



TQU Verlag

**Das Mitarbeiter-
Feedback
Mitarbeiterzufriedenheit
fördern**

QUALITY APPs Applikationen für das Qualitätsmanagement

Testen und Anwenden

Die Mitarbeiterbefragung

Fragebogen, Auswertung und Kano-Handlungsoptionen

[Autor: Jürgen P. Bläsing](#)

Edwards Deming: "Die meisten arbeiten im System, nur wenige am System." Die Mitarbeiter erleben die Organisation des Unternehmens. Sie haben oft nur wenig Möglichkeiten, aktiv Einfluss auf die Arbeitsgestaltung und die Arbeitsabläufe zu nehmen. Sie erleben ihr Unternehmen. Doch davon, wie sie das erleben, ist der Erfolg eines Unternehmens in besonderer Weise abhängig. Für die wenigen "Gestalter", die Top-Führungskräfte, ist es wichtig, die Reaktion und die Empfindlichkeiten der Mitarbeiter zu hinterfragen und zu kennen. Eine regelmäßige Mitarbeiterbefragung ist hierfür ein geeignetes Hilfsmittel und wird in den gut geführten Unternehmen eingesetzt.

Dieses QUALITY APP bietet eine standardisierte Vorgehensweise für eine Mitarbeiterbefragung, die im TQU entwickelt und viele Jahre erfolgreich eingesetzt wurde. Auf der Basis frei definierbarer Themen und Fragen wird automatisch ein direkt einsetzbarer Fragebogen erstellt. Die Fragen werden von den Mitarbeitern in zwei Dimensionen beantwortet. Zum einen wird die persönliche Bedeutung der Fragebogenfrage im Hinblick auf die eigene Situation bezüglich des Kriteriums eingeschätzt. Bedeutung und Situation werden zum anderen in der Befragung zusammengefasst. Alle Antworten der befragten Mitarbeiter werden anonym ausgewertet und zu themenbezogenen ganzheitlichen Kenngrößen zusammengefasst. Um aus einer aktuellen Mitarbeiterbefragung Handlungsoptionen für die Unternehmensleitung abzuleiten, wird die Kano-Analyse mit vier Handlungsfeldern (Portfolio) eingesetzt. Diese Kombination wurde in dieser Applikation erstmalig realisiert.

Mit diesem QUALITY APP aus der Reihe "Testen und Anwenden" können frei wählbar in bis zu zehn Themen bis zu dreißig Fragen formuliert werden. Die Auswertung ist für bis zu 20 Fragebogen vorbereitet. Zahlreiche Diagramme unterstützen die Auswertung und visualisieren die Ergebnisse in hervorragender Weise.

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

QUALITY APPs Applikationen für das Qualitätsmanagement

Lizenzvereinbarung

Dieses Produkt "Die Mitarbeiterbefragung" wurde von uns mit großem Aufwand und großer Sorgfalt hergestellt. Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt (©). Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Weitergabe, der Übersetzung, des Kopierens, der Entnahme von Teilen oder der Speicherung bleiben vorbehalten.

Bei Fehlern, die zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Nutzung dieses Softwareproduktes führen, leisten wir kostenlos Ersatz. Beschreibungen und Funktionen ersetzen sich als Beschreibung von Nutzern, die in der Praxis als Fachverbände zur Unterstützung bestimmter Eigenschaften. Wir übernehmen kein Gewähr dafür, dass die angegebenen Lösungen für die Zwecke von Kunden, die abhängerig sind, geeignet sind.

Sie erklären sich damit einverstanden, dieses Produkt nur für Ihre eigene Arbeit und für die Information innerhalb Ihres Unternehmens zu verwenden. Sollten Sie es in anderer Form, insbesondere in Form von Informationsmaterialien, in anderen Unternehmen (Forschung, Schulungseinrichtung etc.) verwenden wollen, setzen Sie sich unbedingt vorher mit uns wegen einer entsprechenden Vereinbarung in Verbindung. Unsere Produkte werden kontinuierlich weiterentwickelt. Bitte melden Sie sich, wenn Sie ein Update wünschen.

Alle Ergebnisse basieren auf den vom Autor eingesetzten Formeln und müssen vom Anwender sorgfältig geprüft werden. Die berechneten Ergebnisse sind als Hinweise und Anregungen zu verstehen.

Wir wünschen viel Spaß und Anregungen mit dieser Applikation

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

Hinweise:

Diese QUALITY APP ist zur Unterstützung bei der Durchführung und Auswertung von Mitarbeiterbefragungen in einem Unternehmen entwickelt worden. Ziel ist es, eine ganzheitliche Abschätzung der Akzeptanz unternehmerischer Positionen und Entscheidungen zu bekommen. Die Akzeptanz wird durch eine Kombination aus der persönlichen Bedeutung und der persönlichen Situation durch den Zufriedenheitsindex quantifiziert. Um aus den Ergebnissen Handlungsoptionen für das Management abzuleiten, wird die Kano-Matrix angewendet. Die Vorgehensweise entspricht in weiten Teilen der vom TQU entwickelten und viele Jahre in der Praxis angewandten Systematik. Weitergehende Anforderungen können durch den Anwender ergänzt werden.

Voraussetzungen:

Der Fragebogen ist in 10 Hauptthemen (Kriterien) mit jeweils drei Fragen gegliedert und vorbereitet. Die vorbereiteten Themen und Fragen müssen vom Anwender auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft und gegebenenfalls verändert und angepasst werden. Die Auswertung der Fragebogen geschieht anonymisiert. Die Bewertung durch die Mitarbeiter basiert auf einer Skala von 1 bis 10. Das APP ist für 20 auszuwertende Fragebogen entwickelt.

Lösung:

Erfasst werden die Bedeutung für den Mitarbeiter und seine Situation, jeweils bewertet mit Zahlen von 1 bis 10. Aus der Kombination beider Skalenwerte wird ein Zufriedenheitsindex berechnet, der Hinweise auf die Mitarbeiterzufriedenheit geben kann. In einem Kano-Portfolio werden Bedeutung und Situation in vier Handlungsfelder segmentiert, die Hinweise auf eventuell notwendige Veränderungsmaßnahmen geben zu können.

Vorgehen:

Um eine Mitarbeiterbefragung mit Unterstützung des QUALITY APPS durchzuführen, sind folgende Schritte zu empfehlen:

Festlegen der Rahmenbedingungen (Zielsetzung, Verantwortlicher, Umfang, Projektziele etc.)

Festlegen der Hauptthemen der Befragung in Abstimmung mit der Geschäftsleitung, anschließend die Fragen formulieren.

Fragebogen erstellen, Probelauf des Fragebogens und Optimierung der Fragen.

