

SMS-Umfrage als Pulsmesser in den Verbänden

Autor(en): **Blattmann, André**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **ASMZ : Sicherheit Schweiz : Allgemeine schweizerische Militärzeitschrift**

Band (Jahr): **179 (2013)**

Heft 12

PDF erstellt am: **19.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-358207>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

SMS-Umfrage als Pulsmesser in den Verbänden

In den letzten zwei Jahren wurden in der Armee SMS-Umfragen durchgeführt. 2012 als repräsentative Stichprobenbefragung, 2013 nun als Vollerhebung. Ziel war es, ein durchgängiges, einfach strukturiertes Messinstrument zu generieren, welches ein direktes Feedback der Angehörigen der Armee an Schulen und Kursen zuhanden der Linienvorgesetzten ermöglichen soll.

André Blattmann, Chef der Armee

Die Resultate der einzelnen Einheiten wurden anonymisiert ausgewertet und anschliessend auf dem Dienstweg dem zuständigen Kommandanten zur Verfügung gestellt. Dieser hat die Aufgabe, im Sinne der Auftragstaktik die notwendigen Verbesserungsmassnahmen zu ergreifen.

Anpassung an spezifische Bedürfnisse

Die erstmalige Durchführung 2012 brachte einerseits aufschlussreiche Resultate zu Tage, wies aber andererseits noch einige konzeptuelle Schwächen auf. Diese galt es für eine Wiederholung 2013 zu beheben. Der Projektleitung war es ein Anliegen, neben einigen bereits erkannten Verbesserungspotentialen auch Feedbacks von den vorgesetzten Stellen der befragten Verbände zu erhalten. Auf Basis der Rückmeldungen wurden für 2013 zwei wesentliche Anpassungen vorgenommen:

- Erstellen dienstleistungsspezifischer Fragebogen;
- Durchführung einer Voll- anstatt Stichprobenerhebung.

Während 2012 armeeweit ein einheitlicher Fragebogen verwendet wurde, der auf das Gros der Dienstleistenden – WK und RS-Verbände – zugeschnitten war, wurden für 2013 neu fünf verschiedene Fragebogentypen mit unterschiedlichen Aussagesets erarbeitet. Es wurde darauf geachtet, ein möglichst einheitliches allgemeines Aussageset als «Grundplatte» einzusetzen und dieses mit spezifischen Fragen zu ergänzen. Dabei sollten die von den AdA zu bewertenden Kernaussagen weitgehend denen von 2012 entsprechen, um die Vergleichbarkeit der Antworten zu gewährleisten. Diese Überarbeitung führte zu folgenden Fragebogenkategorien:

Die zweite wesentliche Änderung bestand im Wechsel von der Stichprobenbefragung auf eine Vollerhebung. Auslöser dafür waren offensichtliche Schwierigkeiten bei der Umsetzung einer Befragung eines 15%-Samples, wie dies 2012 vorgeschrieben war. Die Problematik bestand darin, dass die Samplegrössen der teilnehmenden Verbände stark variierten. Zudem führte die Stichprobenauswahl bei der Truppe zu einem erhöhten Aufwand, weil die Zufallsauswahl zunächst auf Stufe Trp Kö erfolgen, anschliessend den Unterstellten befohlen und dann auf Stufe Einheit/Zug umgesetzt werden musste. Die Vollerhebung erwies sich diesbezüglich als wesentlich einfachere Variante, obschon dadurch die Zahl der Antworten und somit die Zahl der versendeten SMS-Nachrichten deutlich grösser wurde.

Erkenntnisse 2013

Per 21. Oktober 2013 gingen armeeweit – das heisst über alle fünf Fragebogentypen – rund 41 000 SMS-Antworten ein. Aus den Auswertungen, die einerseits armeeweit mit allen Antworten, andererseits pro Fragebogenkategorie separat durchgeführt wurden, lassen sich zwei Hauptaussagen ableiten:

- Bei denjenigen Fragen, die aus dem Fragesatz des Vorjahres übernommen wurden und 2013 wiederum allen AdA gestellt wurden, herrscht eine sehr hohe Übereinstimmung bei den Antwortwerten 2013 zu 2012. Die Antwortwerte von 2013 bewegen sich innerhalb eines Bandes von wenigen Prozentpunkten um die Antwortwerte von 2012. Die Werte der SMS-Umfrage sind somit klar reproduzierbar.
- Ausgewertet nach Fragebogenbeziehungswise Dienstleistungstyp ist

durchwegs ein deutlicher Trend erkennbar, dass die Antworten positiver ausfallen, je grösser die militärische Erfahrung der Befragten ist. Wiederum gemessen an den Aussagen, die in allen oder in einer Mehrzahl der verwendeten Aussagesets vorkamen, liegt ein deutliches Muster bezüglich Ausprägung der positiven Antwortwerte vor. Die tiefste Zustimmung erhalten die Aussagen in den Rekrutenschulen (Fragebogen RS), gefolgt von WK, Kadernschulen und schliesslich Höhere Kaderausbildung. Die Zustimmungswerte der Befragten aus den friedensfördernden Einsätzen liegen in der Regel auf dem hohen Niveau der Höheren Kaderausbildung.

