

Ergebnisse der Mitarbeiter/innenbefragung

Auszüge aus dem Forschungsbericht der Johannes Kepler Universität Linz, zusammengefasst von Hannelore Kleiß

Im Herbst 2012 haben Andrea Boxhofer und Heinz Wieser (GF) dem Institut für Soziologie an der Johannes Kepler Universität Linz den Auftrag erteilt, eine MitarbeiterInnenbefragung durchzuführen. Die Beteiligung war mit 45 % erfreulich hoch. Die Befragten brachten darin ihre hohe Zufriedenheit mit dem Unternehmen zum Ausdruck. Zugleich sind auch Ansatzpunkte für Verbesserungen daraus ableitbar.

Hohe Beteiligung

Die Einladung zur Teilnahme an der Online-Befragung wurde von der Geschäftsführung Anfang Februar 2013 per E-Mail an alle MitarbeiterInnen sowie Gruppen versandt. Von den damals beinahe 600 MitarbeiterInnen der verschiedenen Unternehmensbereiche konnten insgesamt **245 Online-Fragebögen** ausgewertet werden. Das entspricht einem **Rücklauf von 45%**, was für eine schriftliche Befragung sehr hoch ist (siehe Tabelle 1).

Wie zufrieden sind Sie mit...?

Die Forschungsfrage zur Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse lautete: „Wie zufrieden sind die MitarbeiterInnen im Unternehmen Spattstraße?“ Zusätzliche Unterfragen waren: „Wie wurden die Veränderungsprozesse im Zuge der Umstrukturierung aufgenommen?“ sowie „Gibt es seitens der MitarbeiterInnen Verbesserungsvorschläge für die Arbeit im Unternehmen?“

Arbeitsplatz, Betriebsklima, Arbeitsorganisation und innerbetriebliche Kommunikation und Information wurden angesprochen. Die Ergebnisse machen ein hohes Ausmaß an Zufriedenheit in diesen Bereichen sichtbar. Jeweils mehr als 75% zeigten sich sehr bzw. eher zufrieden.

Forschungsbericht, Seite 53

Die Arbeitszufriedenheit hängt von einer Vielzahl von Faktoren ab. Neben den individuellen Erwartungen an Arbeit und Arbeitsplatz spielen beispielsweise Faktoren wie Identifikation mit dem Unternehmen, Weiterentwicklungsmöglichkeiten, Führungsverhalten, Betriebsklima, innerbetriebliche Kommunikations- und Informationsstrukturen, aber auch organisatorische Rahmenbedingungen und nicht zuletzt das Ausmaß an materieller und immaterieller Anerkennung eine wichtige Rolle.

Hohe Zufriedenheit

Im Fragebogen wurde die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit verschiedenen Bereichen abgefragt. Arbeitsplatz, Betriebsklima, Arbeitsorganisation und innerbetriebliche Kommunikation und Information wurden angesprochen. **Die Ergebnisse machen ein hohes Ausmaß an Zufriedenheit in diesen Bereichen sichtbar.** Jeweils **mehr als 75%** zeigten sich sehr bzw. eher zufrieden und nur wenige Befragte äußerten sich kritisch (siehe Tabelle 2). Bei differenzierter Betrachtung der einzelnen Bereiche ist aber auch erkennbar, dass knapp 20 % die Zufriedenheit mit der Kommunikation und Information nur mit teils/teils ein-

	Aussendungen	Verwertbare Fragebögen	Rücklauf
Sonderkrankenhaus	31	9	29 %
Sozialpädagogische Maßnahmen Jugendwohlfahrt	73	29	40 %
Integrative und heilpädagogische Maßnahmen	69	30	43 %
Schulassistenten	372	150	40 %
Therapie und Bildung	10	7	70 %
Service und Verwaltung	22	20	91 %
gesamt	577	245	45 %

Tabelle 1: Rücklauf nach Bereichen



	sehr zufrieden	eher zufrieden	teils / teils	eher nicht zufrieden	gar nicht zufrieden
Arbeitsplatz	48,1	33,8	17,3	0,8	0,0
Betriebsklima	46,9	37,8	13,3	2,0	0,0
Arbeitsorganisation	43,9	42,2	11,9	1,6	0,4
Kommunikation und Information	36,4	39,0	18,6	4,3	1,7

Tabelle 2: Zufriedenheit der Befragten, zeilenweise prozentuiert.

