© Landesbetrieb ZAF

PROFESSIONELLE UMFRAGEN

INFORMATIONEN RUND UM

UNSER ANGEBOT ZU LAMAPOLL

ZAF

LamaPoll

Hamburg

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

sehr geehrte Damen und Herren,

Veränderungsprojekte begleiten heutzutage nahezu alle Beschäftigten der Freien und Hansestadt Hamburg. Es gehört zu unserem beruflichen Alltag kleine und große Veränderungen zu erleben und Change-Vorhaben zum Teil aktiv mitzugestalten. Für die erfolgreiche Umsetzung von diesen Veränderungsprojekten sind verschiedene Faktoren maßgeblich. Einer dieser Faktoren ist die **Partizipation**, denn mit der Mitwirkung Ihrer Beschäftigten können Sie bereits zu Beginn Ihres Vorhabens Akzeptanz schaffen und wichtige Ideen und Einwände berücksichtigen. Hierbei ist es unwichtig, wie groß Ihr Vorhaben ist. Auch bei kleinen Veränderungen kann es von Bedeutung sein, alle Beteiligten vorher oder im laufenden Prozess mit einzubeziehen.

Ein Instrument für die Mitwirkung Ihrer Beschäftigen stellt die **anonyme Befragung** aller Beteiligten dar. Hemmschwellen, die in einem persönlichen Gespräch vorhanden sein können, werden durch solche Befragungen abgebaut und es entsteht meist ein unverfälschtes Stimmungsbild. Doch wie schaffen Sie es, dass nicht nur Ihr Change-Vorhaben, sondern auch die Befragung professionell aufgebaut wird? Wie stellen Sie dabei sicher, dass alle **datenschutzrechtlichen** Vorgaben eingehalten werden und Ihre Teilnehmenden und Sie ein sicheres Gefühl bei der Umfrage haben? Für all diese Fragen haben wir eine Antwort für Sie! Der Landesbetrieb ZAF bietet Ihnen Umfragen mit dem Umfragetool LamaPoll an. Es spielt keine Rolle, ob Sie die Beschäftigten im Rahmen hamburgweiter Projekte, der Einführung eines neuen Fachverfahrens oder behördeninterner Umstrukturierungen befragen wollen, oder ein allgemeines Stimmungsbild zur aktuellen Situation bei Ihnen erhalten möchten, durch das neue Veränderungsbedarfe erst sichtbar werden. Auch für die Befragung Externer (z.B. Bürgerbefragungen zu speziellen Verfahren Ihrer Behörde) ist LamaPoll aufgrund hoher Datenschutzstandards das ideale Tool. Wir bieten Ihnen mit LamaPoll vielfältige Möglichkeiten, Ihre Umfrage **professionell** aufzubauen und durchzuführen.

Auf den nachfolgenden Seiten möchten wir Sie gerne über unser konkretes Angebot informieren.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen!

LamaPoll. Das Umfragetool.

LamaPoll ist ein **Online**-Tool für die Erstellung von **digitalen** Umfragen mit großem Umfang, das von der **Lamano GmbH & Co. KG** mit Sitz in Berlin entwickelt wurde. Weitere produktbezogene Informationen finden Sie auf der Internetseite des Herstellers: https://www.lamapoll.de/. Der Landesbetrieb ZAF bietet Ihnen das Tool LamaPoll an, damit Sie **anonyme Umfragen** mit sehr hohen Ansprüchen an den Datenschutz und an die Sicherheit der Teilnehmenden durchführen können.

Ob bereichsbezogen, behördenübergreifend oder an externe Kunden gerichtet – auch Umfragen mit einer sehr großen Reichweite sind kein Problem. LamaPoll bietet die Möglichkeit, diese Umfragen im **Corporate Design der FHH** zu gestalten, wobei wir die Umsetzung für Sie übernehmen. Um den Absender der Umfrage noch deutlicher zu machen, fügen wir gerne Ihr **Behördenlogo** für Sie ein.

Quelle: LamaPoll Umfrage

Diese Aspekte führen dazu, dass Umfragen, die mit LamaPoll durchgeführt werden, ein ansprechendes und vertrautes Design für die Teilnehmenden bieten.

