



Mitarbeiterzufriedenheit

Wie lassen sich Erwartungen und Realität in Einklang bringen?

HR Innovation Day

23.05.2023

Prof. Dr. Oliver Janz

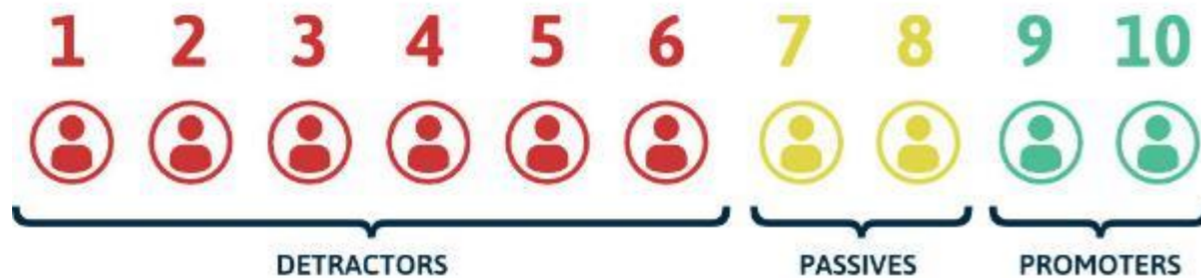
Mitarbeiterzufriedenheitsmessung

- Elf Einzelhändler im Vergleich
- Onlinebefragung der Mitarbeiter:innen im Verkauf (Zeitaufwand ca. 15 Minuten)
- Identifizierung kritischer Themenfelder je Unternehmen bzw. je Filiale

Übergreifende Ergebnisse

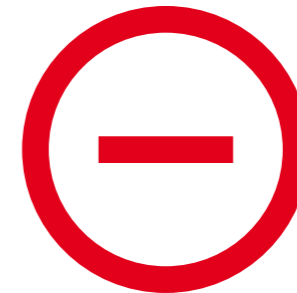
NPS: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Arbeitgeber Ihren Bekannten oder Verwandten als Arbeitgeber weiterempfehlen?

