

Abstract

Titel: Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse zur Steigerung der Personalbindung

Kurzzusammenfassung: Durch den Fachkräftemangel in der Schweiz unter anderem im Beruf der Servicetechniker / Servicetechnikerinnen ist es immer wichtiger, Mitarbeitende an das Unternehmen binden zu können. Zuerst wird in der Arbeit mittels einer Fluktuationsanalyse die Fluktuationsrate berechnet und analysiert. Des Weiteren wird diese Analyse mit der qualitativen Befragung der ehemaligen Servicetechniker ergänzt, um die Gründe für das Aufgeben des Berufes zu eruieren. Ausserdem ist es wichtig, dass ein Unternehmen motivierte und zufriedene Mitarbeitende beschäftigt sowie ein funktionierendes Retentionmanagement betreibt.

Verfasserin: Chantal Frischknecht

Herausgeber: **Roger Martin BSc. M.A.**

Publikationsformat: BATH
 MATH
 Semesterarbeit
 Forschungsbericht
 Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2015

Sprache: Deutsch

Zitation: Frischknecht, Ch. (2015). *Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse zur Steigerung der Personalbindung*. (Bachelor Thesis, FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften). St.Gallen: FHS St.Gallen.

Schlagwörter (3-5 Tags): Mitarbeiterbindung, Arbeitszufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit, Retentionmanagement, Fluktuation

Ausgangslage

Bei dem Beruf des Servicetechnikers / der Servicetechnikerin, die im Kundendienst angegliedert sind, ist die Fluktuation eher hoch. Aus diesem Grund ist ein funktionierendes Retentionmanagement von zentraler Bedeutung. Unter dem Führungsinstrument Retentionmanagement wird primär die freiwillige Bindung der Mitarbeitenden an ein Unternehmen verstanden. Diese Arbeit zeigt die theoretischen Grundlagen dieser Thematik sowie anderer Themen wie der Mitarbeiter- und Arbeitszufriedenheit auf. Zudem werden Massnahmen für die Steigerung der Personalbindung spezifisch für die Servicetechniker / Servicetechnikerinnen aber auch für andere Mitarbeitende aufgezeigt.

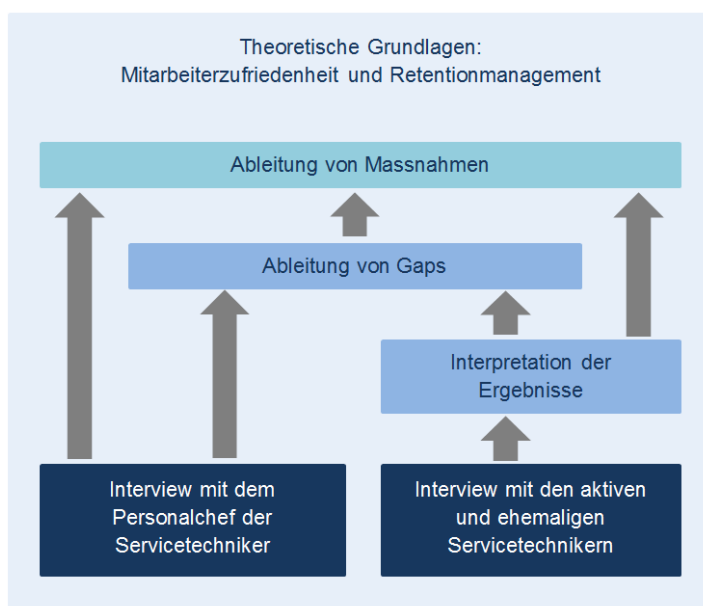
Ziel

Ziel dieser Arbeit war es Massnahmen aufzuzeigen, die zur Steigerung der Personalbindung in Zukunft beitragen, denn im Beruf des Servicetechnikers besteht bereits ein Fachkräftemangel. Ausserdem sollten Gaps zwischen den theoretischen Grundlagen, der Wahrnehmung der Servicetechniker und dem Ist-Zustand im Unternehmen aufgezeigt werden. Damit diese Ziele erreicht werden könnten, werden der Themengeberin Inputs zu den theoretischen Themen der Fluktuationsanalyse, der Mitarbeiterzufriedenheit sowie des Retentionmanagements dargelegt.