Innerhalb der FHH eignet sich LamaPoll besonders für Umfragen mit **mehreren Fragen** (ab ca. zehn) und Umfragen mit **großer Reichweite** (ab ca. 50 Teilnehmenden). Umfragen zu Pilotierungsphasen von neuen Fachverfahren, im Rahmen von Projekten, Abfragen von Stimmungsbildern zu bestimmten Themen (z.B. zu Arbeitsbedingungen, Optimierungsbedarfe nach/vor Umstrukturierungsmaßnahmen) haben wir bereits mit LamaPoll durchgeführt.

Der Ablauf. Auf dem Weg zu Ihrer Umfrage.

Das Vorgespräch.
Sie möchten erfahren, wie ein Projekt oder eine Maßnahme bei der Zielgruppe ankommt? Sie haben den Auftrag, eine größere Personenanzahl zu einem bestimmten Thema zu befragen? Oder Sie überlegen noch, ob LamaPoll das richtige Tool für Sie wäre? Dann stehen wir Ihnen gerne für ein persönliches **Informationsgespräch** zur Verfügung!

Hierbei klären wir folgende Punkte mit Ihnen:

- Welche Vorstellungen haben Sie bzgl. des Aufbaus des Fragebogens?
- Wie können die Fragen abgebildet werden (Skalen, Fragentyp, etc.)?
- Wie groß wird der Teilnehmerkreis sein?
- Welche zeitliche Planung gibt es Ihrerseits?
- Welche weiteren Fragen haben Sie rund um unser Angebot?

Der Fragebogen.
Sie überlegen sich, welche Fragen Sie stellen möchten und entwerfen einen Fragebogen. Dieser Entwurf kann gerne in Word oder Excel erarbeitet werden. Sollten Sie bereits Ideen haben, wie einzelne Fragen dargestellt werden sollen, lassen Sie dies gerne in den Entwurf einfließen. LamaPoll bietet diverse Fragetypen (Einfachauswahl, Skala, Freitext, Live-Ergebnisse etc.). Es sind auch bedingte Fragen möglich, bei denen einige Fragen nur einer bestimmten Gruppe gestellt werden, die eine andere Frage bspw. mit „ja“ beantwortet hat (z. B. Fragen 12 bis 15 sollen nur die Personen sehen, die die Frage, ob sie Führungskraft sind mit „ja“ beantwortet haben).

Verschaffen Sie sich hier einen ersten Eindruck über einige Möglichkeiten von LamaPoll:
https://zafamd.lamapoll.de/Umfrage_Test_Vorschau/

Wir beraten Sie gerne, wie wir Ihren Fragebogen nach Ihren Bedürfnissen technisch am besten umsetzen können und besprechen auch die Entwürfe, die wir in LamaPoll erstellt haben und optimieren den Fragebogen mit Ihnen zusammen.

Teilnehmen. Die Einladung zu Ihrer Umfrage.

Mit LamaPoll bieten sich Ihnen verschiedene Möglichkeiten, die Teilnehmenden zu Ihrer Umfrage einzuladen.

- Sie übersenden uns eine Excel-Datei mit den Daten der Teilnehmenden (Anrede, Vor- und Familienname sowie **dienstliche** E-Mail-Adresse) und zusätzlich einen Wunschtext für die Einladung. Aus diesen Daten generieren wir die Einladungs-E-Mails direkt aus LamaPoll mit **individuellen Zugangslinks**. Für die Einladung kann natürlich auch eine Systemvorlage verwendet werden. Die Umfrage ist bei diesem Vorgehen nur für die Personen zugänglich, die einen gültigen Zugangsschlüssel haben.
- Sie erhalten einen **generalisierten Link** von uns, den Sie selbst publizieren und den Teilnehmenden zur Verfügung stellen. Die Umfrage ist für alle erreichbar, die den Link haben.
- Sie erhalten einen **generalisierten Link und ein Passwort** von uns. Die Umfrage wäre bei diesem Verfahren nur für die Personen zugänglich, die den Link und das Passwort haben.
- Sie erhalten eine Excel-Datei mit einer von Ihnen festgelegten Anzahl an **Zugangsschlüsseln**. Diese individuellen Zugangslinks können Sie allen Teilnehmenden senden, die an der Umfrage teilnehmen sollen. Die Umfrage ist nur für Personen mit einem gültigen Zugangsschlüssel erreichbar.