Net Promoter Score

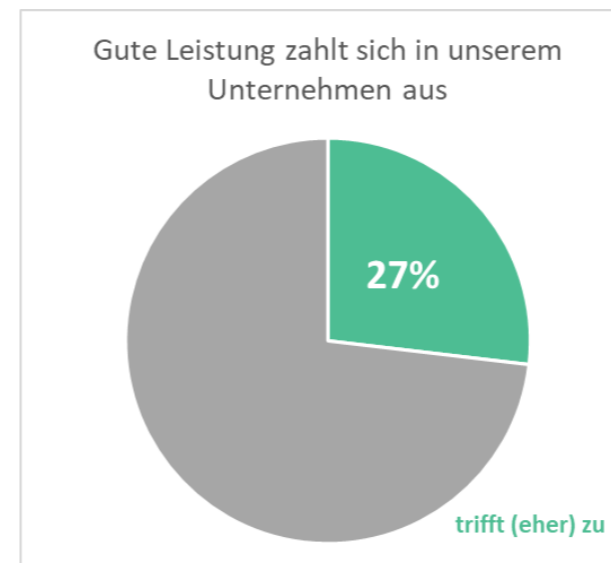
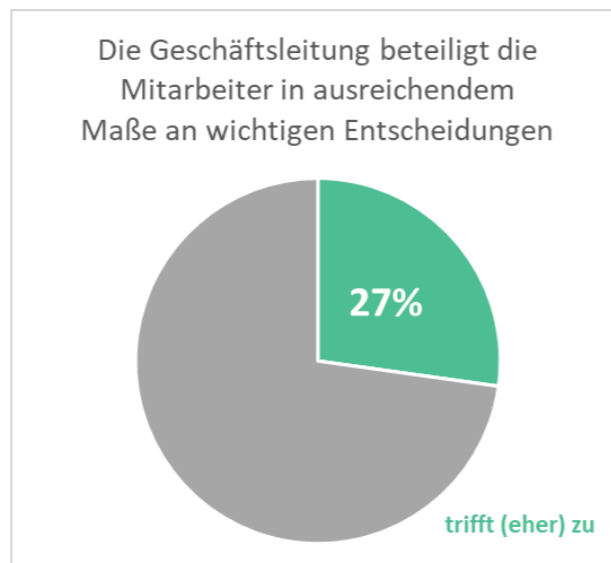
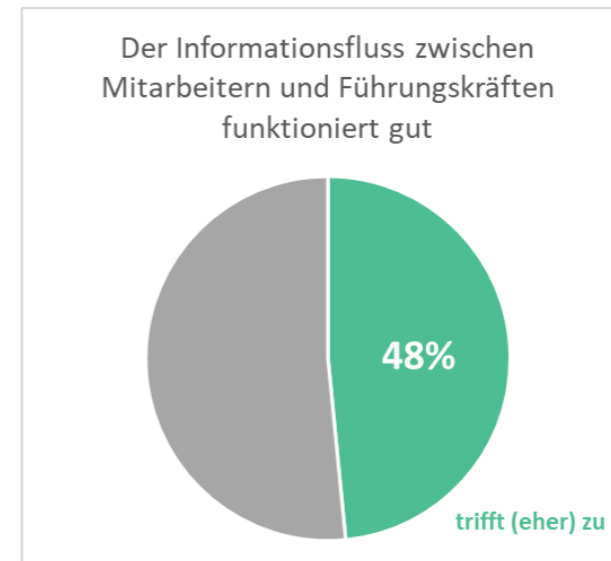
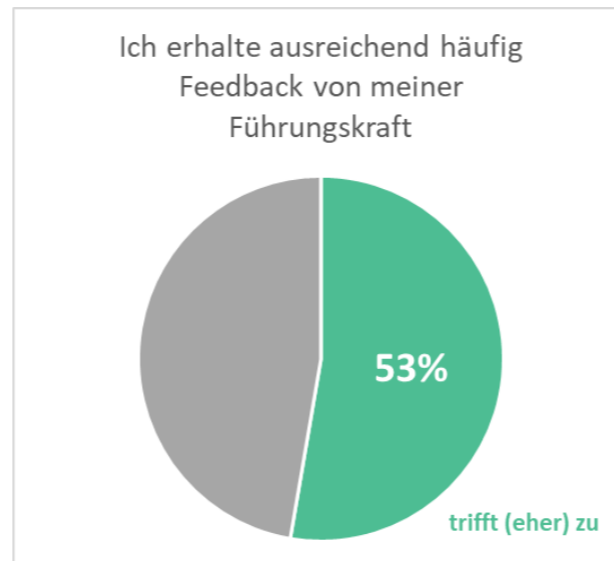
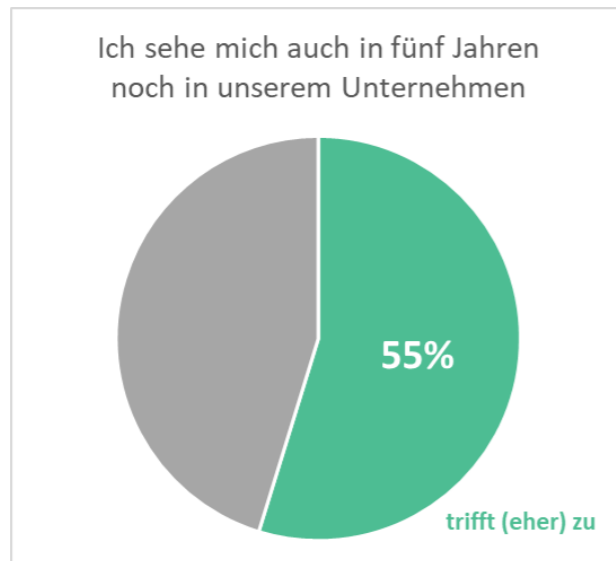


$$\text{NPS} = \% \text{ (green icon)} - \% \text{ (red icon)}$$

Im Durchschnitt negativ



Übergreifende Ergebnisse



Worauf kommt es an?

