

INSTRUCLEAN

Mitarbeiterzufriedenheit in verschiedenen Bereichen der AEMP

Christiaan Meijer

Vortrag auf dem 26. Osnabrücker Steritreff

Ist die Mitarbeiterzufriedenheit vom Arbeitsbereich in der AEMP abhängig?

- Fragestellung durch den Osnabrücker Steritreff
- Klärung in Mitarbeiterbefragung zur Arbeitszufriedenheit in den Bereichen
 - Unreine Seite
 - Reine Seite
 - Kommissionierung
- Erste orientierende Befragung ohne Differenzierung der Tätigkeiten (wie beispielsweise „Beladen“, „Freigeben“ oder „Packen“)
- Vergleichende Bewertung der Arbeitszufriedenheit plus Benennung des Einflusses grundlegender Kriterien („Warum?“)



Aspekte, die bei der Bewertung der Arbeitszufriedenheit eine Rolle spielen, werden zu Befragungskriterien

- Aus Diskussion mit AEMP-Leitungen, QM und Personalentwicklung:
 - Körperliche Anstrengung, Bewegung
 - Geistige Anstrengung, Konzentration
 - Komplexität der Tätigkeiten
 - Abwechslungsreichtum der Tätigkeiten
 - Verantwortung für das Prozessergebnis
 - Gefährdung, Gesundheitsrisiko
 - Umgebungsbedingungen, Raumklima
 - Zusammenarbeit mit Kollegen/Kolleginnen
 - Arbeitsbelastung, Arbeitsdruck, Stress

Bewertung der Kriterien

- Bewertung der Kriterien
 - a) hinsichtlich ihres positiven oder negativen Einflusses („+“ / „-“, angenehm / unangenehm, gut / schlecht)
 - b) gewichtet („unwichtig“, „weniger wichtig“, „wichtig“, „sehr wichtig“ für die Bewertung der Arbeitszufriedenheit)
- Gefragt war das subjektive Empfinden der Befragungsteilnehmer
- Kein Versuch einer objektiven Quantifizierung, damit auch keine Unterscheidung zwischen Negativbewertung durch Unter- oder Überforderung
- Der Fragebogen sieht die Möglichkeit vor, zusätzliche eigene Kriterien zu ergänzen

Die Befragung (1/3)

INSTRUCLEAN

Befragung zur Arbeitszufriedenheit in AEMP-Bereichen

Der vorliegende Fragebogen dient der Befragung von operativen AEMP-Mitarbeitern zur Feststellung der Arbeitszufriedenheit in unterschiedlichen AEMP-Bereichen. Je mehr Rückmeldungen wir von operativen AEMP-Mitarbeitern erhalten, desto aussagefähiger ist das Ergebnis. Es gibt aber kein Vollständigkeitserfordernis: es müssen nicht alle betroffenen Mitarbeiter an der Befragung teilnehmen.

Die Befragung erfolgt anonym. Eine Zuordnung der zurückkommenden Fragebögen zu Mitarbeitern erfolgt nicht. Die Fragebögen sollten der Einfachheit halber ausgedruckt und handschriftlich ausgefüllt bzw. angekreuzt werden. Die Erfassung der ausgefüllten Fragebögen erfolgt ohnehin manuell (keine elektronische Übertragung digitaler Daten).

Ausgefüllte Fragebogen, gern für den jeweiligen Standort gesammelt, bitte bis zum **16. August 2019** zurück an **INSTRUCLEAN GmbH, Herrn Christiaan Meijer, Tenderweg 4, 45141 Essen**.

Weitere Erläuterungen sind unter Zif. 5 am Ende des Fragebogens zu finden.

1 Eckdaten Standort angeben Datum angeben

Standort	Datum der Rückmeldung	Kennzeichnung (optional)	ID (wird nachgetragen)
Essen	12.07.2019	/	

2 Unreine Seite Bereich bewerten

Im Vergleich zu den anderen Arbeitsbereichen arbeite ich auf der unreinen Seite (bitte auf einer Skala von „1“ für „sehr ungem“ bis „10“ für „sehr gem“ bewerten und passende Zahl rechts eintragen) 3

Ich bin nicht auf der unreinen Seite tätig und kann meine Zufriedenheit daher nicht bewerten.

Aspekt wird positiv oder negativ wahrgenommen

Bei dieser Bewertung spielen die folgenden Kriterien eine Rolle:

Kriterium (was trägt zur Bewertung bei)	+/-	Wichtigkeit (wie wichtig ist das Kriterium für die Bewertung)			
		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input checked="" type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Körperliche Anstrengung, Bewegung	+	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geistige Anstrengung, Konzentration	+	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komplexität der Tätigkeiten	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abwechslungsreichtum der Tätigkeiten	-	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verantwortung für das Prozessergebnis	+	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gefährdung, Gesundheitsrisiko	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umgebungsbedingungen, Raumklima	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusammenarbeit mit Kollegen/Kolleginnen	+	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitsbelastung, Arbeitsdruck, Stress	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wichtigkeit des Aspekts für die Bewertung angeben

INSTRUCLEAN GmbH, Essen Fassung 2 vom 2019-07-08 Seite 1 von 3

- Anonyme und freiwillige Befragung
- Eckdaten nur Standort und Datum
- Laufende Nummer zur Identifizierung und Archivierung der Fragebögen
- Einfache Bewertung des Einflusses der genannten Kriterien („+“ oder „-“)
- Und ankreuzen, wie wichtig das Kriterium für die Bewertung der Arbeitszufriedenheit in diesem Bereich ist

Die Befragung (2/3)

INSTRUCLEAN

3 Reine Seite

Im Vergleich zu den anderen Arbeitsbereichen arbeite ich auf der reinen Seite (bitte auf einer Skala von „1“ für „sehr ungern“ bis „10“ für „sehr gern“ bewerten und passende Zahl rechts eintragen) 8

Ich bin nicht auf der reinen Seite tätig und kann meine Zufriedenheit daher nicht bewerten.

