

Mitarbeiterzufriedenheit

9. März 2020

TÜV SÜD: Bringen zufriedene Mitarbeiter mehr Erfolg?

München. Unternehmen suchen händeringend nach Fachkräften. Um eine Abwanderung der vorhandenen Arbeitskräfte zu verhindern, spielen die Zufriedenheit am Arbeitsplatz und eine angenehme Arbeitsumgebung eine große Rolle. Barbara Hochbaum, Product Performance Managerin Audit Services der TÜV SÜD Management GmbH, erklärt, wie Führungskräfte die Zufriedenheit der Mitarbeitenden messen und entsprechende Maßnahmen ergreifen können, damit sich diese nicht nach einem anderen Job umsehen.

Die Auswahl an Jobangeboten ist derzeit groß. Digitale Bewertungsportale bieten eine hohe Transparenz über Unternehmen und Arbeitssuchende sind informierter als je zuvor. Viele ziehen einen Wechsel schneller in Betracht als früher, da Unternehmen oft mit attraktiven Angeboten über die Arbeit hinaus locken. Für Unternehmen bedeutet die Abwanderung gut eingearbeiteter Mitarbeiter aber einen wirtschaftlichen Schaden. Daher sollten Arbeitgeber auf die Zufriedenheit ihrer Angestellten achten.

Bedürfnisse der Mitarbeiter erkennen und Maßnahmen ergreifen

Bedürfnisse zu erkennen ist nur möglich, wenn im Unternehmen eine offene Kommunikation über alle Ebenen hinweg herrscht. Nur so können Konflikte angesprochen werden und gemeinsam Verbesserungen erarbeitet werden. Regelmäßige Feedback-Runden und Teamgespräche sind hilfreiche Instrumente zur Kommunikation und geben dem Vorgesetzten Resonanz. Im Idealfall werden die Ursachen im Anfangsstadium ausgeräumt und Konflikte entstehen erst gar nicht. Allerdings sieht die Realität oft anders aus. Sind die Fronten erst verhärtet, wird es immer schwieriger, zu vermitteln. „Eine anonyme Befragung kann in solchen Fällen eine Lösung sein“, erklärt Barbara Hochbaum.

Wie wichtig ist die Mitarbeiterzufriedenheit

Von einem Mitarbeitenden, der innerlich gekündigt hat, ist nicht mehr viel Engagement zu erwarten. Ein Forschungsprojekt des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales hat gezeigt, dass eine mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur und das persönliche Engagement der Mitarbeitenden großen Einfluss auf den Erfolg und die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen aller Größen und Branchen

haben. „Jeder hat schon einmal die Erfahrung mit unfreundlichem Service im Kundenkontakt gemacht. Häufig steckt dahinter Frust über die eigene Tätigkeit. Die Auswirkung für das Unternehmen ist allerdings fatal, denn ein Kunde wendet sich bei Unzufriedenheit schnell ab“, so Barbara Hochbaum. Viele Unternehmen kombinieren daher die Mitarbeiterbefragung mit einer Abfrage der Kundenzufriedenheit.

Wie kann Mitarbeiterzufriedenheit gemessen werden?

Ein wirksames Tool zur Messung der Mitarbeiterzufriedenheit ist eine Befragung. Diese sollte mit einer klaren Zielformulierung aufgesetzt werden. Zielformulierungen könnten beispielsweise „Verbesserung der Arbeitsatmosphäre“ oder „Senkung des Krankenstandes“ sein. „Aus dem abschließenden Prüfbericht lassen sich Verbesserungspotenziale zur Optimierung der Mitarbeiterzufriedenheit ableiten“, erklärt Barbara Hochbaum. Eine regelmäßige Folgebefragung, mindestens alle zwei Jahre zeigt auf, ob die eingeleiteten Maßnahmen zur Verbesserung ihre Wirkung erzielt haben.

Planung und Vorgehen

Steht intern die Zielformulierung fest, kann die Suche nach einem externen Partner beginnen. Ein qualifizierter und zertifizierter Partner wird für die Datensicherheit garantieren und nach der Auswertung der Befragung einen Prüfbericht vorlegen. Große Unternehmen binden in diesen Prozess den Betriebsrat von Beginn an ein, um eine möglichst hohe Transparenz im Vorgehen zu gewährleisten. In der Regel wird die Befragung schriftlich oder online erfolgen, alternativ kann die Erhebung auch telefonisch oder persönlich durchgeführt werden.

Punkte zur Mitarbeiterbefragung im Überblick:

- Klare Zielformulierung
- Seriosität des externen Partners checken
- Fragen auf die speziellen Bedürfnisse des Unternehmens abstimmen
- Prüfbericht anfordern
- Maßnahmen zur Verbesserung ergreifen und kontrollieren
- Regelmäßige Wiederholung der Befragung
- Transparentes Vorgehen durch alle Abteilungen

Die TÜV SÜD Management Service zertifiziert seit 2004 Servicemanagement-Systeme und führt seit 2013 zielgerichtete Mitarbeiterbefragungen durch. Weitere Informationen zum Thema rund um Mitarbeiterbefragung: <https://www.tuvsud.com/ms-mitarbeiterbefragung>.

Pressekontakt:

Sabine Krömer TÜV SÜD AG Unternehmenskommunikation Westendstr. 199, 80686 München	Tel. +49 (0) 89 / 57 91 – 29 35 Fax +49 (0) 89 / 57 91 – 22 69 E-Mail sabine.kroemer@tuev-sued.de Internet www.tuvsud.com/de
--	---

Im Jahr 1866 als Dampfkesselrevisionsverein gegründet, ist TÜV SÜD heute ein weltweit tätiges Unternehmen. Mehr als 24.000 Mitarbeiter sorgen an über 1.000 Standorten in rund 50 Ländern für die Optimierung von Technik, Systemen und Know-how. Sie leisten einen wesentlichen Beitrag dazu, technische Innovationen wie Industrie 4.0, autonomes Fahren oder Erneuerbare Energien sicher und zuverlässig zu machen. www.tuvsud.com/de