8 Themenfelder

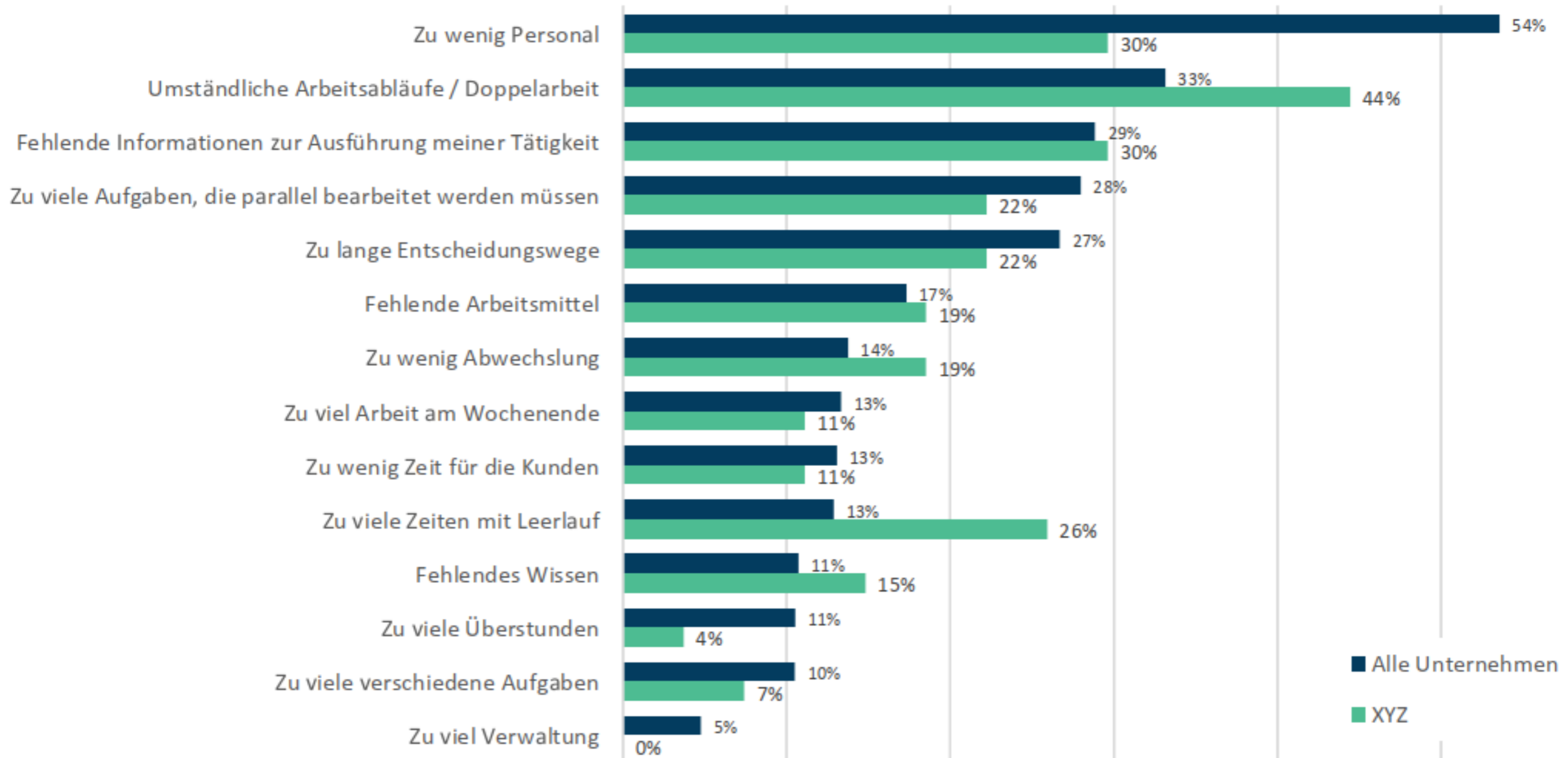
Generelle Zufriedenheit

**Beurteilung von Tätigkeiten und
Aufgaben**

- Arbeitsinhalte
- Arbeitspensum
- Über- oder Unterforderung
- Psychischer Druck (Angst vor Fehlern)
- Maß an Verantwortung
- Gerechte Verteilung der Arbeit
- Störfaktoren

Gibt es etwas, das Sie bei Ihrer Arbeit besonders stört?

Anteil der Nennungen



Worauf kommt es an?

