

SMART FED

Grundprinzipien – Objekte – Prozess – Analyse

SMART FED ist eine Kombination aus Mitarbeiterbefragungs-Tool und Mitarbeiterfeedback-Tool. Dieses Dokument zeigt auf, wie dieser Spagat gelingt und welche Prinzipien, Objekte, Prozesse und Analysen dem hybriden Ansatz "Agile Mitarbeiterbefragung 4.0" von SMART FED zugrunde liegen.

Warum ist SMART FED im Kern ein Tool zur Mitarbeiterbefragung?

Tools zur Mitarbeiterbefragung basieren auf zwei Kernfunktionen:

1. Gezielte Fragestellungen zu ausgewählten Themen mit eindeutigen Bewertungskriterien (= spezifische Eigenschaften/Merkmale bezogen auf die Themen).
2. Bewertungsskalen, welche die Bewertungskriterien positiv oder negativ bewerten.

Beide Kernfunktionen bilden auch die Basis für das Feedback-Portal von SMART FED.

Der Unterschied von SMART FED gegenüber der klassischen Befragungsmethodik liegt in den folgenden Punkten:

- Die Befragungsmethodik bei SMART FED basiert nicht auf Einzelfragen, sondern auf einer zentralen Fragestellung: "Was wir geschätzt oder was ist zu verbessern?"
- Dazu werden den Mitarbeitenden eine Vielzahl von Kriterien (Objekten) angeboten, aus denen sie auswählen können, was sie positiv oder negativ bewerten möchten.

Warum ist SMART FED auch eine Art Feedback-Tool?

Feedback-Tools unterscheiden sich gegenüber den Tools zur Mitarbeiterbefragung in einem zentralen Punkt:

Die Mitarbeitenden entscheiden selbst, wann und wozu sie Feedback geben möchten.

Dieses Grundprinzip gilt auch für SMART FED.

Der Unterschied von SMART FED gegenüber den offenen Feedback-Tools besteht in folgenden Punkten:

Die Abgabe der Mitarbeiter-Feedbacks erfolgt strukturiert über eine Drop-Down-Funktion.

Feedback-Adressat ⇒ Feedback-Thema ⇒ Feedback-Kriterium

Jedes Feedback können die Mitarbeitenden zusätzlich offen kommentieren.

Grundprinzipien, die das Feedback-Portal von SMART FED prägen.

Folgende Punkte sind zentral für die Funktionsweise von SMART FED:

- Feedback ist konstruktiv und konkret
- Feedback wird multidimensional analysiert (zeitlich, thematisch, organisatorisch)
- Feedback-Adressaten, Themen und Kriterien werden dynamisch verdichtet
- Trends werden auf allen Feedback-Ebenen analysiert und visualisiert (kurz-, mittel- und langfristig)
- Signale werden zeit-, themen- und organisationsbezogen priorisiert
- Qualitative Inputs werden Feedback-Adressaten, Themen und Kriterien zugeordnet
- Relevanz entsteht aus Kumulation und Kontext
- Analysen zeigen Veränderungen über die Zeit, statt nur statische Mittelwerte

Welche Objekte liegen SMART FED zu Grunde?

SMART FED basiert auf einem objektorientierten Ansatz für eine agile Mitarbeiterbefragung.

Folgende Objekte bilden die Basis für SMART FED:

Ebene 1: Feedback-Adressat – An wen oder was richtet sich das Feedback konkret (z. B. an die Organisation, an Vorgesetzte, an das eigene Team, an den Arbeitsplatz, zum Job, zur Mitarbeiterförderung etc.).

Ebene 2: Feedback-Thema – Zu welchem konkreten Thema im Kontext zum Feedback-Adressaten möchte der oder die Mitarbeiterin Feedback geben (z. B. zur Strategie, zur Kultur, zur Zusammenarbeit, zur Wertschätzung, zur Kommunikation, zur Integrität, zu Arbeitsplatzbedingungen, zu Arbeitswerkzeugen etc.).