Sicherstellen des Datenschutzes und der Ressourcen, Zusammenarbeit mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Informieren der Mitarbeiter über die Zielsetzung, die Vorgehensweise, die Auswertung und die Konsequenzen der Befragung.

Befragung durchführen, Anonymität sichern, durch persönliche Unterstützung hohe Beteiligung anstreben.

Einträge (Bedeutung, Situation) aus den Fragebogen in das APP übernehmen und auswerten.

Die Ergebnisse der Auswertung kritisch analysieren, mit der Geschäftsführung besprechen und den Mitarbeitern bekannt machen.

Veränderungsmaßnahmen mit Hilfe der Kano-Matrix festlegen und umsetzen.

Anwendung:

Das QUALITY APP unterstützt Einzelpersonen oder Arbeitsgruppen, die sich mit der Vorbereitung und Durchführung von Mitarbeiterbefragungen auseinandersetzen.

Nutzung:

Das APP ist zu Test- und Anwendungszwecken geeignet.

Schutz:

Dieses APP ist lauffähig unter Excel. Bei den eingetragenen Daten handelt es sich um Testdaten, sie müssen vor der Anwendung vom Benutzer gelöscht bzw. ersetzt werden.

Die Mappe ist insgesamt geschützt. Der Schutz kann nicht aufgehoben werden. Die einzelnen Blätter der Mappe sind durch einfachen Excel-Schutz geschützt. Einzelne Blätter oder Zeilen wie Spalten können ausgeblendet sein. Werden vom Anwender die eingerichteten Schutzmaßnahmen aufgehoben, lehnen der Autor und der Verlag alle weiteren Verpflichtungen ab.

Ergebnisse:

Alle Ergebnisse beruhen auf den vom Autor eingesetzten Regeln und Berechnungen, sie müssen vom Anwender sorgfältig auf ihre Eignung geprüft werden.

Die berechneten Ergebnisse sind als Vorschläge, Hinweise oder Anregungen zu verstehen.

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

Hinweis: Fragen und die Kurzbezeichnungen können nur in diesem Arbeitsblatt bearbeitet werden

Titel

Mitarbeiterbefragung 2013

Fragen zur Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit

Kurzbezeichnung

1	Wie bewerten Sie Ihre persönlichen Arbeitsbedingungen	Arbeitsbedingungen
1.1	bezüglich der eingesetzten Zeit (Arbeitszeit, Reisezeit, Erreichbarkeit)	Zeit
1.2	bezüglich der Bezahlung (Gehalt, Prämien, sonstige Angebote)	Bezahlung
1.3	bezüglich der auftretenden Anforderungen (fachliche und persönliche Belastungen)	Anforderungen
2	Wie bewerten Sie Ihre persönlichen Kommunikationsmöglichkeiten	Kommunikationsmöglichkeiten
2.1	zwischen den Kollegen und Mitarbeitern aus anderen Bereichen	Kollegen
2.2	mit den direkten Vorgesetzten und anderen Führungskräften	Vorgesetzte
2.3	mit Externen, mit Kunden, Lieferanten etc. (Stakeholder)	Stakeholder
3	Wie bewerten Sie Ihre persönliche Arbeitsplatzsicherheit	Arbeitsplatzsicherheit
3.1	aufgrund der Arbeitsverträge und anderen Vereinbarungen	Verträge
3.2	aufgrund der Geschäftslage, der Aufträge und der Marktsituation	Geschäftslage
3.3	bezüglich der Innovationsfähigkeit (neue Produkte, neue Technologien)	Innovation
4	Wie bewerten Sie Ihre persönlichen Entwicklungsmöglichkeiten	Entwicklungsmöglichkeiten
4.1	bezüglich der angebotenen berufsbezogenen Weiterbildungsmöglichkeiten	Weiterbildung
4.2	bezüglich der Arbeitsinhalte (Umfang, Themen, Fachverantwortung)	Arbeitsinhalte
4.3	bezüglich neuer Technologien und Arbeitsverfahren	Technologie
5	Wie bewerten Sie Ihre persönlichen Karrierechancen	Karrieremöglichkeiten
5.1	bezüglich der Arbeitsinhalte und der Unterstützung durch das Unternehmen	Unterstützung
5.2	bezüglich Ihrer Verantwortung als Person für die Qualität der Arbeit	Verantwortung
5.3	bezüglich der von Ihnen angestrebten Führungsaufgaben (Projektleitung, Abteilungsleitung)	Führungsaufgaben
6	Wie bewerten Sie Ihre persönlichen Beteiligungsmöglichkeiten	Beteiligung
6.1	bezüglich der Gestaltung der Arbeitsabläufe	Beteiligung Arbeitsabläufe
6.2	bezüglich der Gestaltung der Arbeitsplätze	Beteiligung Systeme
6.3	bezüglich neuer Themen, neuer Produkte, neuer Abläufe (Innovationen)	Beteiligung Themen
7	Wie bewerten Sie die Ihnen zur Verfügung stehenden Arbeitsmittel	Arbeitsmittel
7.1	bezüglich des Arbeitsplatzes und der unmittelbaren Arbeitsplatzumgebung	Bewertung Arbeitsplatz
7.2	bezüglich der technischen Ausstattung (Hardware, Software)	Bewertung Technik
7.3	bezüglich der bereitgestellten Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten	Bewertung Information
8	Wie bewerten Sie persönlich das Verhalten der Organisation	Verhalten der Organisation
8.1	bezüglich Klarheit, Offenheit und Transparenz	Offenheit
8.2	bezüglich Flexibilität, Reaktionsfähigkeit und Schnelligkeit	Flexibilität
8.3	bezüglich der persönlichen Betreuung durch Vorgesetzte und Fachstellen	Betreuung
9	Wie bewerten Sie persönlich das Engagement des Unternehmens	Engagement des Unternehmens
9.1	bezüglich Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit im Unternehmen	Gesundheitsschutz
9.2	bezüglich Sauberkeit und Pflege der Einrichtungen und Arbeitsmittel	Sauberkeit
9.3	bezüglich nachhaltiger Aspekte (Energie, Abfall, Gefahrstoffe, Soziales)	Nachhaltigkeit
10	Wie bewerten Sie persönlich das Image des Unternehmens	Image des Unternehmens
10.1	bezüglich der Innenwirkung (Mitarbeiter, Familien, Partner)	Image Innenwirkung
10.2	bezüglich der Außenwirkung (Kunden, Markt, Medien)	Image Außenwirkung
10.3	bezüglich der Branche (Wettbewerber, Konkurrenz)	Image Branche

Skalierung

Hinweis: Die Skalierung kann in nur in diesem Arbeitsblatt bearbeitet werden

Bedeutung

Bedeutung: trifft für mich nicht zu, keine Meinung, keine Angaben

- 1 Bedeutung: nicht merkbar, unbedeutend
- 5 Bedeutung: normal, nicht besonders wichtig
- 8 Bedeutung: besonders wichtig, bedeutet für mich sehr viel
- 10 Bedeutung: extrem wichtig, ist für mich entscheidend