8 Themenfelder

Generelle Zufriedenheit

Beurteilung von Tätigkeiten und
Aufgaben

**Arbeitszeiten und
Personaleinsatzplanung**

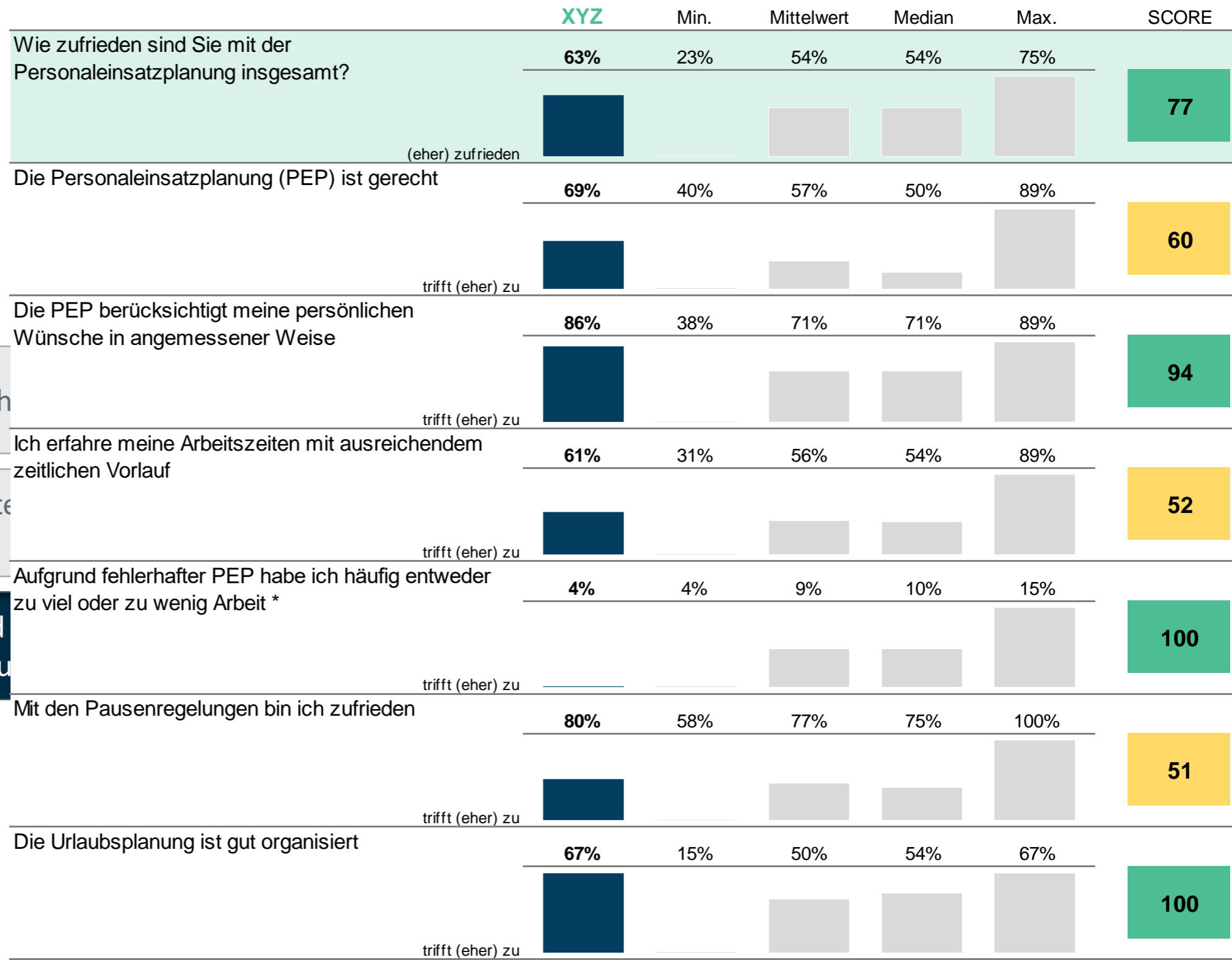
Worauf kommt es an?

8 Themenfelder

Generelle Zufriedenheit

Beurteilung von Tätigkeiten
Aufgaben

**Arbeitszeiten und
Personaleinsatzplan**



Worauf kommt es an?