Bei allen Varianten wird eine **Mehrfachteilnahme** entweder über den Zugangsschlüssel oder über Cookies verhindert. Grundsätzlich ist aber auch eine Umfrage möglich, bei der eine Mehrfachteilnahme erlaubt ist. Die Antworten sind bei allen Varianten zu **100% anonym**. Darüber hinaus ist es für die Teilnehmenden möglich, bei jeder Variante die Umfrage zu unterbrechen und zu einem späteren Zeitpunkt fortzusetzen.

Ergebnisse. Die Auswertung Ihrer Umfrage.

Zu Beginn der Umfrage legen Sie ein Datum fest, an dem die Umfrage enden soll.
Wir besprechen bereits vor dem Start der Umfrage, welche Form der Auswertung für Ihre Bedarfe die geeignete ist. Die Kommunikation der Ergebnisse an die Teilnehmenden erfolgt im Anschluss durch Sie.
Folgende Möglichkeiten stehen für Sie zur Auswahl:

- Übersendung der **Rohdaten** (auch als .spss-Datei möglich), mit denen Sie selbst ausführliche Auswertungen vornehmen können.

Datum	Frage 1 - Gru	Frage 2 - Aus	Frage 3 - Gru	Frage 4 - Wie	Frage 4 - Wie	Frage 4 - Wie	Frage 5 - Wie	Frage 6 - Wie
vDATE	V41	V1	V42	V29.C1	V43.C1	V50.C1	V16.C2	V3.C3
02.07.2020	3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	2
03.07.2020	-1	2	-1	1	2	3	1	1
02.07.2020	1	5	-1	-1	1	-1	2	2
02.07.2020	1	2	1	2	-1	2	2	-1
02.07.2020	-1	3	-1	4	-1	1	1	1
02.07.2020	-1	2	2	4	-1	3	2	-1
02.07.2020	2	-1	1	4	6	3	3	2
03.07.2020	-1	4	1	5	1	-1	4	-1
02.07.2020	-1	2	-1	-1	2	2	3	5
02.07.2020	2	4	2	6	3	6	2	2
02.07.2020	2	-1	2	-1	1	3	-1	-1
03.07.2020	4	4	-1	-1	1	-1	3	5

- **Aufbereitete** Gesamtauswertung inkl. Diagrammen, auf Wunsch auch im **Corporate Design** der FHH

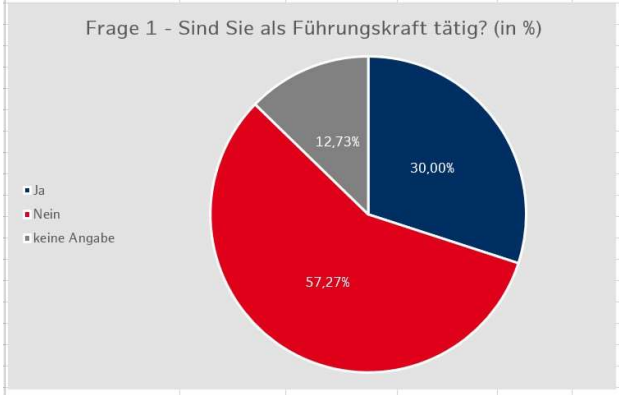
Frage 1 - Sind Sie als Führungskraft tätig? (simuliert)