Bei dieser Bewertung spielen die folgenden Kriterien eine Rolle:

Kriterium (was trägt zur Bewertung bei)	+/-	Wichtigkeit (wie wichtig ist das Kriterium für die Bewertung)			
Körperliche Anstrengung, Bewegung	+	<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input checked="" type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Geistige Anstrengung, Konzentration	+	<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input checked="" type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Komplexität der Tätigkeiten	+	<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input checked="" type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Abwechslungsreichtum der Tätigkeiten	+	<input checked="" type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Verantwortung für das Prozessergebnis	-	<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input checked="" type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Gefährdung, Gesundheitsrisiko	+	<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input checked="" type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Umgebungsbedingungen, Raumklima	+	<input checked="" type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Zusammenarbeit mit Kollegen/Kolleginnen	+	<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input checked="" type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Arbeitsbelastung, Arbeitsdruck, Stress	-	<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input checked="" type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig

ggf. weiteren Aspekt ergänzen und bewerten

4 Kommissionierung

Im Vergleich zu den anderen Arbeitsbereichen arbeite ich in der Kommissionierung (bitte auf einer Skala von „1“ für „sehr ungern“ bis „10“ für „sehr gern“ bewerten und passende Zahl rechts eintragen)

Ich bin nicht in der Kommissionierung tätig und kann meine Zufriedenheit daher nicht bewerten.

ggf. Bewertung ausschließen

Bei dieser Bewertung spielen die folgenden Kriterien eine Rolle:

Kriterium (was trägt zur Bewertung bei)	+/-	Wichtigkeit (wie wichtig ist das Kriterium für die Bewertung)			
Körperliche Anstrengung, Bewegung		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Geistige Anstrengung, Konzentration		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Komplexität der Tätigkeiten		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Abwechslungsreichtum der Tätigkeiten		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Verantwortung für das Prozessergebnis		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Gefährdung, Gesundheitsrisiko		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Umgebungsbedingungen, Raumklima		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Zusammenarbeit mit Kollegen/Kolleginnen		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
Arbeitsbelastung, Arbeitsdruck, Stress		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig
		<input type="checkbox"/> sehr wichtig	<input type="checkbox"/> wichtig	<input type="checkbox"/> weniger wichtig	<input type="checkbox"/> unwichtig

Fragebogen Befragung zur Arbeitszufriedenheit in AEMP-Bereichen Fassung 2 vom 2019-07-08 Seite 2 von 3

- Eigene Aspekte/Kriterien können ggf. ergänzt werden (einschließlich Bewertung und Wichtung)
- Arbeitsbereiche können komplett ausgeschlossen werden (wenn der Befragte dort nicht tätig ist)

Die Befragung (3/3)

INSTRUCLEAN

5 Erläuterungen

Unter den Eckdaten ist der „Standort“ (z. B. „Frankfurt“) und das „Datum der Rückmeldung“ (wann wurde der Fragebogen ausgefüllt) anzugeben. Falls es organisatorisch am Standort sinnvoll oder notwendig ist, können Fragebögen unter „Kennzeichnung“ nummeriert oder codiert werden. Dieses Feld wird allerdings nicht weiterverarbeitet. Alle Fragebögen werden nach dem Eingang in der Zentrale mit einer laufenden Nummer zur Identifizierung („ID“) versehen. Eine Zuordnung zu Mitarbeitern ist weder erforderlich noch gewünscht.

Die **Gesamtbewertung der Arbeitszufriedenheit** erfolgt numerisch auf einer Skala von „1“ für „sehr ungerne“ bis „10“ für „sehr gerne“. Die Gesamtbewertung basiert in der Regel auf unterschiedlichen **Kriterien**. Die wesentlichen Kriterien sind vorgegeben, um eine standardisierte Auswertung zu erleichtern. Ein weiteres Kriterium kann individuell als Freitext nachgetragen werden. Alle Kriterien können positiv („+“) oder negativ („-“) empfunden werden. Das ist in der Spalte „+/-“ anzugeben. Danach ist anzukreuzen, wie wichtig das jeweilige Kriterium für die Gesamtbewertung ist (Spalte „Wichtigkeit“). Es geht also nicht darum, das Kriterium (z. B. den Grad der körperlichen Anstrengung) zu quantifizieren, sondern um seine Bedeutung für die Gesamtbewertung. Insgesamt und grundsätzlich ist hier subjektive Wahrnehmung des Mitarbeiters gefragt.

In den jeweiligen Bereichen werden unterschiedliche Tätigkeiten ausgeführt, die hinsichtlich der verschiedenen Kriterien auch unterschiedlich bewertet werden können. Gesamtbewertung und Wichtigkeit der Kriterien sollen sich auf den Durchschnitt der Tätigkeiten in dem betreffenden Bereich beziehen.