Situation

Situation: trifft für mich nicht zu, keine Meinung, keine Angaben

- 1 Situation: völlig unakzeptabel, behindert mich bei der Arbeit
- 3 Situation: wenig akzeptabel, macht einige Probleme, schränkt mich ein
- 5 Situation: akzeptabel, brauchbar, wenig Probleme
- 7 Situation: ich bin zufrieden, unterstützt mich, fördert mich
- 9 Situation: ich bin sehr zufrieden, kann meine Ideen realisieren, werde anerkannt
- 10 Situation: exzellent, vorbildlich, ich bin sehr zufrieden, ich kann mich verwirklichen

Zufriedenheitsindex

Mitarbeiterbefragung 2013

Wie sehen Sie Ihre persönliche **Situation**? 1 (nicht akzeptierbar) bis 10 (exzellent)

Welche **Bedeutung** hat das für Sie persönlich? 1 (unbedeutend) bis 10 (extrem wichtig)

	↓	↓
Wie bewerten Sie Ihre persönlichen Arbeitsbedingungen		
bezüglich der eingesetzten Zeit (Arbeitszeit, Reisezeit, Erreichbarkeit)	4	4
bezüglich der Bezahlung (Gehalt, Prämien, sonstige Angebote)	6	3
bezüglich der auftretenden Anforderungen (fachliche und persönliche Belastungen)	4	6
Wie bewerten Sie Ihre persönlichen Kommunikationsmöglichkeiten		
zwischen den Kollegen und Mitarbeitern aus anderen Bereichen	4	6
mit den direkten Vorgesetzten und anderen Führungskräften	5	5
mit Externen, mit Kunden, Lieferanten etc. (Stakeholder)	4	3
Wie bewerten Sie Ihre persönliche Arbeitsplatzsicherheit		
aufgrund der Arbeitsverträge und anderen Vereinbarungen	5	5
aufgrund der Geschäftslage, der Aufträge und der Marktsituation	6	6
bezüglich der Innovationsfähigkeit (neue Produkte, neue Technologien)	6	3
Wie bewerten Sie Ihre persönlichen Entwicklungsmöglichkeiten		
bezüglich der angebotenen berufsbezogenen Weiterbildungsmöglichkeiten	4	5
bezüglich der Angebote (Umfang, Tiefe, Anwesenheit, etc.)	5	4
bezüglich neuer Technologien und Arbeitsverfahren	7	3
Wie bewerten Sie Ihre persönlichen Karrierechancen		
bezüglich des Angebotes und der Qualität der Aufträge	2	3
bezüglich Ihrer Verantwortungsbereitschaft (Personalverantwortung, Kostenverantwortung)	4	4
bezüglich der von Ihnen angestrebten Führungsaufgaben (Projektleitung, Abteilungsleitung)	7	3
Wie bewerten Sie Ihre persönlichen Beteiligungsmöglichkeiten		
bezüglich der Gestaltung der eigenen Arbeitsabläufe (Abläufe, Mengen, Zeit)	3	2
bezüglich der Gestaltung der Voraussetzungen und Systeme (Regeln, Best Practice)	4	2
bezüglich neuer Themen, neuer Produkte, neuer Abläufe (Innovationen)	5	5
Wie bewerten Sie die Ihnen zur Verfügung stehenden Arbeitsmittel		
bezüglich des Arbeitsplatzes und der unmittelbaren Arbeitsplatzumgebung	6	6
bezüglich der technischen Ausstattung (Hardware, Software)	8	8
bezüglich der bereitgestellten Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten	6	6
Wie bewerten Sie persönlich das Verhalten der Organisation		
bezüglich Klarheit, Offenheit und Transparenz	7	3
bezüglich Flexibilität, Reaktionsfähigkeit und Schnelligkeit	6	4
bezüglich der persönlichen Betreuung durch Vorgesetzte und Fachstellen	3	3
Wie bewerten Sie persönlich das Engagement des Unternehmens		
bezüglich Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit im Unternehmen	6	8
bezüglich Sauberkeit und Pflege der Einrichtungen und Arbeitsmittel	8	5
bezüglich nachhaltiger Aspekte (Energie, Abfall, Gefahrstoffe, Soziales)	3	6
Wie bewerten Sie persönlich das Image des Unternehmens		
bezüglich der Innenwirkung (Mitarbeiter, Familien, Partner)	4	6
bezüglich der Außenwirkung (Kunden, Markt, Medien)	7	6
bezüglich der Branche (Wettbewerber, Konkurrenz)	3	5

Bedeutung

Bedeutung: trifft für mich nicht zu, keine Meinung, keine Angaben

- 1 Bedeutung: nicht merkbar, unbedeutend
- 5 Bedeutung: normal, nicht besonders wichtig
- 8 Bedeutung: besonders wichtig, bedeutet für mich sehr viel
- 10 Bedeutung: extrem wichtig, ist für mich entscheidend