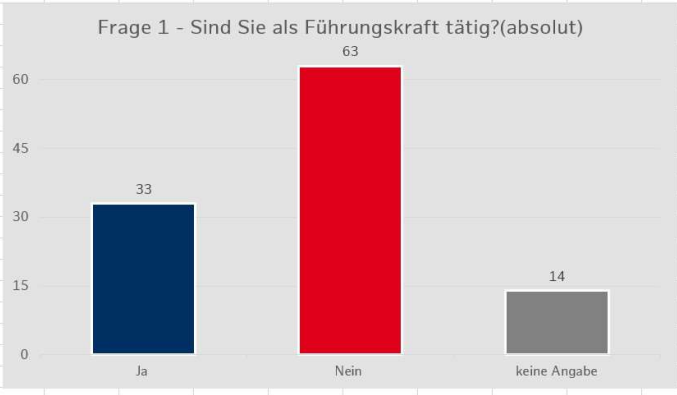
Statusdaten

von 115 Teilnehmer	Anzahl
Frage gesehen	115
Frage beantwortet	110
Frage nicht beantwortet	5

Ergebnisse

Optionen	Anzahl	Häufigkeit
Ja	33	30,00%
Nein	63	57,27%
keine Angabe	14	12,73%
Gesamt	110	





Natürlich senden wir Ihnen auch gerne beide Varianten zu und besprechen mit Ihnen individuelle Auswertungsmöglichkeiten.

Datenschutz. Umfragen sicher und verläslich durchführen.

Die Lamano GmbH und Co KG. hat selbst einen **hohen Anspruch** an den Datenschutz und die IT-Sicherheit der Teilnehmenden. Für LamaPoll selbst informiert der Hersteller ausführlich über den Datenschutz auf der Produktseite im Internet:

https://www.lamapoll.de/Datenschutz-Sicherheit

Wir halten diesen Sicherheitsstandard und erweitern ihn zusätzlich:

- Ein eingeschränkter Personenkreis kann Umfragen erstellen, einsehen, bearbeiten und löschen können. Nur die Person mit Administratorenrechten und ihre Vertretung haben die Berechtigung alle Umfragen zu sehen und zu bearbeiten. Andere Personen erhalten nur Zugriff auf die von ihnen betreuten Umfragen.
- Wir können zu keiner Zeit die Antworten mit den Nutzerdaten verknüpfen (auch für die Beschäftigten von LamaPoll ist dies nicht möglich).
- Wir empfehlen Ihnen bei der Erstellung des Fragebogens eng mit Ihrem/Ihrer behördlichen Datenschutzbeauftragten und dem Personalrat zusammenzuarbeiten. Gerne stehen wir hierbei für Fragen zur Verfügung.
- Wir schauen aufgrund unserer Erfahrungen bei der technischen Umsetzung des Fragebogens auch auf datenschutzrechtliche Schwierigkeiten und geben Ihnen einen Hinweis auf Aspekte, die Sie möglicherweise noch einmal klären sollten.
- Die ggf. von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten werden unmittelbar nach der Übermittlung der Umfrageergebnisse gelöscht.
- Wir bitten Sie, für Ihre Umfrage eine Datenschutzerklärung zu erstellen und hinterlegen diese bei der Umfrage.
- Alle datenschutzrechtlich relevanten Informationen hinsichtlich der Durchführung von Umfragen mit LamaPoll liegen vor.
- Die generelle Zustimmung des Personalrates der Senatsämter für die Nutzung der IT-Anwendung liegt vor.

Unser Angebot. Ein Überblick für Ihre Umfrage.

- ✓ **Vorgespräch** (inkl. Erläuterung des Produkts, des Ablaufs der Umfrage, Hintergrundinfos zum Fragebogen
- ✓ Beratung/Vorlage **Datenschutzerklärung**
- ✓ **Support** (auch während der Umfrage)
- ✓ Erstellung des Fragebogens in LamaPoll auf Basis des übermittelten Fragen-katalogs
- ✓ **Design** der Umfrage
- ✓ **Auswertung,** Aufbereitung und Kommunikation von Zwischen- und Endergebnissen

Die **Kosten** für eine Umfrage werden nach Aufwand berechnet und bewegen sich in der Regel zwischen 2500€ und 3900€.

Wenn Sie Fragen oder Interesse an einer Zusammenarbeit mit uns haben, wenden Sie sich gerne per MS Teams oder telefonisch an:

Herrn **Kai Bögle**

☎ 040 428 31- 1694

oder

Frau **Heidi Martens**

☎ 040 428 31– 2468

oder an unser zentrales Postfach

✉ **umfragen@zaf.hamburg.de**

FAQ zum Angebot für eine Umfrage mit LamaPoll

Technische Anforderungen

Welche Browser werden von LamaPoll unterstützt?