Kriterium	Erläuternde Bemerkungen
Körperliche Anstrengung, Bewegung	Sowohl zu wenig Bewegung als auch zu große Anstrengung können zu einer negativen Bewertung beitragen. Regelmäßige angemessene Bewegung kann dagegen wichtig für eine positive Bewertung sein .
Geistige Anstrengung, Konzentration	Der Grad der für die Tätigkeit benötigten Konzentration kann subjektiv passen und positiv wahrgenommen werden – oder als Unter- oder Überforderung zu einer eher negativen Bewertung führen.
Komplexität der Tätigkeiten	Simple Tätigkeiten können auf die Dauer langweilen, sehr komplexe und anspruchsvolle Tätigkeiten am Ende überfordern. In beiden Fällen führt dies zu einer eher negativen Bewertung. Ein subjektiv als gut empfundenes Mix kann zu einer positiven Bewertung beitragen.
Abwechslungsreichtum der Tätigkeiten	Die Tätigkeiten in den verschiedenen Bereichen sind unterschiedlich abwechslungsreich. Der Abwechslungsreichtum kann subjektiv als passen (positiv) oder auch zu gering oder zu hoch bewertet werden (negativ).
Verantwortung für das Prozessergebnis	Eine Tätigkeit mit größerer Verantwortlichkeit kann sowohl motivierend (positiv) als auch besorgniserregend und abschreckend (negativ) empfunden werden. Geringe Verantwortung kann demotivierend wirken.
Gefährdung, Gesundheitsrisiko	Geringere Gefährdungen können positiv und sehr wichtig, höhere Risiken negativ und ebenfalls sehr wichtig empfunden werden. Auch hier gilt der subjektive Eindruck: die gleiche (positive oder negative) Gefährdungssituation wird von dem einen als sehr wichtig (beruhigend oder besorgniserregend) bewertet, während sie für den anderen womöglich gar keine Rolle spielt.
Umgebungsbedingungen, Raumklima	Die Umgebungsbedingungen werden stark durch das Raumklima, aber auch durch die ggf. zu tragende persönliche Schutzausrüstung (PSA) bestimmt. Auch der mehr oder weniger einfache oder reglementierte Zugang zum Bereich kann eine Rolle für eine positive oder negative Bewertung spielen.
Zusammenarbeit mit Kollegen/ Kolleginnen	Die Tätigkeiten in den verschiedenen Bereichen sind unterschiedlich stark mit Zusammenarbeit und Interaktion mit anderen Mitarbeitern verbunden. Das kann abhängig vom Grad der Zusammenarbeit und Interaktion sowie von persönlichen Präferenzen eher positiv oder eher negativ empfunden werden.
Arbeitsbelastung, Arbeitsdruck, Stress	Zu hoher Arbeitsdruck führt zu negativem Stress. Eine zu geringe Arbeitsbelastung kann ebenfalls negativ empfunden werden (weil die Zeit nicht vergeht, es wird langweilig).

Fragebogen Befragung zur Arbeitszufriedenheit in AEMP-Bereichen

Fassung 2 vom 2019-07-08 Seite 3 von 3

- Befragung ist mit einigen Hinweisen per E-Mail an AEMP-Leitungen verschickt worden
- Zur Sicherheit ausführliche Hinweise im Anhang zu jedem Fragebogen

Der Rücklauf

- 43 ausgefüllte Fragebögen aus 10 Betrieben/Abteilungen
- Angaben zu einem nennenswerten Anteil lückenhaft
 - Bereiche nicht bewertet und/oder
 - Kriterien nicht bewertet und/oder
 - Kriterien nicht gewichtet
- Aufgrund der geringen Anzahl keine Bögen ausgeschlossen, sondern jede verwertbare Information auch verarbeitet

