

Auftraggeber:

documenteam GmbH & Co. KG
Auf der Esch 4
33609 Bielefeld
www.documenteam.de



Projektleitung:

Grothus van Koten
Mittelstandsmarketing KG
Stadtlanfert 7, 33106 Paderborn
www.mittelstandsmarketing.de



Mitarbeiterbefragung der documenteam GmbH & Co. KG

Motivierte Mitarbeiter gehören zu den wertvollsten Ressourcen eines Unternehmens. Nur wenn das gesamte Team mit Engagement an einem Strang zieht, können Kunden begeistert werden. Um sich ein Bild von der Motivation ihrer Mitarbeiter zu verschaffen, beauftragte uns die documenteam GmbH & Co. KG mit der Durchführung einer umfassenden Zufriedenheitsanalyse. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter befindet sich durchschnittlich auf dem hohen Niveau von 65,5 % (Skala von 0% bis 100%).

Im Rahmen einer anonymen und absolut diskreten Befragung haben alle Mitarbeiter wertvolles Feedback beigesteuert. Insgesamt 41 Aspekte aus den Themenblöcken „Aufgaben und Tätigkeit“ (orange), „Bezahlung und Sozialleistungen“ (gelb), „Unternehmensklima“ (beige), „Personalführung und -entwicklung“ (rot), „Arbeitsbedingungen“ (grün), „Zusammenarbeit“ (blau) und „Kommunikation“ (grau) konnten die Mitarbeiter nach Wichtigkeit und Zufriedenheit beurteilen. Insbesondere aus der Gegenüberstellung der zu bestimmten Aspekten geäußerten Präferenzen und Zufriedenheiten konnten wertvolle Schlüsse gezogen werden.

Stärken und Schwächen

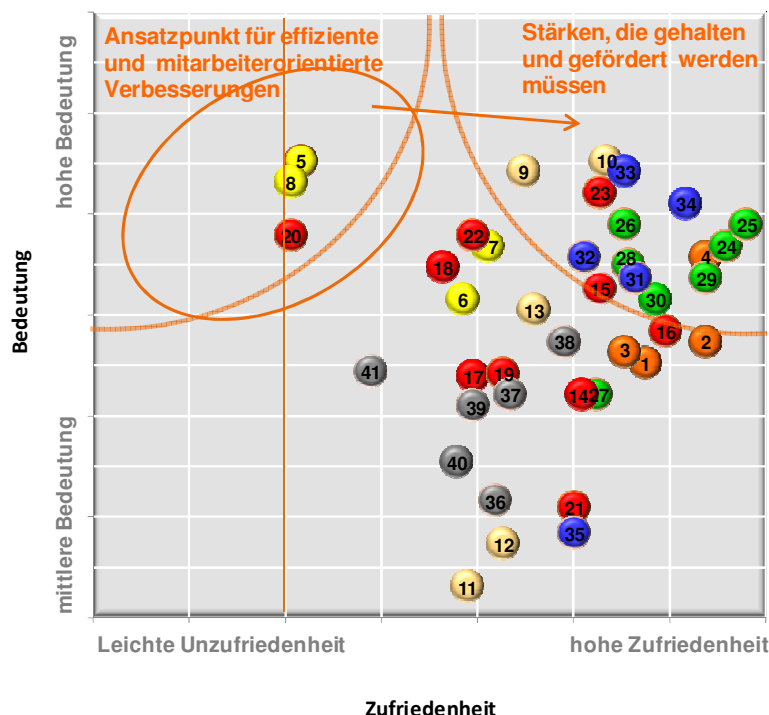


Abb. 1: Bedeutung und Zufriedenheit aus Mitarbeitersicht bezüglich verschiedener Leistungen

Die höchsten Zufriedenheiten und damit die größten Stärken von documenteam sehen die Mitarbeiter im Bereich „Arbeitsbedingungen“, dabei besonders bei den Punkten 25 (Schneller und einfacher Zugriff auf notwendige Arbeitsmaterialien, -mittel und -geräte) und 24 (Ordentliche, saubere und ansprechend gestaltete Räumlichkeiten (Sozialräume, Büros, Lager etc.)).

Aber auch bei den „Aufgaben und Tätigkeiten“ erhielten die Punkte 4 (Flexible, an Ihren persönlichen Erfordernissen angepasste Arbeitszeiten) und 2 (Klarheit, welche Aufgabe zu welchem Zeitpunkt zu erledigen ist) hohe Zufriedenheitswerte.

