

Jürgen Bley, Dr. Britta Woldering

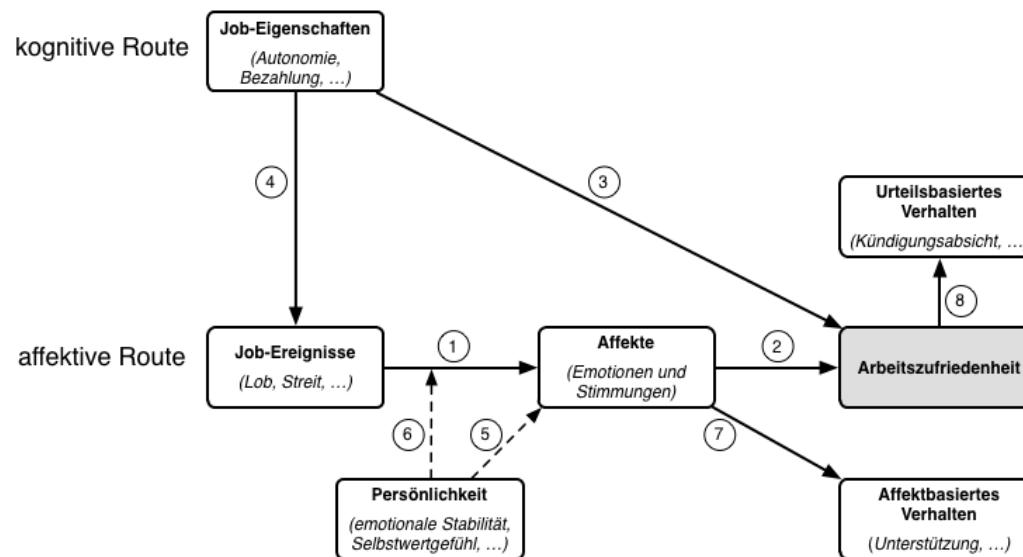
Glück am Arbeitsplatz?

Beschäftigtenbefragungen in der Deutschen Nationalbibliothek

Befragungen der Beschäftigten der Deutschen Nationalbibliothek zur Arbeitszufriedenheit

1. Warum befragen wir Beschäftigte zu ihrer Arbeitszufriedenheit?
2. Wie haben wir die Befragungen durchgeführt?
3. Was machen wir mit den Ergebnissen?
4. Ist Zufriedenheit der richtige Indikator?

Theorie affektiver Ereignisse



Affective Events Theory (in Anlehnung an Weiss & Cropanzano, 1996).

Quelle: <http://arbeitszufriedenheit.net/die-theorie-affektiver-ereignisse/>

Zwei-Faktoren-Theorie (Frederick Herzberg)

Arbeitszufriedenheit setzt sich zusammen aus

- **Motivatoren**, z. B. die Arbeit selbst, Leistung, Anerkennung für Leistung, Verantwortung, Aufstieg, Möglichkeit zum Wachstum
- **Hygienefaktoren**, z. B. Führungsstil, Unternehmenspolitik und -verwaltung, Arbeitsbedingungen wie Arbeitszeit, Beziehungen zu Vorgesetzten, Kolleginnen und Kollegen, Unterstellten, Arbeitssicherheit, Gehalt



Rahmenbedingungen

- Von der Leitung beauftragt
- Arbeitsgruppe aus neun Personen inkl. Gremienvertretungen
- Externer Dienstleister zur Beratung, Durchführung, Auswertung, Ergebnispräsentation
- Online-Befragung, vier Wochen
- Rund 650 Teilnahmeberechtigte an zwei Standorten

Fragebogen

- Klären Sie, was man wissen möchte!
- Bereitschaft, etwas zu verändern und dafür Ressourcen zur Verfügung zu stellen
- Rund 70 Fragen, davon zwei offene Fragen
- Differenzierungsmerkmale: Alter, Geschlecht, befristet/unbefristet, Dauer der Betriebszugehörigkeit
- 5er Skala

Fragebogen 2011

Arbeitszeit, Vereinbarkeit beruflicher und außerberuflicher Anforderungen

Wie zufrieden sind Sie mit...