INSTRUCLEAN

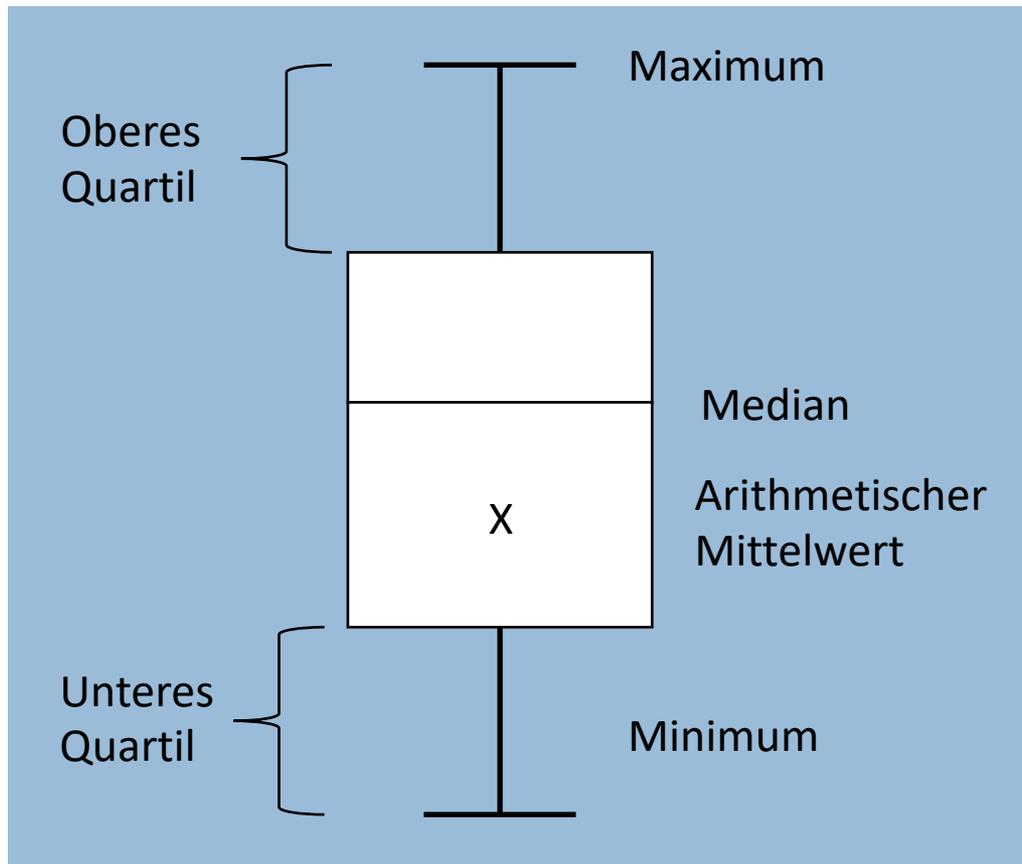
INSTRUCLEAN

Bericht zur Befragung zur Arbeitszufriedenheit in verschiedenen AEMP-Bereichen

Inhaltsverzeichnis	2
1 Zielsetzung	2
2 Fragebogen und Befragung	2
2.1 Bewertung von Bereichen	2
2.2 Abgefragte Kriterien	2
2.3 Befragung	2
3 Rücklauf und resultierende Datenbasis	3
4 Ergebnisse	3
4.1 Differenzierung der verschiedenen Arbeitsbereiche	4
4.2 Attraktivität der verschiedenen Arbeitsbereiche	4
4.3 Aspekte der Bewertung der Arbeitsbereiche	6
4.4 Einfluss der verschiedenen Aspekte auf die Bewertung der Arbeitsbereiche	6
4.5 Wichtigkeit der verschiedenen Aspekte für die Bewertung der Arbeitsbereiche	7
5 Zusammenfassung	7
6 Anhang	7

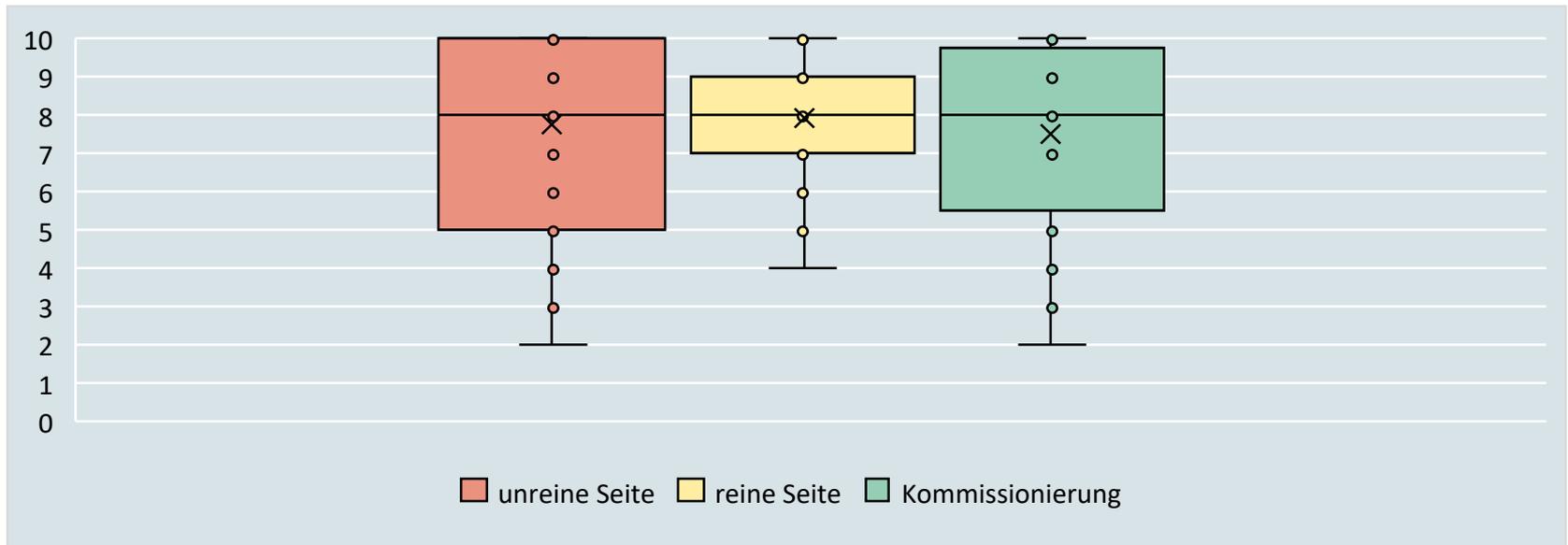
Ergebnisse

Kurze Erinnerung an Ergebnisdarstellung



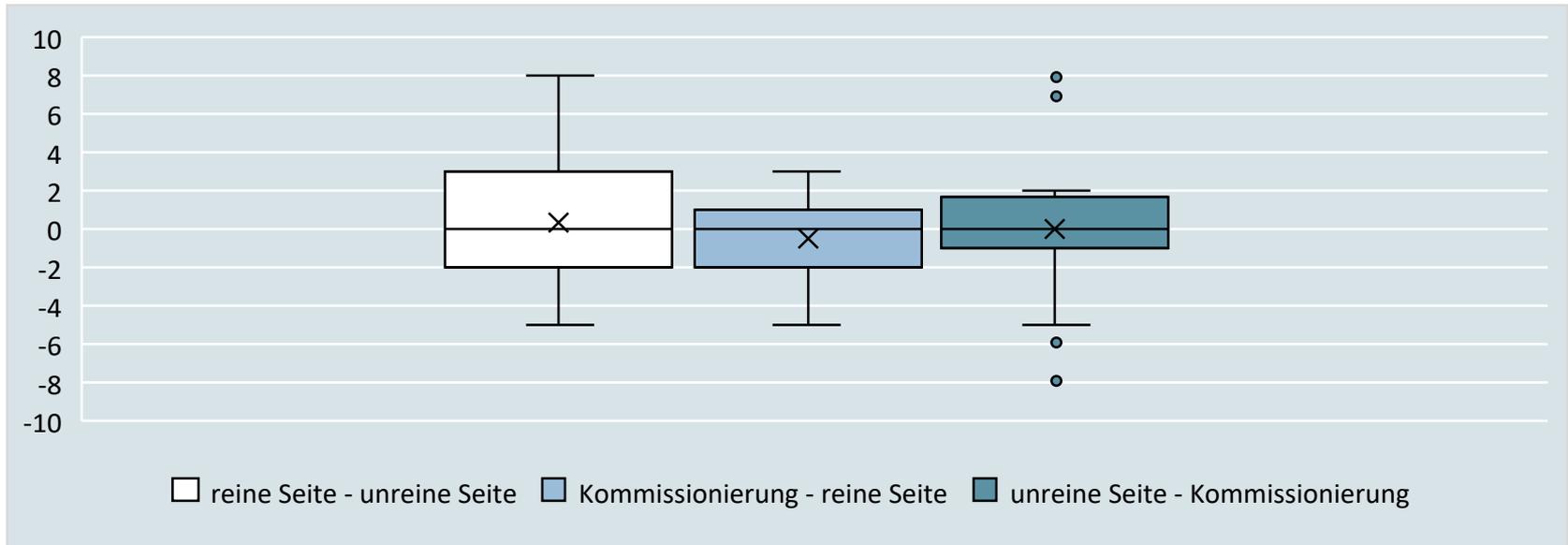
- Größere Ergebnismenge:
Mittelwert, Standardabweichung, Statistik...
- Kleinere Ergebnismenge:
eher robuste Lageparameter im Kasten-
diagramm (Box-Plot)