Situation

Situation: trifft für mich nicht zu, keine Meinung, keine Angaben

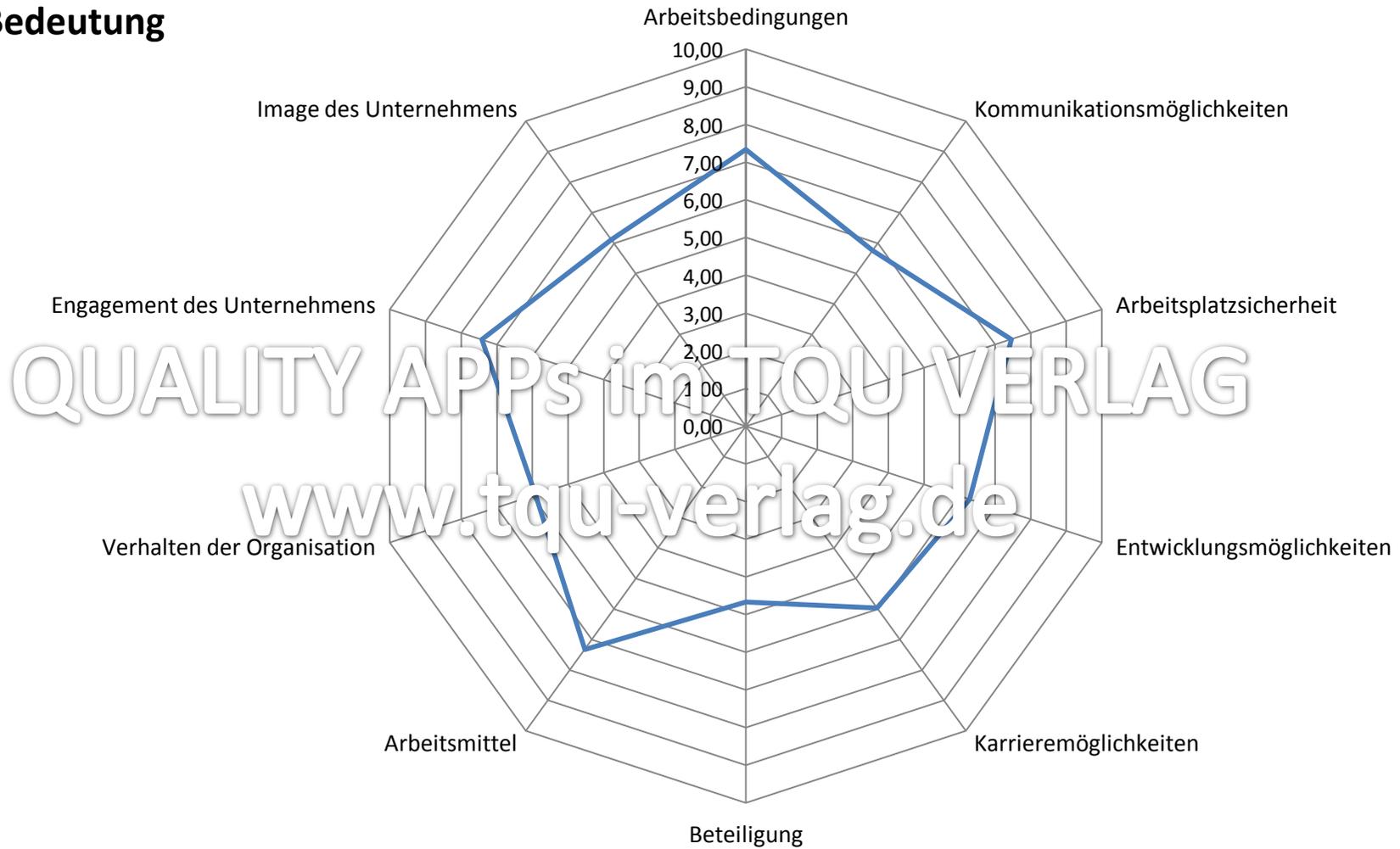
- 1 Situation: völlig unakzeptabel, behindert mich bei der Arbeit
- 3 Situation: wenig akzeptabel, macht einige Probleme, schränkt mich ein
- 5 Situation: akzeptabel, brauchbar, wenig Probleme
- 7 Situation: ich bin zufrieden, unterstützt mich, fördert mich
- 9 Situation: ich bin sehr zufrieden, kann meine Ideen realisieren, werde anerkannt
- 10 Situation: exzellent, vorbildlich, ich bin sehr zufrieden, ich kann mich verwirklichen

Mitarbeiterbefragung 2013

Hier die Ergebnisse aus den Fragebogen übernehmen

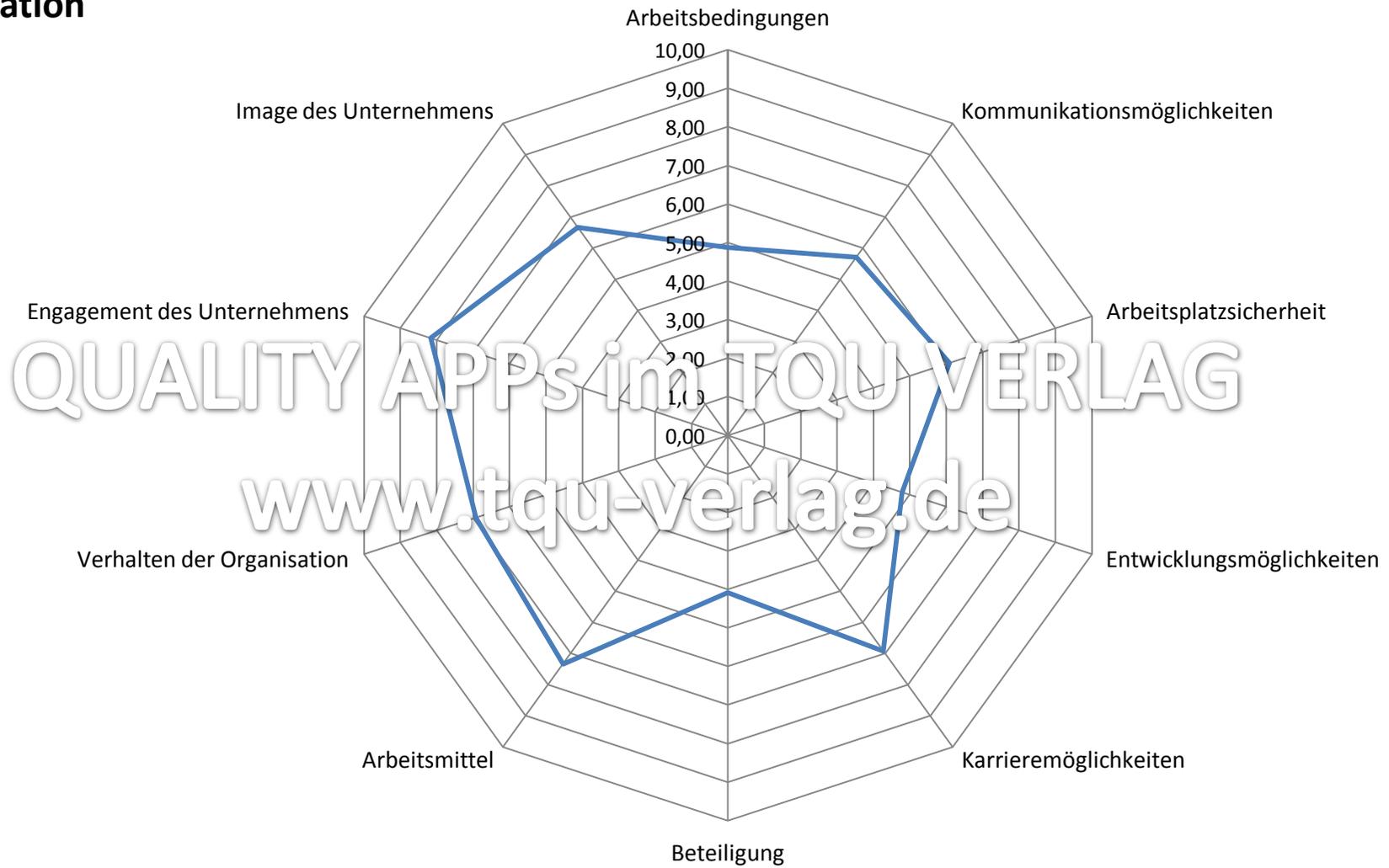
Kurzbezeichnung	Fragebogen																																											
	1B	1S	2B	2S	3B	3S	4B	4S	5B	5S	6B	6S	7B	7S	8B	8S	9B	9S	10B	10S	11B	11S	12B	12S	13B	13S	14B	14S	15B	15S	16B	16S	17B	17S	18B	18S	19B	19S	20B	20S				
1.1 Zeit	4	3	7	5	8	6	6	8	7	5	6	4	6	8	7	5																												
1.2 Bezahlung	6	3	9	2	10	2	8	2	9	3	8	5	8	3	9	5																												
1.3 Anforderungen	4	5	8	5	9	6	7	9	8	5	7	4	7	9	8	5																												
2.1 Kollegen	4	6	4	8	3	9	3	6	3	8	4	7	5	6	9	8																												
2.2 Vorgesetzte	5	5	8	4	9	5	6	6	8	4	7	3	6	6	8	4																												
2.3 Stakeholder	4	3	6	5	7	6	6	7	6	5	5	4	6	7	6	5																												
3.1 Verträge	5	5	7	7	8	8	7	8	7	7	6	6	7	8	7	7																												
3.2 Geschäftslage	6	6	8	8	9	9	8	7	8	8	7	7	8	7	8	8																												
3.3 Innovation	6	3	9	2	8	2	7	3	9	4	8	5	7	5	9	6																												
4.1 Weiterbildung	4	5	5	5	6	6	5	6	5	5	4	4	5	6	5	5																												
4.2 Arbeitsinhalte	6	4	8	4	9	5	6	6	8	4	7	3	6	6	8	4																												
4.3 Technologie	7	3	7	4	5	5	7	7	6	6	5	6	6	7	7	8																												
5.1 Unterstützung	2	5	8	6	9	7	7	5	8	7	7	7	7	7	8																													
5.2 Verantwortung	4	4	6	8	7	9	7	7	6	8	5	7	7	7	6	8																												
5.3 Führungsaufgaben	7	3	7	6	6	7	7	9	7	6	6	5	7	9	7	6																												
6.1 Beteiligung Arbeitsabläufe	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	5																												
6.2 Beteiligung Systeme	4	2	6	6	7	7	6	4	6	6	5	5	6	4	6	6																												
6.3 Beteiligung Themen	5	5	5	2	6	3	4	8	2	2	4	1	4	8	5	2																												
7.1 Bewertung Arbeitsplatz	6	6	7	8	8	9	8	9	7	8	6	7	8	9	7	8																												
7.2 Bewertung Technik	8	8	8	9	9	10	9	6	8	9	7	8	9	6	8	9																												
7.3 Bewertung Information	6	6	7	5	8	6	6	8	7	5	6	4	6	8	7	5																												
8.1 Offenheit	7	3	10	7	8	8	8	7	6	7	9	6	8	7	10	7																												
8.2 Flexibilität	6	4	8	6	9	7	7	7	8	6	7	5	7	7	8	6																												
8.3 Betreuung	3	3	2	9	3	10	2	9	1	9	1	8	2	9	2	9																												
9.1 Gesundheitsschutz	6	8	9	10	8	9	9	8	9	10	10	9	9	8	9	10																												
9.2 Sauberkeit	8	5	9	9	8	8	8	7	9	9	8	8	8	8	9	9																												
9.3 Nachhaltigkeit	3	6	5	10	6	7	7	5	5	10	4	9	7	6	5	8																												
10.1 Image Innenwirkung	4	6	6	5	7	6	5	8	3	3	5	4	5	8	6	5																												
10.2 Image Außenwirkung	7	6	8	5	9	9	8	8	8	8	7	7	6	8	8	8																												
10.3 Image Branche	3	5	5	8	7	8	8	5	5	10	4	10	8	5	5	5																												