	Überhaupt nicht zufrieden	Weniger zufrieden	Zufrieden	Sehr zufrieden	Äußerst zufrieden
der geltenden Gleitzeitregelung, um Ihre Arbeit so zu gestalten, dass sie Ihren Bedürfnissen entspricht?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
den Möglichkeiten, Plusstunden abzubauen zu können, die aufgrund des hohen Arbeitsvolumens angesammelt wurden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
der Möglichkeit, die täglichen Anfangs- und Endzeiten variieren zu können?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
der Möglichkeit, Ihren Erholungsurlaub dann in Anspruch nehmen zu können, wenn Sie es möchten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
der Rücksichtnahme der DNB auf Ihre außerberuflichen Anforderungen und Verpflichtungen (z.B. Familie, Ehrenamt)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

←
→

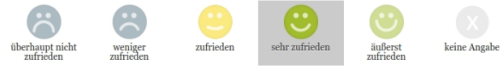
Fragebogen 2017



"Und wie sieht es mit Ihren Arbeitszeiten und der allgemeinen Vereinbarkeit mit Familie und Beruf aus?", fragt Ihre ehemalige Kollegin.

"Wie zufrieden sind Sie denn eigentlich mit..."

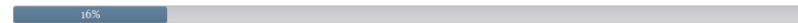
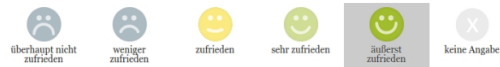
...der Rücksichtnahme der DNB auf Ihre außerberuflichen Anforderungen und Verpflichtungen (z. B. Familie, Ehrenamt)?"



...der Möglichkeit, die täglichen Anfangs- und Endzeiten variieren zu können?"



...der geltenden Arbeitszeitregelung, um Ihre Arbeit so zu gestalten, dass sie Ihren Bedürfnissen entspricht?"



"Aha, und wie stark belastet Sie derzeit ..."

...die Unterforderung durch die Ihnen übertragenen Aufgaben?"



...das Arbeiten unter Termin- und Zeitdruck?"



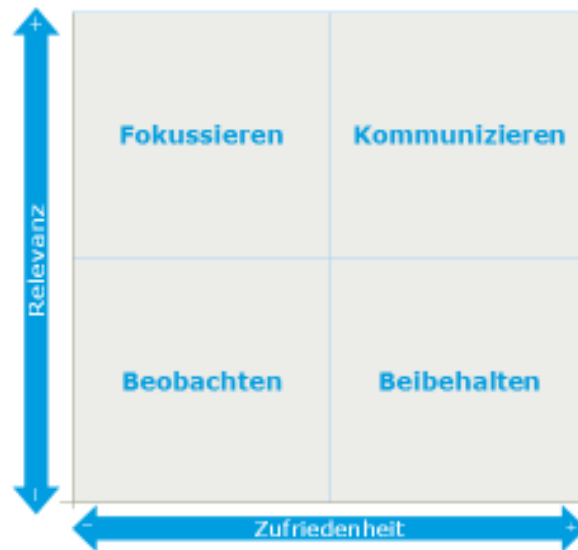
...die gleichförmige Arbeit?"

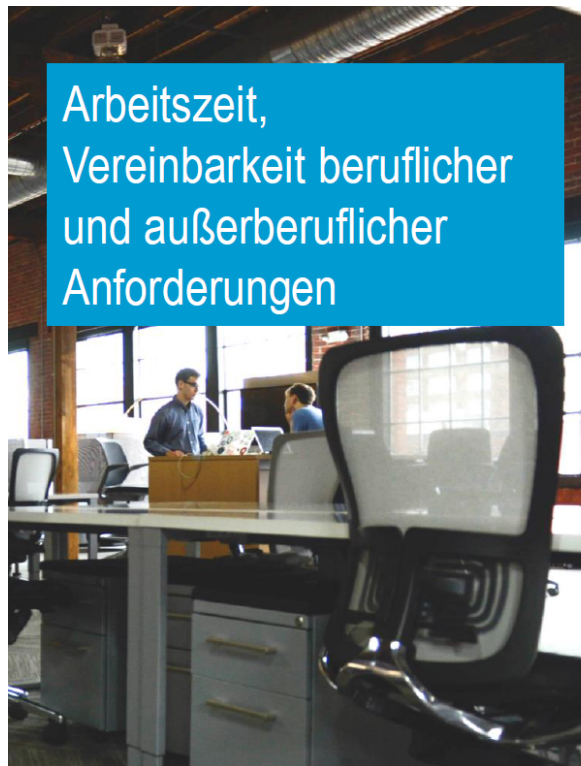


Was beeinflusst die Arbeitszufriedenheit?