Vergleich der Bewertungen der Arbeitsbereiche



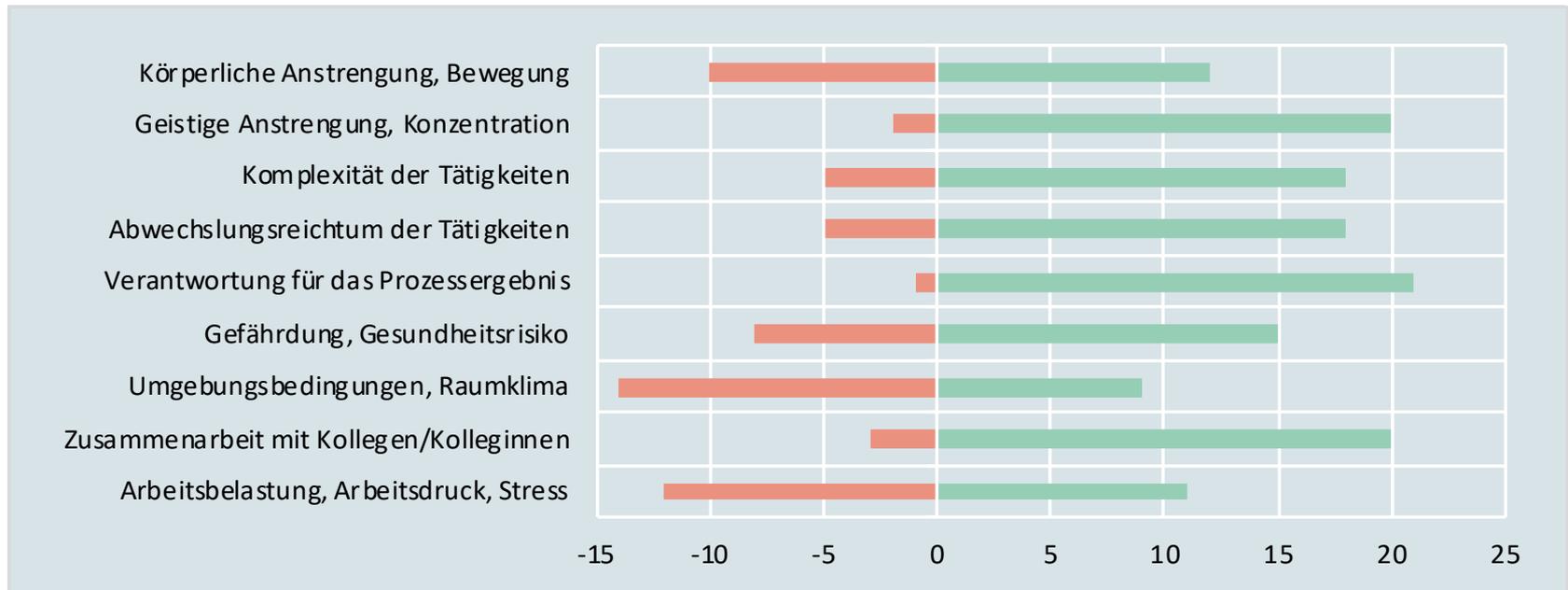
- Mittelwerte vergleichbar
- Streuung der Ergebnisse unterschiedlich: Ergebnisse für „Reine Seite“ kompakter, schlechteste Bewertungen weniger tief