schätzten und sich weitere 6 % eher unzufrieden zeigten. Ein Teilbereich der Arbeitszufriedenheit bezieht sich auf den **Arbeitsplatz und die Arbeitsmittel**. 82 % der Befragten sind mit der Unterstützung bei **EDV-Problemen** sehr und eher zufrieden. Die Zufriedenheit mit der Durchführung von **Reperaturen** liegt bei 79%. Einen ebenfalls sehr großen Anteil an Antworten mit sehr und eher zufrieden gab es bei den Fragen nach der Zufriedenheit mit dem **Reinigungspersonal** und bei der **Unterstützung durch die Verwaltung**. Hier gaben rund 89 % beziehungsweise 95 % an, dass sie mit den jeweiligen Leistungen zufrieden sind.

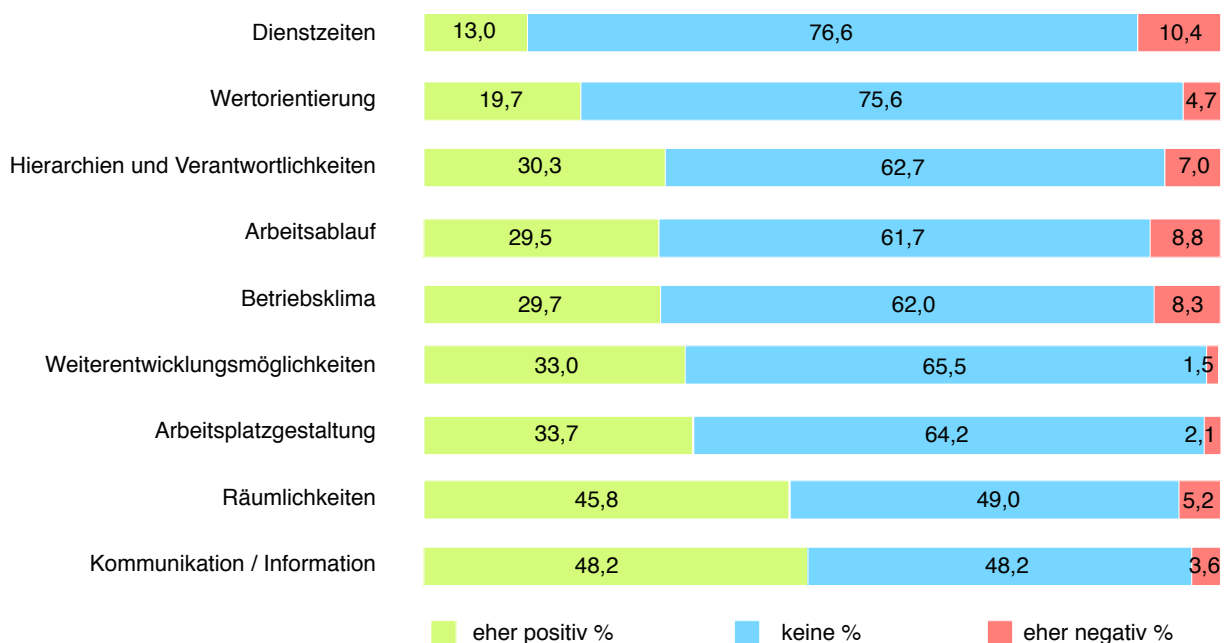
Wie wurden Veränderungen wahrgenommen?

Da im Zentrum Spattstraße im letzten Jahr Umstrukturierungen und damit einhergehende Veränderungen statt-

gefunden haben, wurde abgefragt, wie die MitarbeiterInnen dies wahrgenommen und empfunden haben. Die geschlossenen Fragen sind in neun unterschiedliche Dimensionen eingeteilt. Die MitarbeiterInnen konnten hier angeben, ob sie im Hinblick dieser einzelnen Ausprägungen **positive, negative oder überhaupt keine Veränderungen** wahrgenommen hatten.