- Arbeitsumgebung
- Arbeitszeit
- Arbeitsabläufe
- Arbeitsauslastung
- Führungsverhalten
- Mitgestaltung
- Kommunikation
- Information
- Besprechungen
- Zusammenarbeit
- Fortbildung / Karriere
-

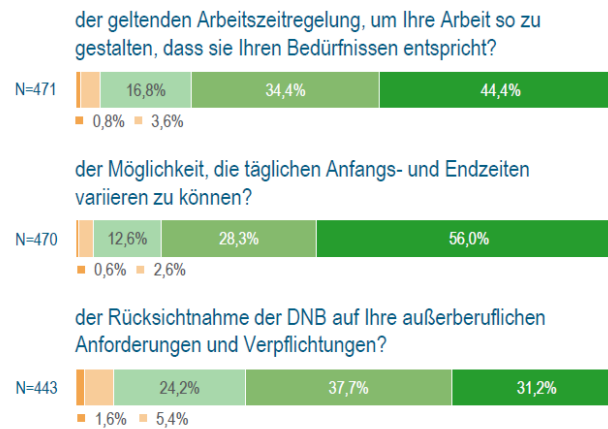
METHODIK DER HANDLUNGSPORTFOLIOS



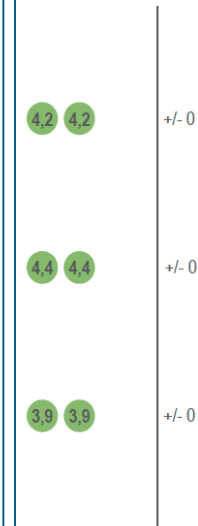


Wie zufrieden sind Sie mit ...

Mittelwerte



2017 | 2014 Änderung



Angaben jeweils in Prozent aller gültigen Antworten

überhaupt nicht weniger zufrieden sehr äußerst

Ergebnisse

- Präsentation durch den Dienstleister
- Zugang für alle, Gesamt-Ergebnisbericht im Intranet
- Die Befragung ist erst der Anfang, dann geht die eigentliche Arbeit los!
- Balance zwischen schnellen Erfolgen und mittelfristigen Veränderungen, zwischen Aktionismus und Versanden

Erste Befragung 2011

- Hohe Beteiligungsquote: 68 Prozent
- Viele Handlungsmöglichkeiten, entsprechend viele Aktivitäten im Anschluss, z. B. Mitarbeitergespräche, Lunch Talks und Schulterblicke, Betriebssport, Ideenmanagement, zeitlich befristete Umsetzungsmöglichkeit, neue Besprechungsstrukturen

Zweite Befragung 2014

- Zur Vergleichbarkeit weitgehend identischer Fragebogen
- Höhere Beteiligungsquote: 74 Prozent
- Verblüffende Ergebnisse („Flurfunk“ vs. Ergebnisse)
- Fortführen mittelfristig wirksamer Veränderungen:
Restrukturierung, Schwerpunkt Stärkung der Führungskräfte

Dritte Befragung 2017

- Hohe Beteiligungsquote: 72 Prozent
- Neue Fragenkomplexe zum Thema Arbeit und Gesundheit
- Ergebnisse: bei „Bestandsfragen“ stabilisiert, kaum verändert
- Gesundheit/Belastung als neues Thema
- Bearbeitung der Ergebnisse ist Teil des täglichen Führungshandelns

Wozu sind Befragungen gut und wozu nicht?

Chancen:

- Zeigt Stärken und Handlungsfelder auf
- Nicht nur die Lauten werden gehört
- Fördert eine gute Kommunikationskultur

Grenzen:

- Zeigt Missstände auf, aber nicht deren Ursachen
- Zeigt durchschnittliche Meinung, keine konkreten Dinge
 - ➔ weitere Gespräche, Workshops, Aktivitäten sind notwendig

Ist Zufriedenheit der richtige Indikator?

Wofür?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Jürgen Bley

Deutsche Nationalbibliothek

Organisation und Controlling

j.bley@dnb.de

Dr. Britta Woldering

Deutsche Nationalbibliothek

Marketing und Kommunikation

b.woldering@dnb.de