

Kritik am Feedback-Ansatz von SMART FED

Irrtümer, Missverständnisse und der Bruch mit traditionellen Ansätzen

Der agile Ansatz zur Mitarbeiterbefragung von SMART FED führt immer wieder zu Missverständnissen und Kritik. Diese beruhen vor allem auf dem fehlenden Verständnis über die Funktionsweise von SMART FED sowie dem Festhalten an alten Sichtweisen über Ziele und Zweck von Mitarbeiterumfragen. Dieses Dokument soll einige der zentralen Missverständnisse über den Feedback-Ansatz von SMART FED und den Bruch mit den traditionellen Befragungsmethoden aufklären.

Kritikpunkt 1:

Der Ansatz von SMART FED basiert auf keiner wissenschaftlichen Umfragemethodik

Teilweise richtig!

Auf den ersten Blick mag dieser Kritikpunkt korrekt erscheinen. Es fehlen wissenschaftlich formulierte Fragestellungen und feingliedrige Bewertungsskalen nach Likert. Auch die Themenblöcke basieren nicht auf soziowissenschaftlichen Modellen.

Dieser Bruch von SMART FED ist jedoch bewusst gewählt. SMART FED will keine wissenschaftlichen Studien in Unternehmen durchführen, sondern konkrete und praxisbezogene Rückmeldungen aus der Organisation liefern. Ziel und Zweck dieses Ansatzes ist es, der Führung verlässliche und authentische Informationen über die Organisation zu liefern. D. h., wo ihre Stärken und Schwächen liegen und wo Entwicklungen und Veränderungen substanziellen Einfluss auf Leistungsfähigkeit, Image und Reputation der Unternehmung haben.

Der Ansatz ist handlungsorientiert und erfüllt gleichzeitig wissenschaftliche Anforderungen hinsichtlich Eindeutigkeit und Verifizierbarkeit der Ergebnisse sowie statistisch korrekte Analysen.

Wichtig! Sämtliche Kriterien aus den wissenschaftlich orientierten Mitarbeiterbefragungen sind auch beim objektorientierten Feedback-Modell von SMART FED vorhanden – ausgenommen jene, die rein vom wissenschaftlichen Interesse sind.

Kritikpunkt 2:

Feedback ist bei SMART FED freiwillig

Richtig!

Das gilt aber für jede Form der Mitarbeiterbefragung und des Mitarbeiter-Feedbacks, sofern es nicht zwingend eingefordert wird. Der wichtigste Erfolgsfaktor für die Nutzung eines Feedback-Tools oder die Teilnahme an Umfragen ist, dass die Führung auf Rückmeldungen aus der Organisation reagiert.

Dies ist auch beim Feedback-Portal von SMART FED nicht anders. Passiert dies nicht, wird jeder Befragungsansatz und jedes Feedback-Tool und jede Feedback-Methode früher oder später scheitern.

Kritikpunkt 3:

SMART FED liefert keine Kennzahlen für das Reporting

Teilweise richtig!

SMART FED generiert keine klassischen Kennzahlen (Mittelwerte) zu einzelnen Aspekten der Mitarbeiterzufriedenheit, des Mitarbeiterengagements oder der Mitarbeiterbindung, wie dies bei Mitarbeiterbefragungen üblich ist.

Stattdessen liefert es statistische Auswertungen (Diagramme), die es ermöglichen, die Signifikanz und Relevanz organisatorischer Entwicklungen und Veränderungen im zeitlichen, thematischen und organisatorischen Kontext zu erkennen und zu bewerten.

Kritikpunkt 4:

Fehlende Vergleichbarkeit der Feedbacks im zeitlichen Verlauf

Falsch!

SMART FED erfasst, analysiert und visualisiert die Feedbacks der Mitarbeitenden im zeitlichen Kontext. D. h., es ist jederzeit erkennbar, ob Rückmeldungen zu bestimmten Themen und Kriterien zunehmen, konstant bleiben oder zurückgehen – inkl. organisatorischer Zuordnung.

Ebenfalls lassen sich die Feedbacks über einzelne Perioden und Themengebiete miteinander vergleichen.

Kritikpunkt 5:

Eingeschränkte Kontexttiefe / Fehlende thematische Vollständigkeit

Falsch!

Im Gegenteil. SMART FED liefert aufgrund seiner einzigartigen objektorientierten Feedback-Struktur hoch präzise Rückmeldungen zu jedem(!) organisationsrelevanten Thema.

Statt wenige Bewertungen zu sehr allgemeingehaltenen Fragestellungen ohne konkrete Angabe zum Feedback-Adressaten und Abgrenzung der Kriterien – wie es bei klassischen Befragungen oftmals der Fall ist – ermöglicht SMART FED immer eine klare Zuordnung der Feedbacks.

Typisches Beispiel: Klassische Befragungen liefern meist nur einen sehr allgemeinen Indikator zum Thema "Wertschätzung" im Unternehmen. SMART FED hingegen liefert präzise Informationen darüber, welche konkrete Art von Wertschätzung von wem und zu welchem Zweck geschätzt wird oder zu verbessern ist.

Zudem liefert SMART FED präzise Informationen darüber, aus welcher Organisationseinheit und aus welcher Hierarchieebene die Rückmeldungen stammen – vorausgesetzt, dass die Anonymitätsregeln erfüllt sind.

Des Weiteren haben Mitarbeitende die Möglichkeit, zu jedem ihrer Feedbacks optional offene Kommentare oder Bemerkungen zu ergänzen, um ihre Kritik oder ihre Wertschätzung von etwas oder jemandem tiefer zu präzisieren.

Kritikpunkt 6:

SMART FED übergewichtet "laute Stimmen" aktiver Personen (Bias)

Falsch!

Dies ist typisch für Instant-Feedback-Tools, bei denen jedes einzelne Feedback als relevant betrachtet wird und impliziert, dass Führungskräfte sofort darauf reagieren müssen.

SMART FED hingegen macht sichtbar, ob es sich lediglich um Einzelmeinungen handelt oder um Wahrnehmungen und Beobachtungen, die von vielen Mitarbeitenden geteilt werden. D. h., nur wenn eine signifikante Anzahl von Rückmeldungen aus einer Organisationseinheit vorliegen, erhält das Feedback Relevanz für die Führung.

Wichtig! Mehrfache Feedbacks durch einzelne Personen zu einem bestimmten Thema und Kriterium sind bei SMART FED nicht möglich.

Kritikpunkt 7:

Abhängigkeit von spontanen Rückmeldungen

Richtig!

Die intrinsische Motivation zum Feedback ist die Grundvoraussetzung für dessen Authentizität. SMART FED will genau dieses mit seinem Ansatz erreichen. Mitarbeitende sollen die Möglichkeit erhalten, genau dann Feedback geben zu können, wenn ein Thema für sie einen signifikanten Einfluss auf ihre Motivation, ihr Engagement oder ihre Leistungsfähigkeit bekommt.

Im Gegensatz zu Instant-Feedback-Tools – die ebenfalls auf spontanen Rückmeldungen basieren – bietet SMART FED den Mitarbeitenden folgende Vorteile:

- Schutz ihrer Anonymität.
- Klarheit, zu welchen Themen Feedback abgegeben werden kann.
- Klarheit, dass sowohl positive wie auch kritische Rückmeldungen erwünscht sind.
- Definierte Feedback-Strukturen mit Feedback-Adressaten, Themen und Kriterien, die den Mitarbeitenden helfen, einfach und schnell gezielt Feedback geben zu können, ohne lang über die korrekte und verständliche Formulierung ihrer Feedbacks nachdenken zu müssen.