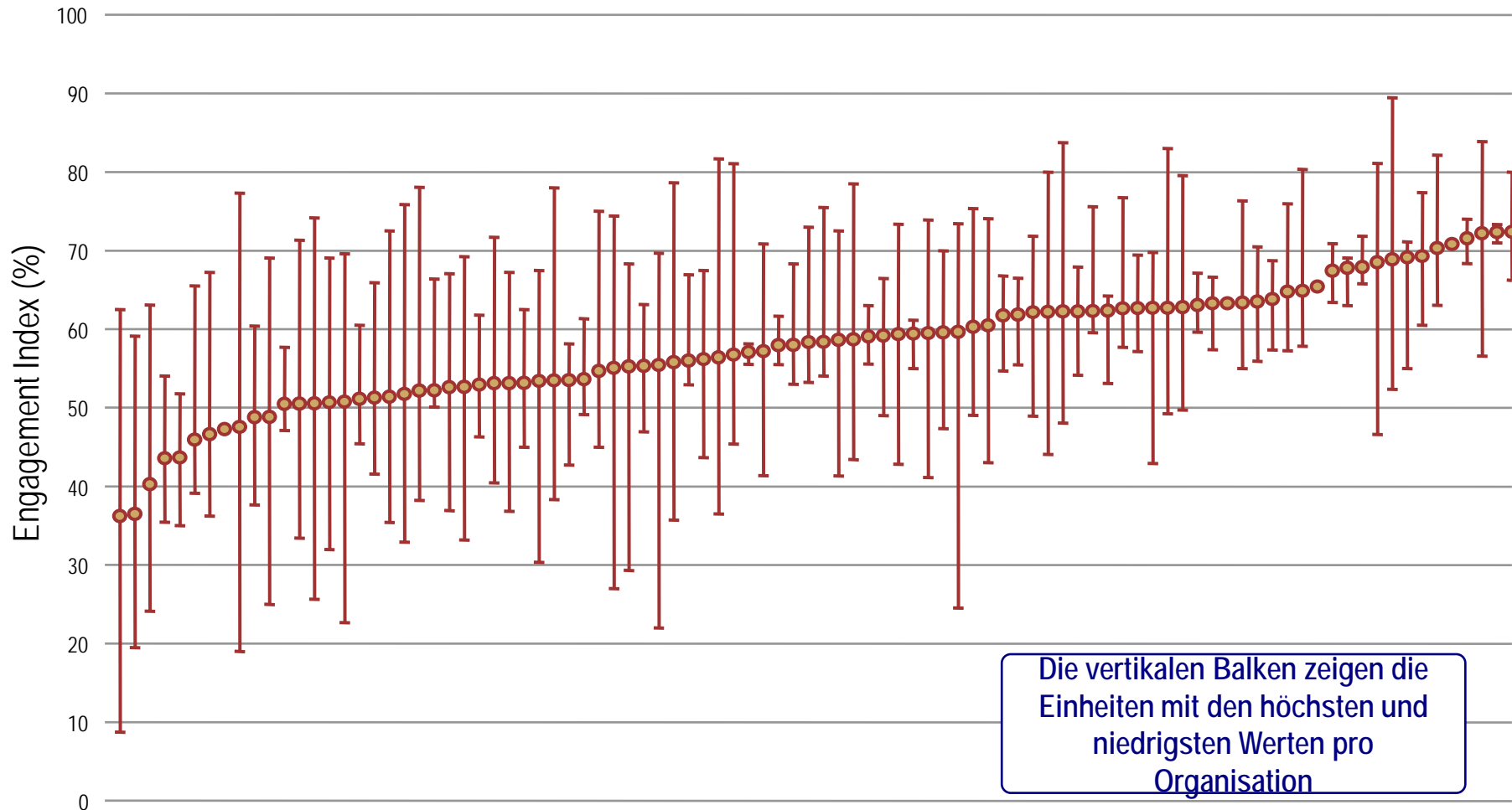


Unsere Analysen zeigen einen deutlichen Zusammenhang zwischen Mitarbeiter-Engagement und Leistung...



Während zahlreicher Tests zu möglichen Zusammenhängen fanden wir heraus, dass ein stabiler **positiver Zusammenhang** zwischen Leistung und Engagement existiert

Die individuellen Rahmenbedingungen einer Organisation legen den Engagement Wert nicht a priori fest...





Haben wir unsere Herausforderungen erfolgreich gemeistert?

**Sir Leigh Lewis,
Permanent Secretary**

DWP:

"Overall, I think the survey has been a considerable success and the credit is due [to the Cabinet Office] for taking us to this point."

**Sir Gus O'Donnell, Head of
the Home Civil Service:**

"It is a triumph for the Civil Service that we have been able to collect and deliver the UK's largest ever engagement survey."

David MacLeod:

"I believe the approach taken by the Civil Service is both additive and complementary to the approach outlined in my report."



Agenda

Projekthintergrund und Methodik Mitarbeiter-Engagement

Die 5 größten Herausforderungen

Nächste Schritte des Projekts

Fragen & Diskussion



Wie geht es weiter mit dem Civil Service Projekt?

2009 war erst der Anfang!

- » Wir sind nun weniger als zwei Wochen vom offiziellen Befragungsstart 2010 entfernt und haben eine Reihe von Lessons Learned in das diesjährige Konzept integriert
- » Dieses Jahr haben wir die Chance, ...
 - das Messinstrument zu verfeinern
 - die Kundenzufriedenheit zu steigern
 - sicher zu stellen, dass Mitarbeiter Engagement stärker strategisch eingebettet wird



Agenda

Projekthintergrund und Methodik Mitarbeiter-Engagement

Die 5 größten Herausforderungen

Nächste Schritte des Projekts

Fragen & Diskussion



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Fragen?