Alle gängigen Browser (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, Google Chrome und Safari) werden auch in älteren Versionen für die Umfragen unterstützt.

Ist die Teilnahme an einer Umfrage auch über mobile Endgeräte (Tablets und Smartphones) möglich?

Grds. ist die Darstellung auf mobilen Endgeräten kein Problem. Die Software passt die Umfrage automatisch an das entsprechende Gerät an. Allerdings sollten Sie sich überlegen, ob den Teilnehmenden mitgeteilt wird, dass eine Teilnahme von privaten Endgeräten möglich ist und diese Überlegung mit Ihrem bzw. Ihrer behördlichen Datenschutzbeauftragten abstimmen.

LamaPoll arbeitet mit Adressbüchern, die man für jede Umfrage individuell anlegen kann, um nicht jede E-Mailadresse einzeln einzugeben. Ist hierfür ein Import von E-Mailadressen z. B. aus Outlook möglich?

Ein Import ist grds. möglich. Hierfür werden die E-Mailadressen im sog. „csv"-Format benötigt. In Outlook hat man die Möglichkeit, eine solche Datei zu exportieren. Bei Fragen hierzu unterstützen wir Sie gerne!

Kann auch eine barrierefreie Nutzung von LamaPoll sichergestellt werden?

Beim Erstellen von Umfragen achten wir auf eine größtmögliche Barrierefreiheit. Der Hersteller führt fortlaufend BITV-Tests durch und arbeitet stetig an der Verbesserung der barrierefreien Nutzung. Eine Wiedergabe des Fragebogens in Gebärdensprache ist derzeit leider noch nicht möglich.

FAQ zum Angebot für eine Umfrage mit LamaPoll

Datenschutz und Sicherheit

Online-Befragungen müssen komplett anonymisiert durchgeführt werden können. Kann LamaPoll dies sicherstellen und wenn ja wie?

Anonymität ist vor allem bei Befragungen von Beschäftigten ein äußerst sensibles Thema. Auch wenn die Einladungen zur Umfrage über LamaPoll versendet werden sollen, kann LamaPoll hier 100% Anonymität gewährleisten. Die Ergebnisse werden immer getrennt von den Teilnehmerdaten gespeichert. Es werden auch keine weiteren personenbezogenen Daten gemeinsam mit den Ergebnissen der Umfrage erhoben, verarbeitet oder gespeichert. Es ist somit für keinen (auch nicht für die Personen mit Administratorenrechten von LamaPoll) möglich, Teilnehmende zu ent-anonymisieren. Teilnehmende können mit individuellen Links zur Umfrage eingeladen werden. Weder wir noch Beschäftigte bei LamaPoll sehen in den Ergebnissen oder den Adressbüchern, welche Teilnehmenden welchen Link erhalten haben. Es können gezielt Erinnerungsmails versendet werden – bspw. an alle, die noch nicht teilgenommen haben. Hier erfährt man die Anzahl der Erinnerten, nicht jedoch die Identität. Die Einstellungen einer als anonym gestarteten Umfrage können nicht mehr geändert werden.

Können eigene Administratorinnen und Administratoren und weitere Mitarbeiter Daten löschen oder kann eine Löschung ausschließlich durch die Administratoren von LamaPoll erfolgen?

Die Person mit Administratorenrechten hat die volle Datenhoheit und kann festlegen, wer Daten jederzeit löschen kann. Die Administratorinnen und Administratoren von LamaPoll können keine Daten löschen.

Wird seitens LamaPoll ein täglicher Support sichergestellt, der bei technischen Problemen erreichbar ist und die Mängel transparent schnell behebt?

Ja, LamaPoll ist täglich per E-Mail und telefonisch erreichbar. Mängelbehebungen erfolgen je nach Priorität. Grds. haben wir die Erfahrung gemacht, dass LamaPoll sich innerhalb eines Tages zurückmeldet.