Bedeutung



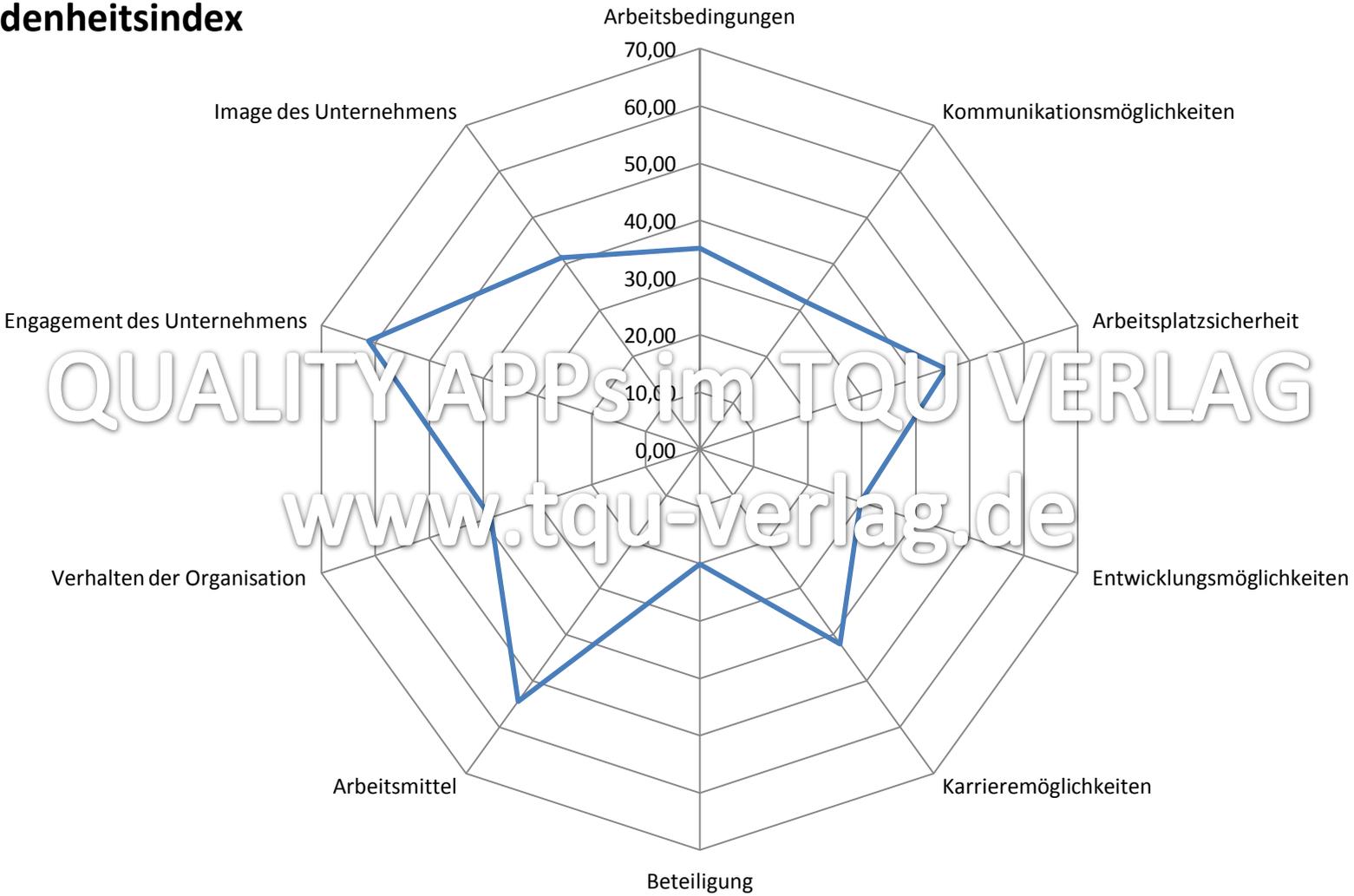
QUALITY APPS im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