Hervorzuheben sind insbesondere auch die neu in einzelne Aussagesets aufgenommenen Aussagen: «Ich bin mit meinem Verband in der Öffentlichkeit positiv wahrgenommen worden» (Element im Fragebogen RS und WK) mit einer Zustimmung von 59% der AdA und «Die Armee ist in der Bevölkerung verankert» (ebenfalls Element im Fragebogen RS und WK), die von 56,6% der AdA positiv beantwortet wurde. Trotz dieser erfreulichen Werte im Bezug auf die Wahrnehmung der Armee in der Öffentlichkeit darf nicht übersehen werden, dass vielen AdA der Sinn ihres Einsatzes nicht klar ist. Die Aussage «Mit meinem Militärdienst habe ich – direkt oder indirekt – einen Beitrag zur Sicherheit der Schweiz geleistet» wurde lediglich von 37,2% der AdA positiv bewertet.

Beurteilung

Die Resultate erstaunen nicht weiter und bestätigen das Bild von 2012. Die Antworten zeigen, dass der Zusammenhalt in den Einheiten sehr gut ist und die

Kameradschaft als sehr gut empfunden wird. Das ist ein Grund zur Freude – gibt es doch ein gutes Stimmungsbild ab. Viel wichtiger ist jedoch, dass auch die fachliche Kompetenz der Vorgesetzten mit sehr hohen Werten (>70%) angegeben wird und insbesondere bei den Kadern Schulen der persönliche Mehrwert der Ausbildung sehr hoch eingeschätzt wird.

Anlass zur Unzufriedenheit geben verschiedene andere Ergebnisse: Nebst den oben erwähnten Punkten bezüglich der Wahrnehmung der eigenen Tätigkeit ist auch störend, dass – vor allem in den Rekrutenschulen und den WK – nur die Hälfte angibt, dass der Dienst anspruchsvoll sei und einem klaren Programm folge.

Zusammengefasst kann man sagen, dass uns die Umfragen in den letzten zwei Jahre einen klaren Blick auf die anzupackenden Herausforderungen ermöglichten und es uns erlauben, konkrete Verbesserungsmaßnahmen an die Hand zu nehmen.

Massnahmen

Die getroffenen Massnahmen werden auf drei Ebenen parallel angegangen:

- Systembedingte Mängel werden über die Weiterentwicklung der Armee verbessert. Auf diese Weise werden in Zukunft die Milizkader wieder über eine

wesentlich grössere Erfahrung verfügen, indem sie wieder eine komplette RS absolvieren und anschliessend ihren vorgesehenen Rang komplett abverdienen. Dadurch wird eine höhere Effizienz in den Diensten angestrebt;

- Resultate, die auf Verbesserungspotentiale bei den entsprechenden Einheiten hindeuten, werden durch den entsprechenden Grossen Verband ausgewertet und führen zu individuellen Massnahmen;
- Mängel, die primär auf fehlende Kommunikation zur Sensibilisierung / Sinnvermittlung / Erklärung zurückzuführen sind, werden durch bereits eingeleitete Massnahmen in der Öffentlichkeitsarbeit angegangen.

Bereits im Jahr 2013 hatten die zuständigen höheren Stabsoffiziere den Auftrag, persönlich in sämtlichen Einheiten Themen wie «Wert der Sicherheit», «Risiken» oder «Weiterentwicklung der Armee» zu vermitteln. Es ist erfreulich, dass im Verlauf dieses Jahres bereits wieder steigende Umfrageergebnisse in diesen Bereichen festzustellen sind. Nächstes Jahr wird dieser Auftrag auf der Stufe der Kdt Truppenkörper weitergeführt. Zudem wird die Armee mit der «AIR 14» und später mit einer «Roadshow» auch wieder vermehrt in den Regionen präsent sein und ihre

Aufträge und Mittel der Öffentlichkeit präsentieren.

Wie weiter

Die Umfrage hat sich bewährt und erlaubt nun, gezielt Verbesserungen anzugehen. Da die Umfrage durch die Übernahme der SMS-Kosten erhebliche Kosten generiert und die Ergebnisse 2012/2013 mehrheitlich deckungsgleich sind, wird in den nächsten Jahren darauf verzichtet, die Umfrage weiterzuführen. Zuerst müssen nun spürbar Massnahmen zur Verbesserung eingeleitet werden. Es ist jedoch möglich, dass die SMS-Umfrage nach der Umsetzung der getroffenen Massnahmen von Zeit zu Zeit wiederholt wird, um ein regelmässiges Stimmungsbild zu erhalten. Die Armeeführung dankt dem Projektteam unter Lorenz Schmid (Armeestab), besonders aber auch den beteiligten Kadern und Soldaten herzlich für die zusätzliche Arbeit im Rahmen dieser Umfrage und nimmt die Resultate als Grundlage für den angestrebten Verbesserungsprozess. ■

Übersicht der wichtigsten Resultate der SMS-Umfrage (Vergleich 2012/2013).

Grafik: Armeestab