8 Themenfelder

Generelle Zufriedenheit

Beurteilung von Tätigkeiten und
Aufgaben

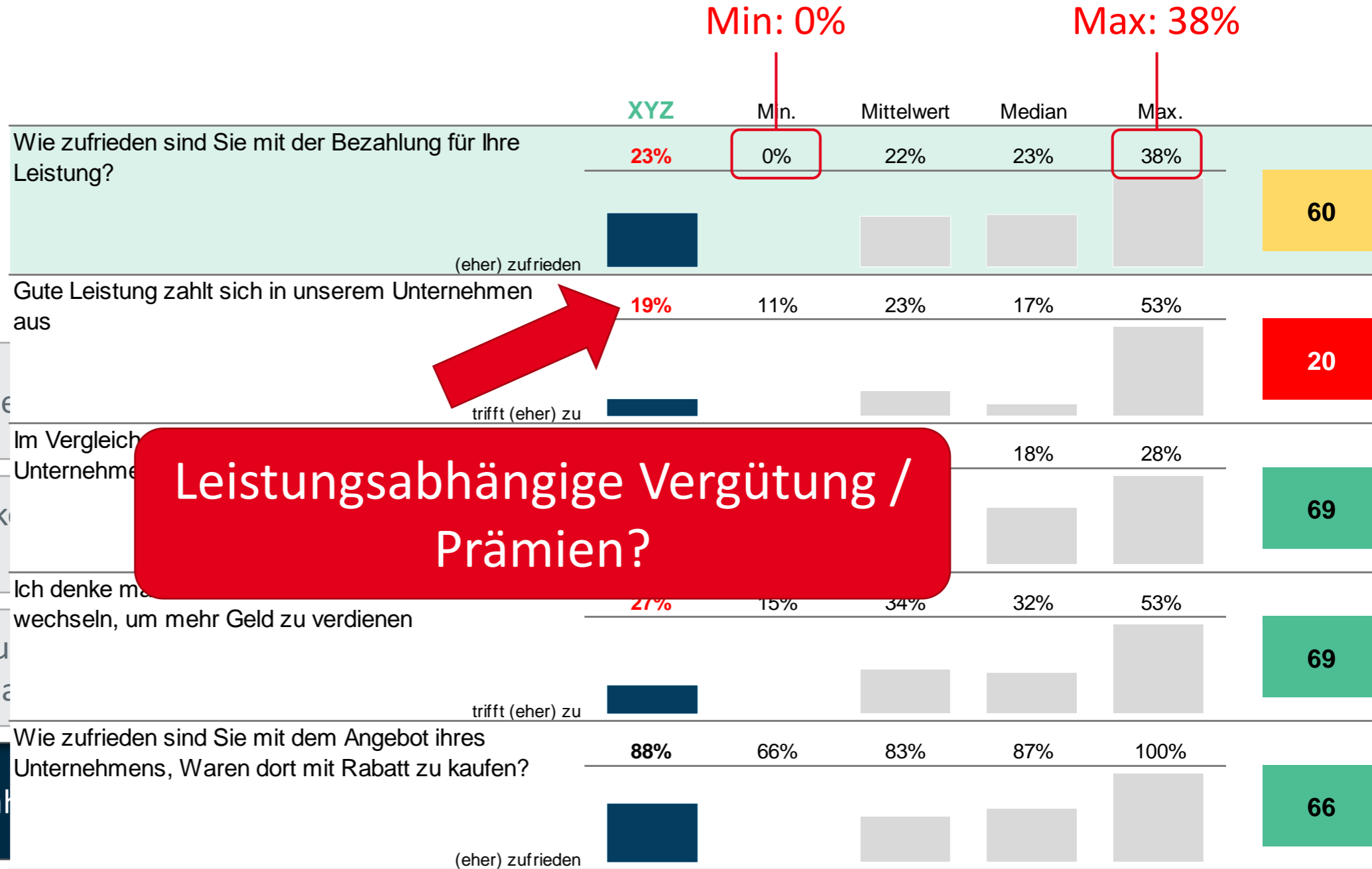
Arbeitszeiten und
Personaleinsatzplanung

Vergütung / Bezahlung

Worauf kommt es an?

8 Themenfelder

- Generelle Zufriedenheit
- Beurteilung von Tätigkeiten / Aufgaben
- Arbeitszeiten und Personaleinsatzplan
- Vergütung / Bezahlung**



Leistungsabhängige Vergütung / Prämien?

Worauf kommt es an?

8 Themenfelder

Generelle Zufriedenheit

Beurteilung von Tätigkeiten und
Aufgaben

Arbeitszeiten und
Personaleinsatzplanung

Vergütung / Bezahlung

Persönliche Entwicklung /
Weiterbildungsmöglichkeiten

**Zusammenarbeit mit dem
direkten Vorgesetzten**

Zusammenarbeit mit dem direkten Vorgesetzten

Zufriedenheit, Wertschätzung, Glaubwürdigkeit, Vertrauen

Motivation und Förderung von Eigeninitiative

Zuhören und Unterstützen

Kommunikation und Feedback

Zielvorgaben

BEISPIELE (trifft (eher) zu)

