

Abstract

Titel: Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse für das Unternehmen X

Kurzzusammenfassung: Das Kundenunternehmen hat erkannt, dass nur zufriedene Mitarbeitende wirklich bereit sind, sich für die Arbeit und das Unternehmen voll einzusetzen. Aus diesem Grund möchte das Unternehmen die Zufriedenheit der Mitarbeitenden periodisch prüfen, um entsprechende Massnahmen und Entwicklungen einzuleiten.

Verfasserin: Vivian Hungerbühler

Herausgeber: Marcus Wittner

Publikationsformat: BATH
 MATH
 Semesterarbeit
 Forschungsbericht
 Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2011

Sprache: Deutsch

Zitation: Hungerbühler, V. (2011). Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse für das Unternehmen X (Unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Schlagwörter (3-5 Tags): Einflussfaktoren, Entwicklung, Förderung, Zusammenhalt

Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse

Ausgangslage:

Die Motivation, das Engagement und die Zufriedenheit der Mitarbeitenden sind entscheidende Erfolgsfaktoren für ein Unternehmen. Die Meinung der Mitarbeitenden ist sehr wichtig. Eine Mitarbeiterbefragung gibt den Angestellten die Möglichkeit, Feedback zu verschiedenen Themenbereichen des Unternehmens zu geben. Nur so kann sich ein Unternehmen kontinuierlich verbessern.

Ziel:

Ziel dieser Bachelor Thesis ist es, die Zufriedenheit aller Mitarbeitenden, ausgenommen der Geschäftsleitungsmitglieder, zu erheben. Anhand der gewonnenen Daten sollen Stärken und Verbesserungspotentiale aus Sicht der Mitarbeitenden erkannt und Massnahmen abgeleitet werden. Zusätzlich soll die Erhebung mit der Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse aus dem Jahr 2003 verglichen werden.

Vorgehen / Methodik:

Hauptteil der Bachelor Arbeit macht die Primärerhebung bei allen Mitarbeitenden am Hauptsitz und den eigenen Verteilstellen aus. Die Mitarbeiterzufriedenheit wird anhand einer Vollerhebung ermittelt und gibt über die folgenden Themen Aufschluss:

- Allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit
- Arbeitstätigkeit und Arbeitsbedingungen
- Kollegen und Vorgesetzte
- Information und Kommunikation
- Entwicklung und Weiterbildung
- Entlohnung und Sozialleistungen
- Unternehmensimage

Die gewonnenen Daten werden ausgewertet und mit den Aussagen der Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse aus dem Jahr 2003 verglichen. Anschliessend werden die Stärken sowie allfällige Verbesserungspotentiale des Unternehmens aus Sicht der Mitarbeitenden abgeleitet, sodass mögliche Entwicklungsmöglichkeiten, Verbesserungsvorschläge und praxisorientierte Handlungsempfehlungen ausgearbeitet werden können.

Die Wissensgrundlage für die Primärerhebung bildet die Analyse von *Arbeitszufriedenheit*, *Mitarbeitermotivation* und *Unternehmenskultur*. Zudem wird im Detail auf die Motivationstheorien von Abraham Maslow (Bedürfnistheorie) und Frederick Herzberg (Zwei-Faktoren-Theorie) eingegangen.

Erkenntnisse:

Das Unternehmen kann stolz sein, viele motivierte und engagierte Mitarbeitende zu haben. Die Gesamtzufriedenheit wird mit der hohen Durchschnittsnote von 5.12 (Schweizer Notensystem; 6 beste Note), bzw. *zufrieden* bewertet. Gleich wie die positive Bewertung der Gesamtzufriedenheit, ist die grosse Mehrheit sehr stolz, für das Unternehmen zu arbeiten und die Mitarbeitenden sind

bereit, bei der Arbeit Ausserordentliches zu leisten. Ein Unternehmen mit einer hohen Mitarbeiterzufriedenheit profitiert von signifikanten Wettbewerbsvorteilen, durch

- höhere Produktivität und Wirtschaftlichkeit
- grössere Innovationskraft, Kreativität und Risikofreude
- geringere Personalfuktuation
- qualifiziertere Bewerbungen auf offene Stellen
- Reduzierung der betrieblichen Gesundheitskosten

Einflussfaktoren auf die persönliche Zufriedenheit

Am Schluss der Umfrage äusserten sich die Mitarbeitenden über die wesentlichen Treibergrössen für ihre persönliche Zufriedenheit. Die Mitarbeitenden bestimmen die Faktoren *Arbeitstätigkeit* (57.2%), *Anerkennung* (56.6%) und die *Entlöhnung und Sozialleistungen* (42.1%) als die grössten Einflussfaktoren auf ihre persönliche Zufriedenheit, gefolgt von *Verantwortung* (34.5%) und dem *Vorgesetzten* (34.5%). Diese Aussagen sind für die Prioritätensetzung der Verbesserungsvorschläge im Hinterkopf zu behalten.