FAQ zum Angebot für eine Umfrage mit LamaPoll

Durchführen der Umfrage

Sind geschlossene Umfragen mit vordefinierten Teilnehmenden möglich (Zugriff auf die Umfrage nur mit Passwort oder persönlichem Link)?

Die Einladung zu den Umfragen kann über ein selbst definiertes Adressbuch erfolgen. Darüber hinaus kann man die Umfrage mit einem Passwort schützen. Die Einladungen, Erinnerungen etc. an die dienstlichen E-Mailadressen ändern nichts an der Anonymität. Auch eine offene Umfrage ist über LamaPoll möglich. Welche Art sich für Sie am besten eignet, besprechen wir gerne mit Ihnen.

Beinhaltet das Angebot des Landesbetriebs ZAF auch eine Unterstützung bei der Erstellung des Fragebogens und der Aufstellung der Hypothesen?

Nein, für die inhaltliche Gestaltung des Fragebogens sollte man sehr nah an der Praxis sein. Nur Sie können sicherstellen, dass die Fragen zu dem passen, was Sie mit der Umfrage feststellen wollen. Dies ist auch wichtig für die Akzeptanz bei den Teilnehmenden.

Besteht für die Teilnehmenden die Möglichkeit, eine Umfrage zu unterbrechen und später fortzufahren?

Ja, diese Funktion kann bei der Erstellung der Umfrage hinzugefügt werden.

Kann die Mehrfachteilnahme einer Person verhindert werden?

Ja, dies ist über verschiedene Wege möglich (Cookies und individuelle Links).

Kann man die Umfragen zeitlich begrenzen (Start- und Enddatum)?

Ja, das Start- und Enddatum kann für jede Umfrage festgelegt und ggf. angepasst werden. Die Umfrage kann je nach Resonanz auch kurzfristig verlängert werden.

FAQ zum Angebot für eine Umfrage mit LamaPoll

Auswertung der Umfrage

Wie erfolgt die Auswertung nach abgeschlossener Umfrage?

LamaPoll bietet bereits verschiedene Auswertungsmöglichkeiten an. Erwähnenswert sind die Bereitstellung der Rohdaten und die Auswertung der Ergebnisse als Excel-Datei mit Diagrammen. Hierbei können wir verschiedene Dateiformate zur Verfügung stellen (.csv, .xlxs, .spss, .ppt). Zu unserem Standardangebot gehört die Aufbereitung des Gesamtergebnisses mit verschiedenen Diagrammen im Corporate Design der FHH. Dadurch können Sie die Diagramme ohne weitere Überarbeitung für die interne Kommunikation der Ergebnisse nutzen. Weitere Auswertungsmöglichkeiten besprechen wir gerne im Rahmen der jeweiligen Umfrage.

Gibt es die Möglichkeit Zwischenergebnisse zu erhalten?

Ja, wir übersenden Ihnen bei Bedarf gerne Zwischenergebnisse. Diese werden allerdings nicht aufbereitet zur Verfügung gestellt.

Können die Umfragedaten direkt mittels Link veröffentlicht werden?

Nein, Umfrageergebnisse stehen in jedem Fall ausschließlich als Datei zur Verfügung. Dadurch, dass die Daten allerdings exportiert werden können, ist eine weitere Nutzung der Ergebnisse auch ohne einen Zugang zu LamaPoll möglich. Ob und wie Sie die Ergebnisse veröffentlichen, beispielsweise auf Ihrem SharePoint, liegt bei Ihnen.

Werden die Befragungsergebnisse langfristig gespeichert, sodass eine spätere Nutzung, auch für vergleichbare Befragungsstrukturen zur Verfügung stehen und diese auch ins Verhältnis gesetzt werden können?

Grds. werden die Umfrageergebnisse nach dem Abschluss der Umfrage und der Übersendung der Ergebnisse gelöscht. Ein anderes Vorgehen kann allerdings im Auftrag berücksichtigt werden, wenn Sie bspw. wissen, dass Sie die Umfrage nach einiger Zeit noch einmal wiederholen möchten, um Veränderungen festzustellen.

Einige Informationen dieses Informationsblattes sind von der Lamano GmbH und Co. KG.