Ein weiteres Ziel war es, mit Hilfe von Befragungen der aktiven Servicetechniker deren Empfindungen in Bezug zur Motivation, Arbeitszufriedenheit und dem Retentionmanagement zu analysieren und Handlungsempfehlungen zu entwickeln. Des Weiteren wurden mit der Befragung von ehemaligen Servicetechnikern Gründe für das Aufgeben dieses Berufes geklärt.

Vorgehen

Wie die Grafik zeigt, war es äusserst wichtig aktive und ehemalige Servicetechniker persönlich zu interviewen, damit



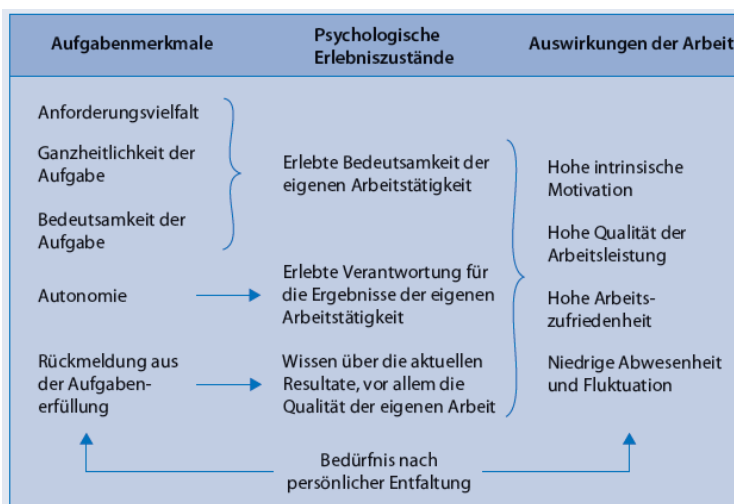
Massnahmen zur Steigerung der Personalbindung abgeleitet werden konnten. Dafür wurden vier aktive und vier ehemalige Servicetechniker des Standortes St.Gallen befragt. Der Befragungsinhalt beruht auf den theoretischen Grundlagen der Mitarbeiterzufriedenheit sowie des Retentionmanagements. Ausserdem wurde der Personalchef

dieser Mitarbeitenden ebenfalls persönlich interviewt. Darauf aufbauend konnten Gaps zwischen der Theorie und Praxis festgehalten sowie Massnahmen abgeleitet werden. Um die Thematik der Mitarbeiterzufriedenheit zu vervollständigen wurde eine Fluktuationsanalyse durchgeführt. Zu diesem Thema werden der Themengeberin ebenfalls theoretische Grundlagen aufgezeigt.

Erkenntnisse aus der Theorie

Im ersten Teil der theoretischen Grundlage geht es um das Thema der Fluktuation. Dabei wurde die Fluktuationsrate der Servicetechniker berechnet und mit Zahlen vom Bundesamt für Statistik verglichen. Es gilt jedoch zu beachten, dass nicht für jede Branche Fluktuationszahlen vom Bundesamt für Statistik existieren. Zudem gibt es keine allgemeingültige Formel für die Berechnung. Deshalb sollten die Unternehmen gemäss der Verfasserin eine Einheitliche Formel im Unternehmen definieren und anwenden, um so Vergleiche zwischen den Abteilungen, den Standorten und verschiedenen Berufsgruppen ziehen zu können.