Einfluss der Teilzufriedenheiten auf die Gesamtzufriedenheit

Die höchste Zufriedenheit herrscht bei den Themen der *allgemeinen Mitarbeiterzufriedenheit*, dem *Image des Unternehmens*, der *Arbeitstätigkeit* und den generellen Anstellungsbedingungen, respektive den *Lohnnebenleistungen*.

Weniger gut bewertet wird der *Lohn* und die *Erfolgsbeteiligung*, was wohl bei den meisten Umfragen bei Mitarbeitenden der Fall sein wird.

Ebenfalls weniger gut bewertet werden die Bereiche: *Informations- und Kommunikationspolitik*, das *Eingehen auf Verbesserungsvorschläge*, die *Zusammenarbeit und Unterstützung durch andere Abteilungen* und der *Bereich Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten*. Bei der Bewertung des direkten Vorgesetzten erhält der Aspekt *klare Informationspolitik* die schlechteste Bewertung (Note 4.22).

Die nachfolgende Tabelle fasst die wichtigsten Punkte mit der Durchschnittsnote zusammen. Bei den Verbesserungspotentialen wird zusätzlich auf die entsprechende Handlungsempfehlung verwiesen.

	Durchschnittsnote	Handlungsempfehlung
Stärken		
Allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit	5.12	
Image des Unternehmens	5.39	
Verantwortung	5.28	
Verbesserungspotentiale		
Informations- und Kommunikationspolitik	4.34	
Verbesserungsvorschläge	4.23	4
Unterstützung durch andere Abteilungen	4.29	5
Entwicklungsmöglichkeiten	4.34	3
Anerkennung	4.35	1

„Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein.“ (Rosenthal, Unternehmer, 1916)

Nachfolgend werden Vorschläge zur Verbesserung präsentiert.



1. Anerkennung und Wertschätzung und gemeinsame Ziele und Werte

Da die Gesamtzufriedenheit sehr hoch ist, müssen Änderungen und Weiterentwicklungen betreffend dem Personal sorgfältig und in kleinen Schritten angegangen werden. Es geht nicht darum, grundlegende Änderungen vorzunehmen, sondern das Erreichte und das gegenwärtige Verhältnis zu den Mitarbeitenden zu wahren und behutsam weiterzuentwickeln. Grundlegend für jede Erhebung ist, dass die Resultate als erstes dem Personalkörper offen und transparent kommuniziert werden. Alleine die Durchführung und deren Rückmeldung geben den Angestellten das Gefühl der Anerkennung und der Wertschätzung.

2. Gemeinsame Ziele und Werte

Als allgemeine Anregung wird dem Unternehmen empfohlen, ihr Leitbild, mit der Mission, Vision, und den Wertvorstellungen gemeinsam mit den Mitarbeitenden zu analysieren und zu verankern. Ein gemeinsames Ziel und Werte verbinden und fördern den Zusammenhalt.

3. Mitarbeitende fördern

Zur Erhöhung der Zufriedenheit mit den Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten wird die Einführung eines einfachen Entwicklungsplans für jeden Mitarbeitenden empfohlen. Am jährlichen Mitarbeitergespräch soll der Vorgesetzte mit dem Mitarbeitenden die Vorstellungen und die Möglichkeiten zur Entwicklung, sei dies innerhalb der Abteilung oder abteilungsübergreifend, besprechen und schriftlich festhalten. Sind diese Punkte klar formuliert, können adäquate Massnahmen und Weiterbildungen geplant werden. Es wurde ein Formular ausgearbeitet, welches mögliche Fragen für den Entwicklungsplan formuliert.

4. Erhöhung des Mitspracherechts und Teamentwicklung

Zur Steigerung des Mitspracherechts wird im Schlussbericht das Projekt *Verbesserungsvorschlag* vorgestellt. Anhand eines für alle zugänglichen Formulars sollen die Mitarbeitenden zur Kreativität, zum Mitdenken und zum Engagieren angeregt werden. Ziel ist es, ihre Fähigkeiten für den Erfolg des Unternehmens zu nutzen. Als Einstieg in das Projekt könnte ein Workshop innerhalb der Abteilungen organisiert werden, um abteilungsinterne Themen zu besprechen. Gemeinsam hat man mehr Mut, das Team wird gefördert und die Mitarbeitenden identifizieren sich mit den Änderungen, da sie von ihnen allen ausgedacht wurden. Als Beispiel, wie ein Vorschlagswesen aussehen könnte, hat die Studierende den genauen Prozess beschrieben und ein entsprechendes Verbesserungsvorschlagsblatt kreiert.

5. Vorstellung der Abteilungen

Wie aus der Umfrage hervorgeht, wird die Zusammenarbeit und die Unterstützung durch andere Abteilungen als nicht sehr hoch bewertet. Um dem entgegenzuwirken und auch um den Respekt und das Verständnis für die Arbeit in anderen Abteilungen zu fördern, sollte sich jede Abteilung auf freiwilliger Basis während eines Tages den anderen vorstellen.

Die Summe aller Empfehlungen führt zu einer Erhöhung der Zufriedenheit jedes einzelnen Mitarbeitenden, zu einer Steigerung des gesamten Betriebsklimas und verbessern die Erfolgsaussichten des Unternehmens.