Unterschiede zwischen Arbeitsbereichen innerhalb der Rückmeldungen



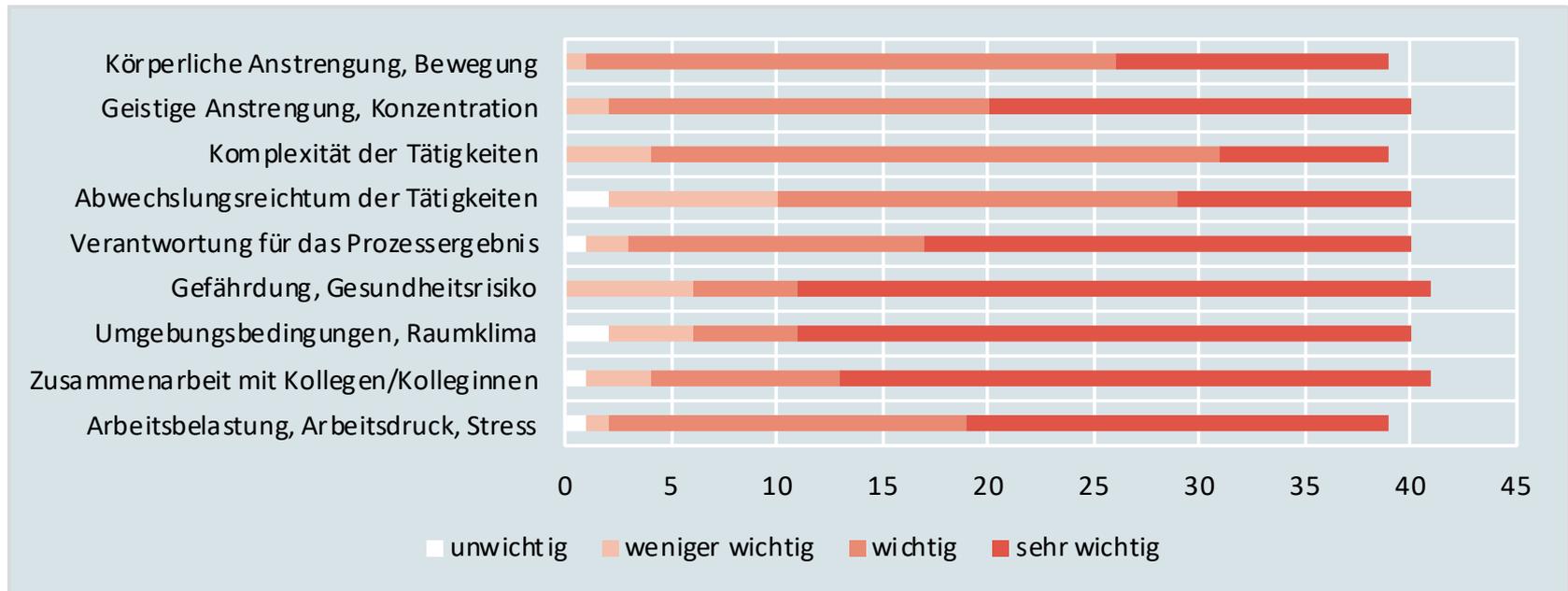
- Mittelwerte bei „0“, also im Durchschnitt wenig Unterschiede
- Erneut unterschiedliche Streuung, tendenziell
 - „Reine Seite“ besser als „Unreine Seite“
 - „Unreine Seite“ schlechter als Kommissionierung

Gründe für die Bewertung der „Unreinen Seite“



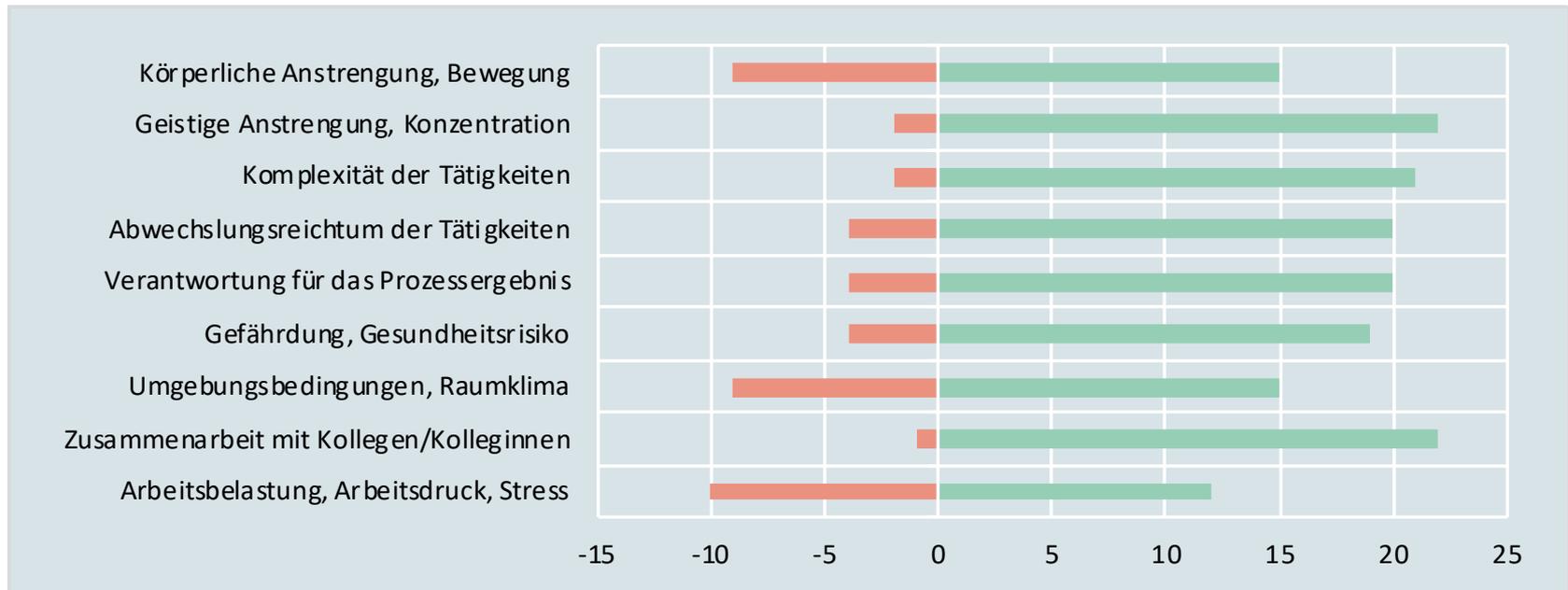
- Nennenswert negativ: körperliche Anstrengung, Umgebungsbedingungen, Stress
- Kaum negativ: geistige Anstrengung, Verantwortung, Teamarbeit