Für die Analyse der Mitarbeiterzufriedenheit können die Zwei-Faktoren-Theorie von Herzberg sowie das Job Characteristics Model von Hackman und Oldham herangezogen werden. Mit der Zwei-Faktoren-Theorie kann der Zusammenhang von Motivation und Unzufriedenheit aufgezeigt werden. Dafür hat Herzberg sogenannte Motivatoren und Hygienefaktoren definiert. Die Motivatoren führen bei Erfüllung zu Zufriedenheit bzw. Motivation und die Hygienefaktoren zur Nicht-Unzufriedenheit. Erst wenn die Hygienefaktoren nicht genügend erfüllt sind, werden die Mitarbeitenden Unzufrieden. Dies wirft jedoch die Frage auf, was zufriedenmachende und motivierende Tätigkeiten ausmacht. Diese Frage kann mit Hilfe des Job Characteristics Model beantwortet werden. In diesem Model werden, wie die untenstehende Grafik zeigt, fünf Aufgabenmerkmale definiert, die zu drei psychologischen Endzuständen führen. Diese haben wiederum Auswirkungen auf die Arbeit. Bei diesem Modell ist zu beachten, dass diese Auswirkungen vom Bedürfnis nach persönlicher Entfaltung jedes einzelnen Mitarbeitenden abhängen.



Um zufriedene und motivierte Mitarbeitende an ein Unternehmen binden zu können, braucht es das Retentionmanagement. Dabei wird versucht die freiwillige Bindung der Mitarbeitenden zu erhöhen oder aufrecht zu erhalten.

Erkenntnisse aus der qualitativen Datenerhebung

Die befragten aktiven und ehemaligen Servicetechniker schätzen / schätzten an diesem Job besonders, dass sie „ihr eigener Chef“ sind bzw. waren. Damit meinen sie die Eigenverantwortung und Freiheiten, die in der Natur dieses Berufes liegen. Zudem legen diese Mitarbeitenden viel Wert auf die Aufgaben, die dieser Beruf beinhaltet. Sie motiviert die herausfordernde, interessante und abwechslungsreiche Arbeit. Das heisst sie sind vor allem intrinsisch motiviert. Die Gründe der befragten ehemaligen Servicetechniker für das Aufgeben dieses Berufes lagen bei allen an einer Veränderung der privaten Lebenssituation, die mit der hohen Abwesenheit nicht mehr in Einklang gebracht werden konnte. Auffällig ist, dass im Unternehmen der Themengeberin seit mindestens zehn Jahren nur männliche Mitarbeitende im Beruf des Servicetechnikers gearbeitet haben. Die Verfasserin ist der Meinung, dass dies an der technischen Natur des Berufes liegen könnte und somit hauptsächlich die Männer anspricht.

Weiter fällt auf, dass die Servicetechniker während ihrer täglichen Arbeit enorm viele Erfahrungen sammeln können. Aus diesem Grund ist es für ein Unternehmen wichtig, darauf zu achten, dass ihre Mitarbeitenden motiviert bleiben und sich im Unternehmen und Beruf wohlfühlen, denn so besteht die Chance dieses wertvolle Know-how langfristig an das Unternehmen binden zu können.

Literaturquellen

- Armutat, S., Brümmer, R., Busch, J., Geyer, A., Hugo, M., Meiser, K., Nagel, A., Schleiter, A. & Weitbrecht, H. (2004). *Retentionmanagement. Die richtigen Mitarbeiter binden. Grundlagen, Handlungshilfen, Praxisbeispiele*. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG.
- Becker, F. (2002). *Lexikon des Personalmanagements. Über 1000 Begriffe zu Instrumenten, Methoden und rechtlichen Grundlagen betrieblicher Personalarbeit* (2. Aufl.). München: Deutscher Taschenbuch Verlag GmbH & Co. KG.
- Fluck, F. (1992). *Fluktuation – Eine Folge der Disharmonie zwischen Mitarbeiter- und Unternehmensinteressen*. (Dissertation, Universität Zürich). Zürich.
- Meifert, M. (2013). *Strategische Personalentwicklung. Ein Programm in acht Etappen* (3. Aufl.). Wiesbaden: Springer-Verlag.
- Nerdinger, F. W. (2014). Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. In F. W. Nerdinger, G. Blickle & N. Schaper (Hrsg.), *Arbeits- und Organisationspsychologie* (3. Aufl., S.419–440). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Stock-Homburg, R. (2013). *Personalmanagement. Theorien – Konzepte – Instrumente* (3. Aufl.). Wiesbaden: Springer Gabler.