Sehr zufrieden zeigen sich die Mitarbeiter auch mit dem Bereich „Zusammenarbeit“. Dazu trägt

besonders Punkt 34 (Jederzeit verfügbare Unterstützung bzw. Hilfestellung durch Kollegen) bei. Ansatzpunkte für Verbesserungen sehen die Mitarbeiter vor allem im Bereich „Bezahlung und Sozialleistungen“. Besonders die Punkte 5 (Im Vergleich zu Ihren Kollegen und anderen Unternehmen gerechte Bezahlung und Gehaltsentwicklung) und 8 (Angemessene Bezahlung für geleistete Mehrarbeit) sowie der Punkt 20 (Faire Leistungsbeurteilung durch angemessenes Lob und konstruktive Kritik) aus dem Bereich „Personalführung und -entwicklung“ sind aus Mitarbeitersicht verbesserungswürdig.

Gründe pro und contra documenteam

Nach den wichtigsten Gründen für documenteam als Arbeitgeber gefragt, wurden von den Mitarbeitern das gute Betriebs-/ Arbeitsklima und die flexiblen Arbeitszeiten genannt. Aber auch die netten Kollegen und der Spaß an der Arbeit sprechen für documenteam als Arbeitgeber.

Die Bezahlung bzw. Gehaltsentwicklung und die Arbeitszeiten wurden von den Befragten genannt, als nach den wichtigsten Gründen gegen eine Arbeitsstelle bei documenteam wurde.

Weiterempfehlungsbereitschaft

Wie Abbildung 2 verdeutlicht, gibt auch die Weiterempfehlungsbereitschaft der Mitarbeiter die ermittelte Zufriedenheit wieder. 68 % der Mitarbeiter würden documenteam auch ungefragt und ohne Einschränkungen weiterempfehlen. 32 % würden ihr Unternehmen mit Einschränkungen weiterempfehlen. Keiner der Befragten würde von documenteam abraten.

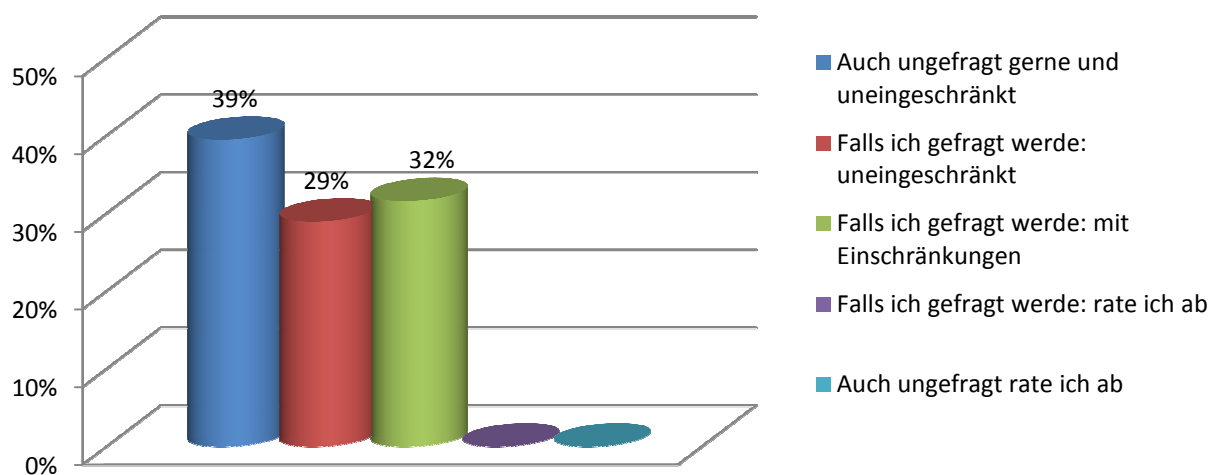


Abb. 2: Weiterempfehlungsbereitschaft der Mitarbeiter

Als Gründe für ihre Weiterempfehlung wurde von den Befragten besonders die „Qualität“, „Flexibilität“ sowie „schnelle Bearbeitung / Belieferung“ genannt. Bei den Empfehlungshemmnissen wurde von der Belegschaft keine eindeutige Meinung abgegeben.

Image

Einen wichtigen Hinweis auf das Selbstverständnis der Mitarbeiter ergeben auch die Antworten auf die Frage nach dem Image des Unternehmens documenteam. Hier erzielten bei der unterstützten Abfrage die Imagebegriffe „flexibel“, „schnell“, „zuverlässig“ die höchste Zustimmung.