Situation

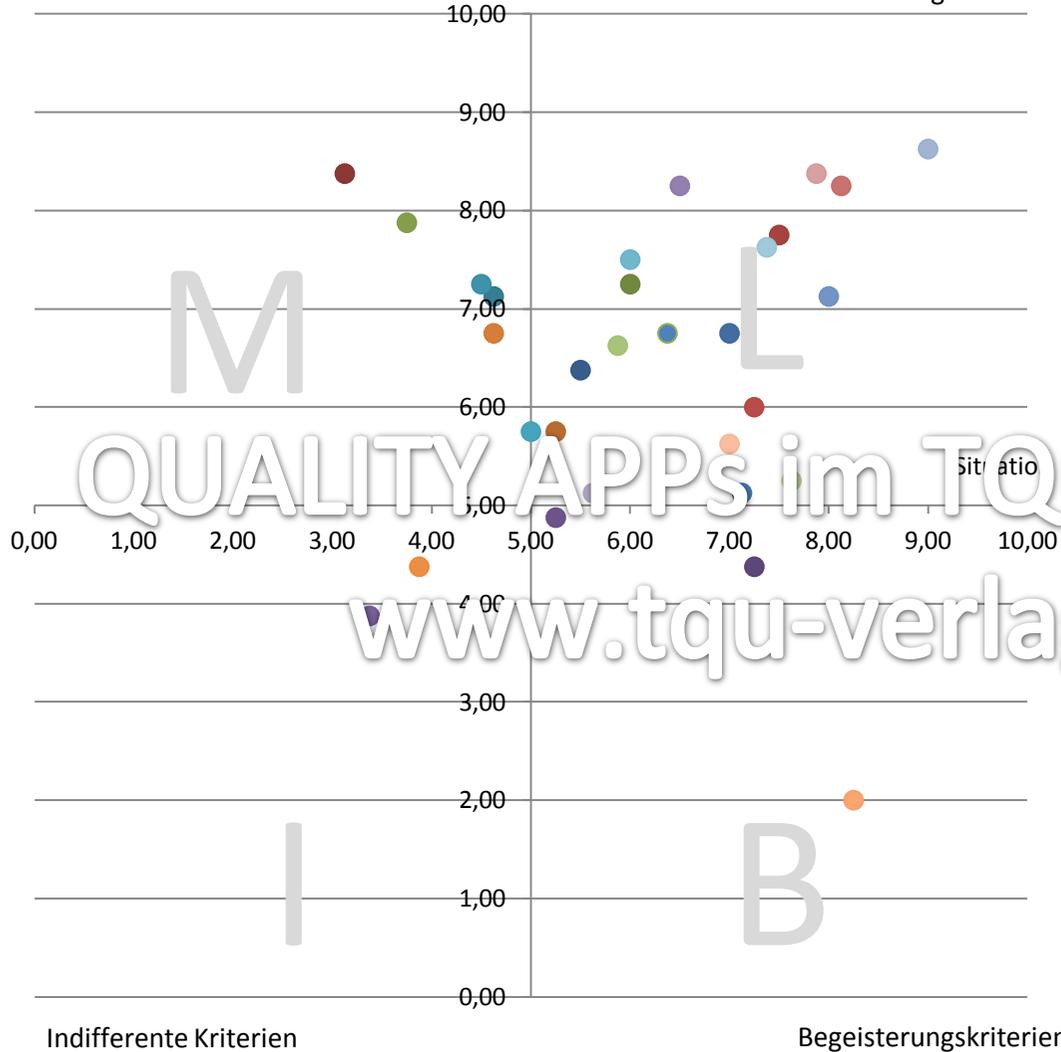


QUALITY APPS im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

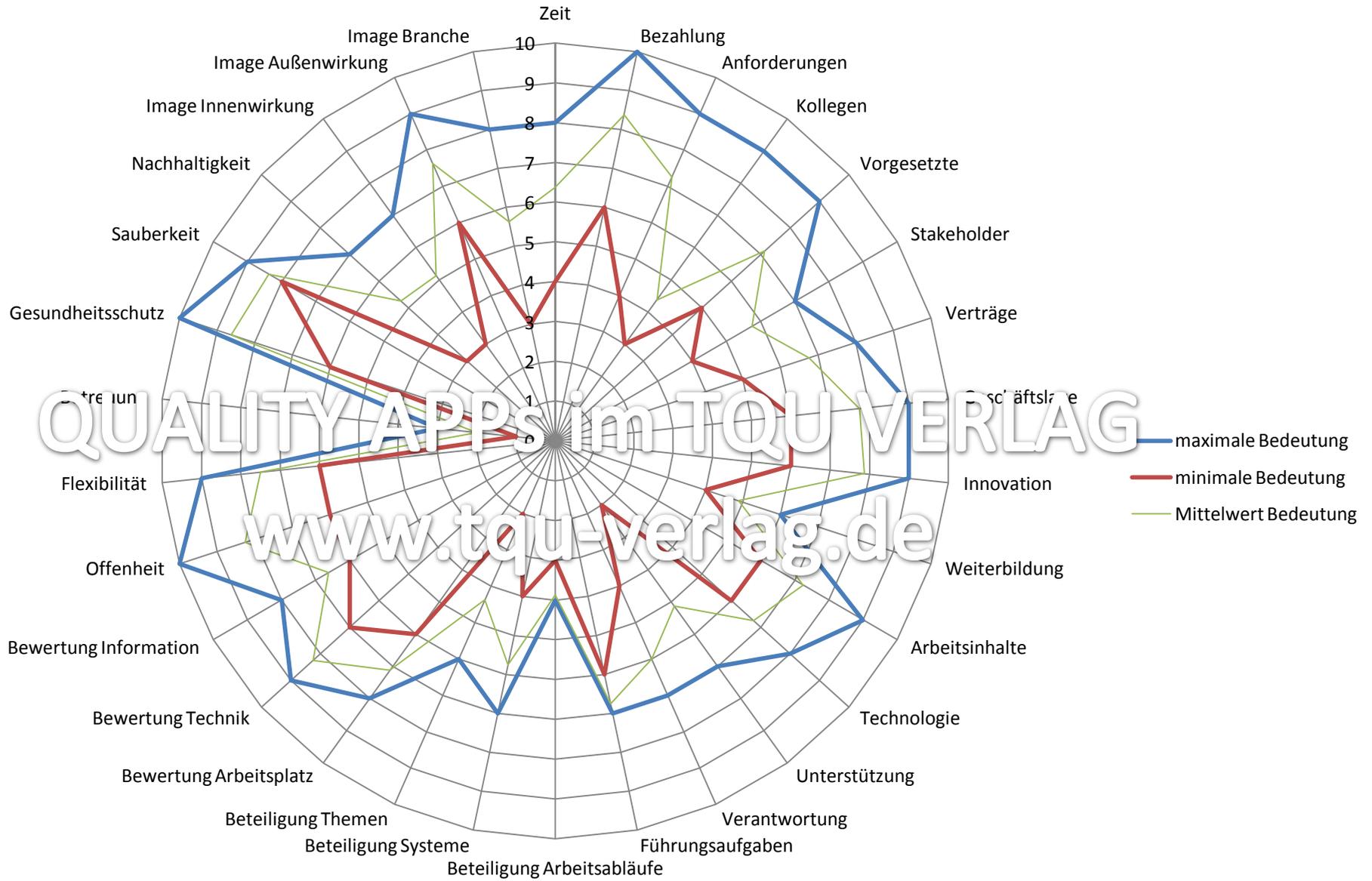
Zufriedenheitsindex

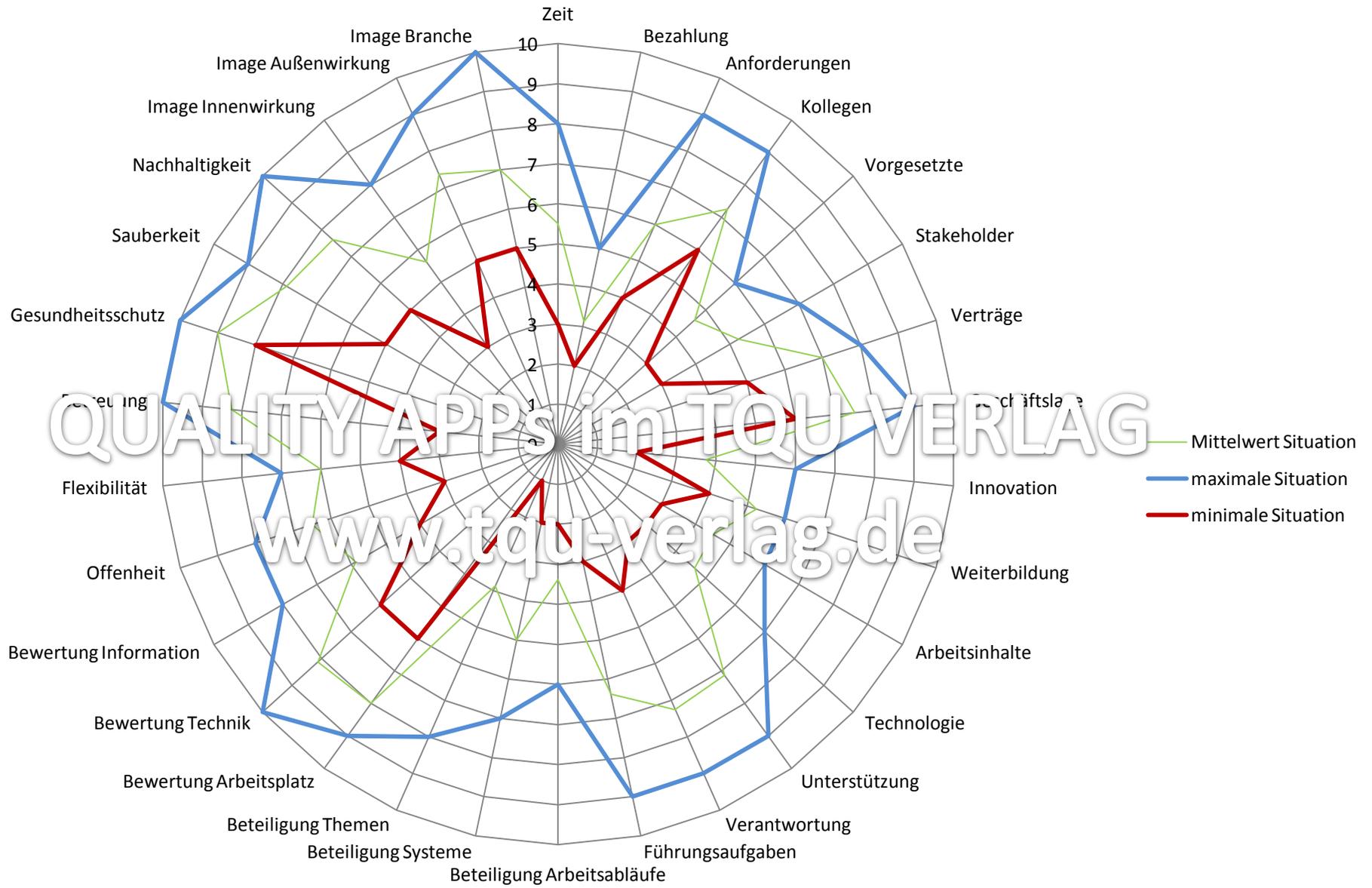


Must be, Musskriterien Bedeutung Leistungskriterien

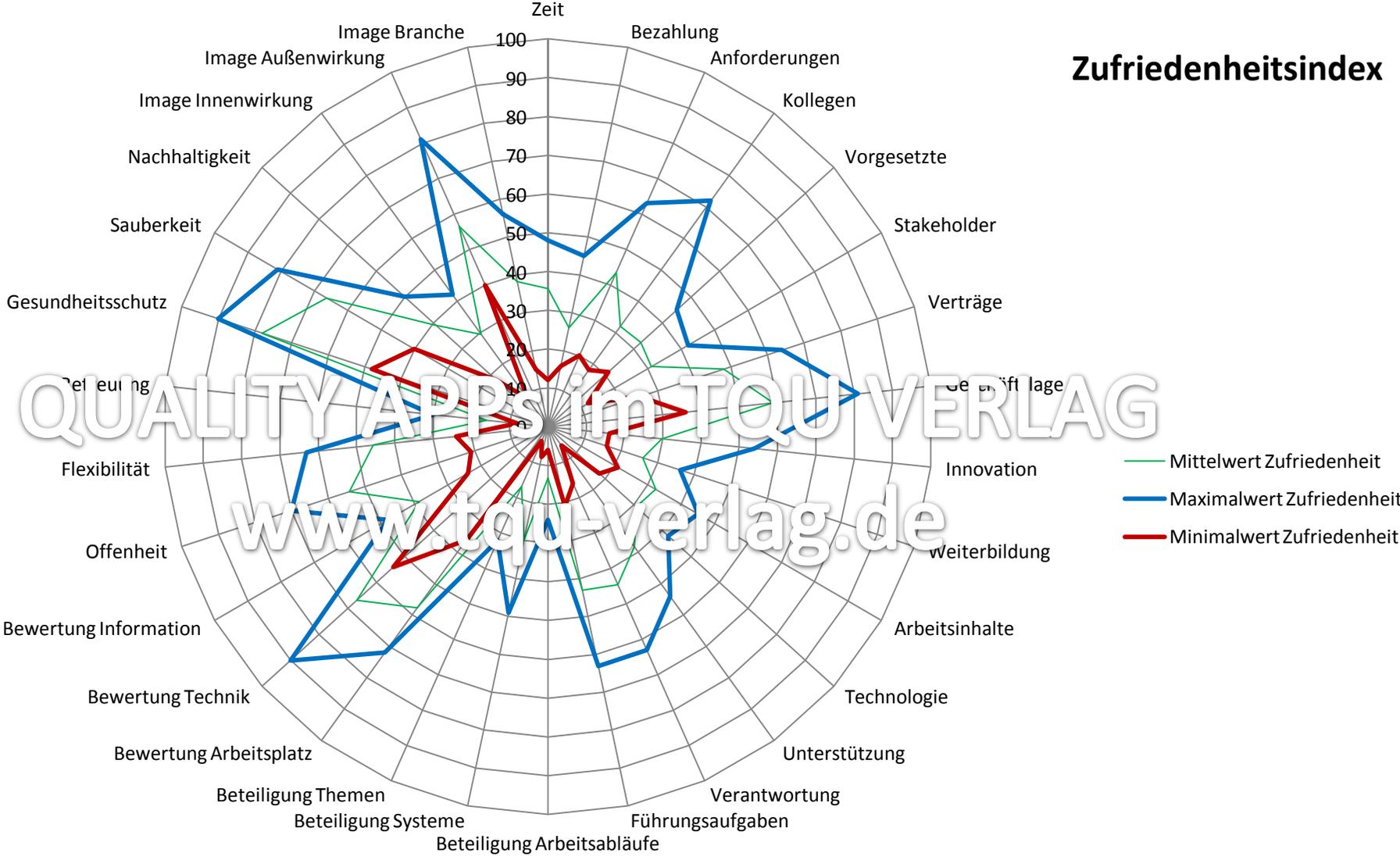


- bezüglich der eingesetzten Zeit (Arbeitszeit, Reisezeit, Erreichbarkeit)
- bezüglich der Bezahlung (Gehalt, Prämien, sonstige Angebote)
- bezüglich der auftretenden Anforderungen (fachliche und persönliche Belastungen)
- zwischen den Kollegen und Mitarbeitern aus anderen Bereichen
- mit den direkten Vorgesetzten und anderen Führungskräften
- mit Externen, mit Kunden, Lieferanten etc. (Stakeholder)
- aufgrund der Arbeitsverträge und anderen Vereinbarungen
- aufgrund der Geschäftslage, der Aufträge und der Marktsituation
- bezüglich der Innovationsfähigkeit (neue Produkte, neue Technologien)
- bezüglich der angebotenen berufsbezogenen Weiterbildungsmöglichkeiten
- bezüglich der Arbeitsinhalte (Umfang, Themen, Fachverantwortung)
- bezüglich der eingesetzten Technologien und Arbeitsmethoden
- bezüglich des Angebots und der Unterstützung durch das Unternehmen