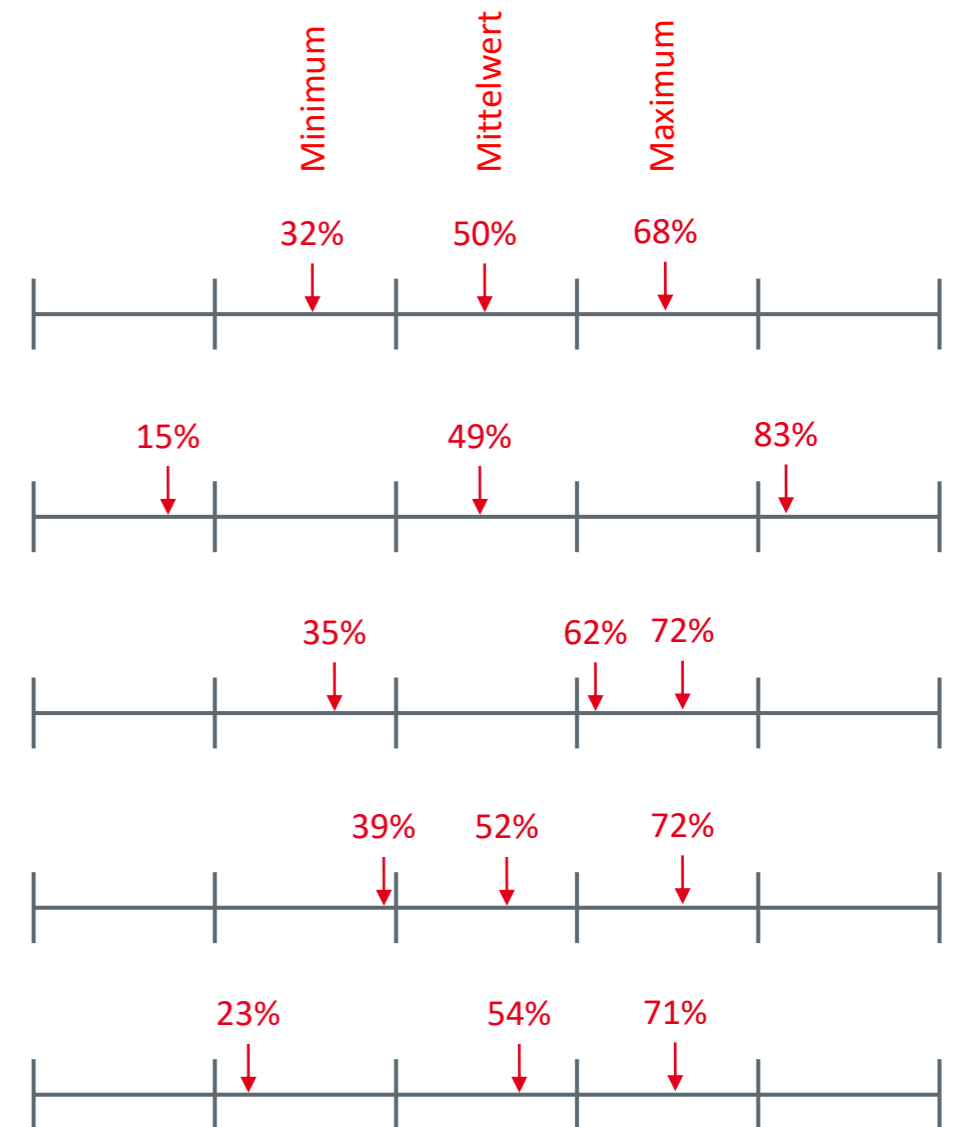
Meine Führungskraft ist ein Vorbild für die Mitarbeiter

Für gute Leistung bekomme ich Lob und Anerkennung

Unterstützung durch Führungskraft bei Herausforderungen

Feedbackgespräche sind meist motivierend

Mit meinen Zielvorgaben bin ich zufrieden



Worauf kommt es an?

8 Themenfelder

Generelle Zufriedenheit

Beurteilung von Tätigkeiten und Aufgaben

Arbeitszeiten und Personaleinsatzplanung

Vergütung / Bezahlung

Persönliche Entwicklung / Weiterbildungsmöglichkeiten

Zusammenarbeit mit dem direkten Vorgesetzten

Zusammenarbeit im Team

Feedback an die Geschäftsleitung

Differenziert nach:

- Filiale
- Abteilung
- Betriebszugehörigkeit

Kontakt

Prof. Dr. Oliver Janz
BWL-Handel / Fashion Management



DHBW Heilbronn

Bildungscampus 4

74076 Heilbronn

+49 (0)7131 / 12 37 - 125

oliver.janz@heilbronn.dhbw.de

<https://www.heilbronn.dhbw.de>

<https://handel-dhbw.de>