Wichtung der Gründe für die Bewertung der „Unreinen Seite“



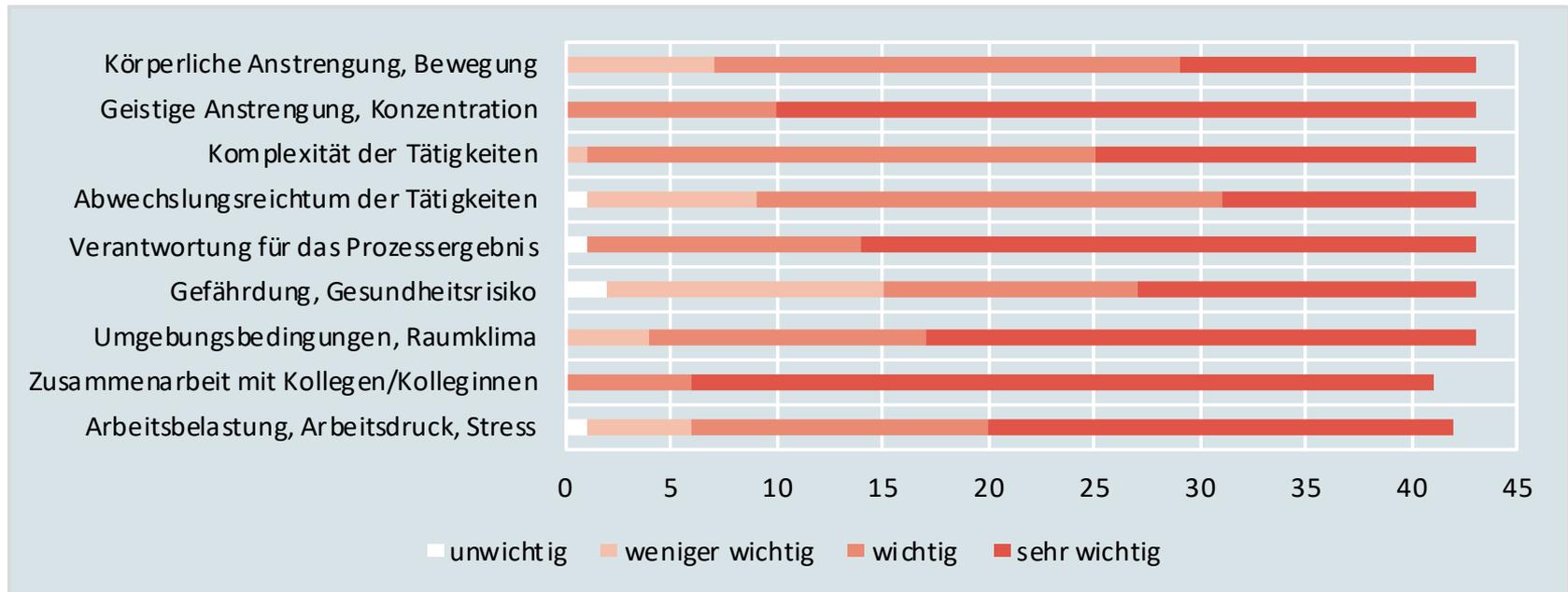
- Besonders entscheidungsrelevant: Arbeitssicherheit (Gefährdung, Risiko), Umgebungsbedingungen, Teamarbeit

Gründe für die Bewertung der „Reinen Seite“



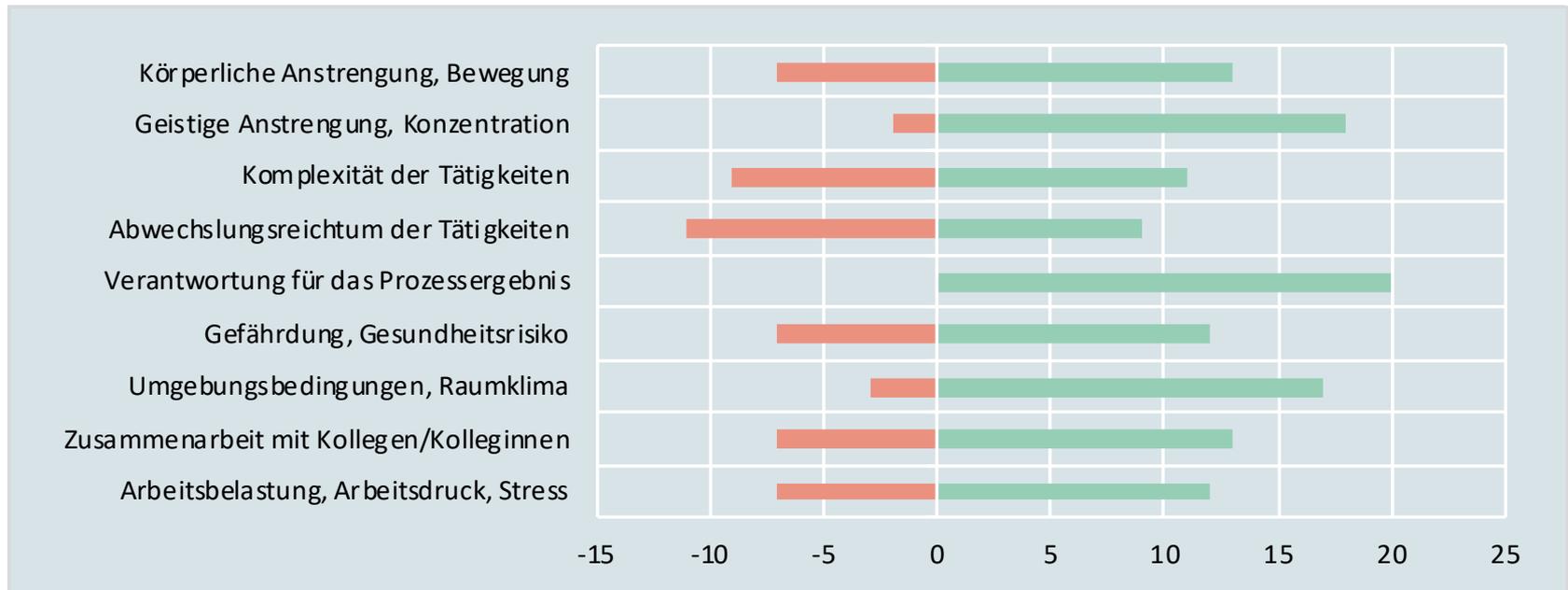
- Nennenswert negativ: körperliche Anstrengung, Umgebungsbedingungen, Stress
- Kaum negativ: geistige Anstrengung, Komplexität, Teamarbeit