- × bezüglich Ihrer Verantwortungsbereitschaft (Personalverantwortung, Kostenverantwortung)
- bezüglich der von Ihnen angestrebten Führungsaufgaben (Projektleitung, Abteilungsleitung)
- bezüglich der Gestaltung der eigenen Arbeitsabläufe (Abläufe, Mengen, Zeit)
- bezüglich der Gestaltung der Voraussetzungen und Systeme (Regeln, Best Practice)
- bezüglich neuer Themen, neuer Produkte, neuer Abläufe (Innovationen)
- bezüglich des Arbeitsplatzes und der unmittelbaren Arbeitsplatzumgebung
- bezüglich der technischen Ausstattung (Hardware, Software)
- bezüglich der bereitgestellten Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten
- bezüglich Klarheit, Offenheit und Transparenz
- bezüglich Flexibilität, Reaktionsfähigkeit und Schnelligkeit
- bezüglich der persönlichen Betreuung durch Vorgesetzte und Fachstellen
- bezüglich Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit im Unternehmen
- bezüglich Sauberkeit und Pflege der Einrichtungen und Arbeitsmittel
- bezüglich nachhaltiger Aspekte (Energie, Abfall, Gefahrstoffe, Soziales)
- bezüglich der Innenwirkung (Mitarbeiter, Familien, Partner)
- bezüglich der Außenwirkung (Kunden, Markt, Medien)