Mit der Frage „Bitte geben Sie spontan an, wie stark Sie folgende Begriffe mit documenteam verbinden?“ wurde das Image des Unternehmens noch einmal genauer gefasst. Die Mitarbeiter empfinden ihren Arbeitgeber als „vertrauenswürdig“, „freundlich“ und „modern“. Hier herrscht Übereinstimmung mit den Ergebnissen der Kundenbefragung. Dieses Image wurde documenteam auch von den Kunden bescheinigt.

Image

„Bitte geben Sie spontan an, wie stark Sie folgende Begriffe mit documenteam verbinden!“

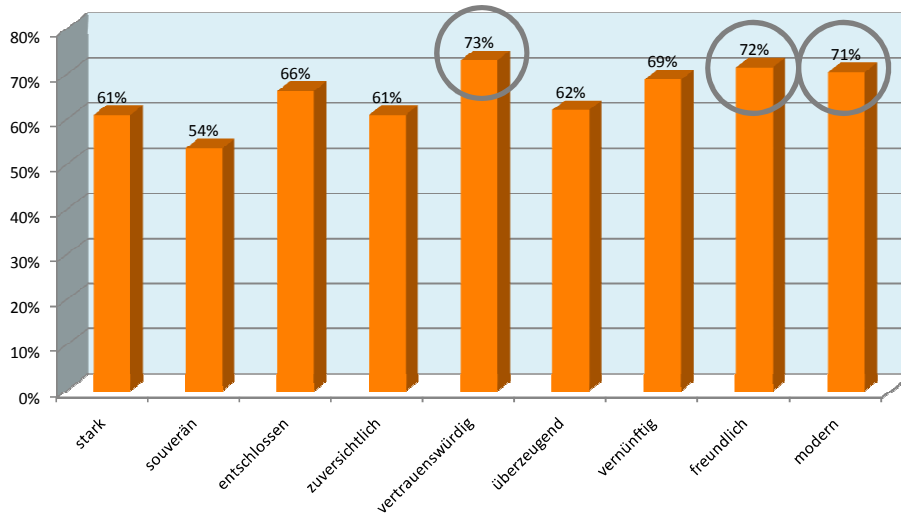


Abb. 3: Markenimage aus Sicht der Mitarbeiter

Kommunikation

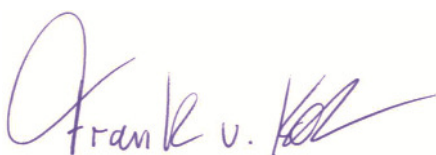
Ein weiterer Themenschwerpunkt der Befragung betraf den Bereich „Kommunikation“. Die Mitarbeiter von documenteam wurden nach Themen befragt, über die sie von der Geschäftsleitung künftig besser informiert werden möchten. An erster Stelle des Informationswunsches der Mitarbeiter steht die wirtschaftliche Entwicklung ihres Unternehmens. Damit verbunden sind auch Themen wie Personalplanung und Jobsicherheit. Auf die Frage „Haben Sie Vorschläge für eine Verbesserung des internen Informationsaustausches bei documenteam?“ wurde die Verbesserung des Informationsaustausches mit der Geschäftsführung am häufigsten genannt wurde.

Grothus van Koten fasst die Ergebnisse wie folgt zusammen:

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter der documenteam GmbH & Co. KG ist mit 65,5% auf einem hohen Niveau. Höchste Zufriedenheitswerte erhielten die Bereiche „Arbeitsbedingungen“ und „Aufgaben und Tätigkeiten“. Bei einer hohen Weiterempfehlungsrate und einem positiven Image kann insgesamt von einer guten Mitarbeiterbindung ausgegangen werden.

Verbesserungsmöglichkeiten ergeben sich insbesondere beim Themenblock „Kommunikation“. Grothus van Koten Mittelstandsmarketing empfiehlt, die Unternehmenskommunikation so zu strukturieren, dass ein regelmäßiger Informationsfluss von der Geschäftsleitung zu den Mitarbeitern gewährleistet ist.

Aus den Urteilen und zahlreichen Mitarbeiteranregungen lassen sich zielgenaue Maßnahmen ableiten, die konsequent umgesetzt werden, um die Zufriedenheit der Mitarbeiter weiterhin zu steigern.



Frank van Koten, Projektleiter