Wichtung der Gründe für die Bewertung der „Reinen Seite“



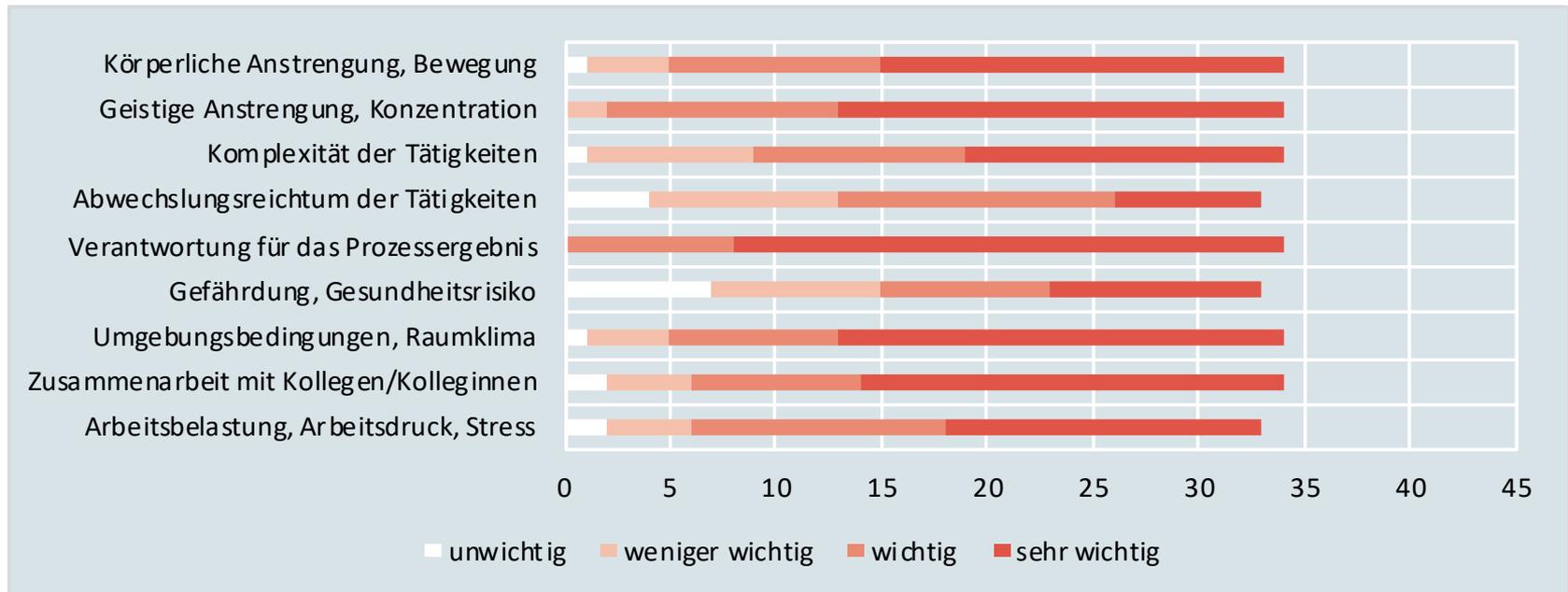
- Besonders entscheidungsrelevant: Konzentration, Verantwortung, Umgebungsbedingungen, Teamarbeit

Gründe für die Bewertung der „Kommissionierung“



- Nennenswert negativ: körperliche Anstrengung, Komplexität, Umgebungsbedingungen, Stress
- Kaum negativ: geistige Anstrengung, Komplexität, Teamarbeit

Wichtung der Gründe für die Bewertung der „Kommissionierung“



- Besonders entscheidungsrelevant: Konzentration, Verantwortung, Umgebungsbedingungen, Teamarbeit

Vergleichbares und Unterschiede

- Überwiegend negativ: körperliche Anstrengung, Umgebungsbedingungen, Stress
- Kaum negativ: geistige Anstrengung, Verantwortung, Teamarbeit
- Wichtung der Kriterien ähnlich, aber
 - Arbeitssicherheit (Gefährdung, Risiko), Umgebungsbedingungen auf der „Unreinen Seite“ wichtiger
 - Teamarbeit in der „Kommissionierung“ weniger wichtig

Was bleibt?

- Bewertung der Arbeitsbereiche „Unreine Seite“, „Reine Seite“ und „Kommissionierung“ zeigt im Durchschnitt keine spektakulären Unterschiede – auch wenn im Einzelfall gravierende Differenzen vorliegen können
- Kriterienkatalog offensichtlich treffend
 - Nur zwei zusätzliche Meldungen („Arbeitskleidung“ und „Arbeitsmittel“ für die „Unreine Seite“ ergänzt)
- Kriterienkatalog damit durchaus geeignet für vertiefende Befragungen
 - Gern mit dem Versuch Unter- von Überforderung zu unterscheiden (wohl wissend, das was dem einen zu viel ist, dem anderen gerade recht oder sogar zu wenig ist)

INSTRUCLEAN

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

Christiaan Meijer

Phone +49 (0)151 43270137

E-Mail <christiaan.meijer@instruclean.de>

INSTRUCLEAN GmbH

Tenderweg 4, 45141 Essen

www.instruclean.de