- bezüglich der Branche (Wettbewerber, Konkurrenz)





Zufriedenheitsindex



QUALITY APPS im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

Die Kano Matrix



Die Kano Strategien



Mitarbeiterbefragung 2013

Durchführung vom 01.02.2012 bis 30.3.2012
 Bereich Werk 3
 Projektleitung QA Müller

Ergebnisse

Betroffene Personen 32
 Teilnehmende Personen 8 25,0%

Zahl der gestellten Fragen 30

Zufriedenheitsindex gesamt 39,98

Kriteriengruppen (Mittelwerte):



Kano Handlungsoptionen:

Kano Leistungskriterien	19	63,3%
Kano Begeisterungskriterien	3	10,0%
Kano Musskriterien	5	16,7%
Kano indifferente Kriterien	2	6,7%

Die drei am höchsten bewerteten Kriterien (Zufriedenheitsindex)
 90 bezüglich Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit im Unternehmen
 81 bezüglich der technischen Ausstattung (Hardware, Software)
 50 bezüglich der Außenwirkung (Kunden, Markt, Medien)

Die drei am niedrigsten bewerteten Kriterien (Zufriedenheitsindex)
 4 bezüglich neuer Themen, neuer Produkte, neuer Abläufe (Innovationen)
 6 bezüglich der Gestaltung der eigenen Arbeitsabläufe (Abläufe, Mengen, Zeit)
 6 bezüglich des Angebotes und der Unterstützung durch das Unternehmen