Durch die aufsteigende Darstellung im Bereich der positiven Veränderung, ist hier sehr gut zu erkennen, dass **fast die Hälfte der Befragten finden, dass die Kommunikation und Information besser geworden sind und ein ähnliches Bild findet sich auch bei der Veränderung der Räumlichkeiten**. Im Kontrast dazu das Bild bei den **Dienstzeiten, hier spricht jede/r Zehnte davon, negative Veränderungen** wahrgenommen zu haben und nur etwas

Tabelle 3: Wahrnehmung der Veränderungsprozesse



Wünsche der Schulassistentenz

Allgemein kann man hier sagen, dass sich die **SchulassistentInnen glücklich schätzen, beim Zentrum Spattstraße arbeiten zu können**. Dennoch ist es für manche schwierig, mit der **Ungewissheit über die Stundenzahl** umzugehen. Manche sind der Ansicht, dass es ziemlich **viel Verantwortung und Eigenengagement für eine zu geringe Bezahlung** ist. Häufig wurde erwähnt, dass die Schulassistentenz generell **zu wenig untereinander vernetzt** ist und deshalb in **großem Maße von der jeweiligen Schul-**

gemeinschaft abhängig ist. Wobei hier trotzdem das Gefühl vorherrscht, im Zentrum Spattstraße **Ansprechpersonen zu haben**. Einige MitarbeiterInnen gaben an, dass viele **andere Ausbildungen nicht anerkannt werden**, was als ungerecht empfunden wird, da zusätzliche Ausbildung und Weiterbildung mit zusätzlicher Kompetenz verbunden sind. Als positiv würde wahrgenommen werden, wenn es seitens der Spattstraße **mehr Weiterbildungsangebote für die Schulassistentenz gäbe**.

Wünsche aus den anderen Bereichen

Viele MitarbeiterInnen betonen in den Anmerkungen, dass Sie „stolz darauf und glücklich sind im Diakonie Zentrum Spattstraße arbeiten zu können“ oder etwas Vergleichbares. Es besteht der Wunsch nach einer angemessenen Entlohnung der Arbeit und generell nach mehr Anerkennung für die geleistete Arbeit. Einige sind auch der Meinung, dass die administrativen Tätigkeiten einen zu großen Platz

einnehmen und deren Aufwand reduziert werden könnte. Viele sind durchaus der Meinung, dass sie im Stande sind, eigenverantwortlich arbeiten zu können und wünschen sich etwas mehr Vertrauen seitens ihrer/ihrer Vorgesetzten. Einige haben angeführt, dass etwas mehr personelle, materielle und finanzielle Ressourcen für Bereiche mit eventuellen Engpässen sehr schön wären.

mehr sprechen von positiven Veränderungen. Zusammenfassend ist zu sagen, dass es in **fast allen Dimensionen immer mehr Befragte waren, die angegeben haben, keine Veränderungen wahrgenommen zu haben**, als jene Befragten, die angegeben haben, dass sich etwas positiv verändert hat, außer im Bereich der Kommunikation und Information, wo es gleich viele Befragte sind. Außerdem ist noch hinzuzufügen, dass es **wenige gibt, die von negativen Veränderungen sprechen**.

Anmerkungen zu den Veränderungen

Da geschlossene Fragen oft nur einen Teil der Realität abbilden, gab es zusätzlich noch die offene Frage wie die Veränderungen im Allgemeinen wahrgenommen werden. Von den 245 Befragten haben **83 Personen** die Chance ergriffen, selbst noch **Anmerkungen zu den Veränderungsprozessen** hinzuzufügen, wobei hier nur auf diejenigen Antworten eingegangen wird, welche mehrmals angeführt wurden. Auch hier zeichnet sich ein Bild ab, welches den Ergebnissen der geschlossenen Fragestellung sehr ähnlich ist beziehungsweise auch in anderen Dimensionen deutlich wurde. **Fast ein Drittel haben die Veränderungen mit „es passt so wie es ist“, „Die Veränderungen waren positiv“, „ok“, „gut“, „positiv“ oder Ähnlichem**

beantwortet. Hier ist auch hinzuzufügen, dass einige deshalb die Veränderungen als positiv empfinden, da sie mit der neuen Geschäftsführung zufrieden sind.

Die Verbesserungsvorschläge bzw. Wünsche sind im grünen Kasten oberhalb zusammengefasst.

Der Forschungsbericht kann gerne ausgeborgt werden

Der insgesamt 77 Seiten umfassende Bericht bietet noch wesentlich mehr interessante Informationen, als hier im Detail wiedergegeben werden können.

Um Druckkosten zu sparen haben interessierte MitarbeiterInnen die Möglichkeit, sich gedruckte Exemplare im Geschäftsführungssekretariat bei Frau Eva Spiegl auszuborgen.

Die Geschäftsführung freut sich über Rückmeldungen dazu.