Ebene 3: Feedback-Kriterium – Was wird bezogen auf das Feedback-Thema konkret geschätzt oder muss verbessert werden (z. B. die Offenheit bei der Kommunikation, der Informationsaustausch bei der Zusammenarbeit, die Konsistenz der Strategie, die Verlässlichkeit der Aussagen von Vorgesetzten etc.).

Insgesamt stellt SMART FED seinen Kunden über 900 Feedback-Kriterien (Objekte) – siehe <https://smart-fed.com/de/admin-modul/> – zur Verfügung. Aus diesen wählen die Unternehmen in der Regel zwischen 400 und 600 Kriterien aus, welche für die Organisation relevant sind. Sollten Objekte aus Sicht der Kunden fehlen, lassen diese sich jederzeit kurzfristig hinzufügen.

Wie funktioniert der Feedback-Prozess bei SMART FED?

Der Feedback-Prozess bei SMART FED basiert im Kern auf vier bzw. fünf Schritten:

Schritt 1: Auswahl des Feedback-Adressaten – zu wem oder was möchte man Feedback geben.

Schritt 2: Auswahl des Feedback-Themas – zu welchem Thema möchte man Feedback geben.

Schritt 3: Auswahl eines oder mehrerer Feedback-Kriterien – was möchte man bewerten.

Schritt 4: Bewertung des oder der Feedback-Kriterien – was wird geschätzt oder ist zu verbessern.

Schritt 5 (optional): Präzisierung/Kommentierung des Feedbacks – jeweils direkt zum Feedback-Kriterium.

Wie funktioniert die Feedback-Analyse bei SMART FED?

SMART FED verknüpft die verschiedenen Objekte miteinander, um daraus ein präzises Bild für das Management zu generieren, wo die Stärken, Schwächen und Risiken im Unternehmen liegen.

Folgende Daten werden verdichtet und analysiert:

1. Zu welchen Feedback-Adressaten, Themen und Kriterien wurde wann (Woche, Monat, Quartal, Jahr) wieviel Feedback gegeben. Unterscheidung von kurzfristigen, mittelfristigen und langfristigen Entwicklungen in der Organisation.
2. Welche Feedback-Adressaten, Themen und Kriterien heben sich positiv oder negativ von anderen Objekten ab und sind relevant für die Organisationsentwicklung.
3. Aus welchen Organisationseinheiten und Hierarchieebenen stammen die Feedbacks (nur wenn die Anonymitätsregel erfüllt wird – siehe <https://smart-fed.com/de/anonymitaet/>). Sprich, wo muss mit welcher Priorität gehandelt werden.
4. Welche Zusatzinformationen liefern die offenen Kommentare bezogen auf die jeweiligen Feedback-Themen und Kriterien, um gezielt mit den richtigen Maßnahmen zu reagieren.

Typische Use-Cases bei SMART FED

SMART FED liefert Rückmeldungen zu hochdynamischen wie auch statischen Themen, die sich positiv oder negativ auf die Organisation auswirken.

SMART FED ist ein EX-Management Tool (Employee Experience) auf einem neuen Niveau. Kein Themenbereich ist ausgeschlossen.

Mitarbeitende geben konkrete und konstruktive Rückmeldungen, was für sie relevant ist und was sie aus ihrer Sicht schätzen oder verbessert werden sollte.

Feedback

... zu übergeordneten organisatorischen Themen

... zu ihren Vorgesetzten

... zu ihrem Team

... zu ihrem Arbeitsplatz

... zu ihrem Job

... zu ihren Arbeitsmitteln

... zur Mitarbeiterförderung

... zum Onboarding

... zu Regel und Vorschriften

... zur Kundenorientierung

... etc.

Wichtige Hintergrundinformationen zu SMART FED

[⇒ SMART FED - Kritik - Schwachpunkte](#)

[⇒ KI - Vom Überwachungsinstrument zur kollektiven Organisationsintelligenz](#)