



Ein Konzept für eine Mitarbeiterbefragung mit Übertragbarkeit der Ergebnisse in praktisches Handeln:

Ein Anwendungsbeispiel einer Mitarbeiterbefragung in den
Kindertagesstätten der Gemeinde Edewecht

Autoren:

-Dr. Dino André Schubert, Geschäftsführender Partner OptiSo Verwaltungs- &
Unternehmensberatung GbR

-Nico Pannemann, Fachbereichsleiter Innere Dienste und Bürgerservice, Gemeinde
Edewecht

Kontakt:

Für Fragen zum Artikel, zum Modell oder zu einem
Organisationsentwicklungsprojekt/einer Befragung für Ihre Organisation:

Dr. Dino André Schubert

Festnetz: +49 531 61565783

mobil: +1590 1900 125

E-Mail: d.schubert@optiso-consult.de,

Webseite: <https://www.optiso-consult.de/>



1. Einleitung

Mitarbeiterbefragungen¹ sind ein häufig eingesetztes Instrument in der Personal- und Organisationsentwicklung.

Eines der häufigsten Probleme der klassischen standardisierten Befragung als quantitatives Organisationsforschungsinstrument ist dabei die Übertragung der Ergebnisse in praktische Maßnahmen für die künftige Entwicklung der Organisation (z.B. bei Befragungen in laufenden Change-Projekten, Evaluationen von vergangenen Projekten oder Maßnahmen sowie bei Zufriedenheitsbefragungen von Mitarbeitern oder Kunden). Eine zentrale Ursache dieses Problems ist, dass der Forscher keine Kenntnis darüber hat, welches Gewicht die Bewertung eines Probanden hat. In der Regel existieren zwar zahlreiche Fragen und Aussagen, zu denen Probanden eine Einstellung, Überzeugung oder ein potenzielles Verhalten angekreuzt haben, jedoch weiß der Forscher dadurch noch nicht, ob das Ergebnis eine Relevanz für eine Veränderungsmaßnahme in der Organisation erfordert. Darüber hinaus erschwert die Vielzahl von Feedbacks, Trends und Mustern eine Priorisierung von möglicherweise notwendigen Maßnahmen.

2. Das Untersuchungsmodell

2.1. Der Ursprung des Modells am Beispiel einer Kundenzufriedenheitsevaluation

Vor dem Hintergrund der beschriebenen Problemstellung des Praxistransfers und der Priorisierung von Befragungsergebnissen haben wir im Jahr 2017 ein Modell eingesetzt und getestet, welches diese Transferlücke schließt. Das Modell wurde vom Verfasser dieses Aufsatzes entwickelt. Untersuchungsgegenstand war ein Beratungsprojekt in Form einer Kundenzufriedenheitsstudie für den kommunalen Immobilienwirtschaftsbetriebes des Landkreises Peine (Niedersachsen, ca. 133.000 Einwohner). Ein Teil dieser Studie war eine Kundenbefragung. Zentrale Variablen waren die Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit.

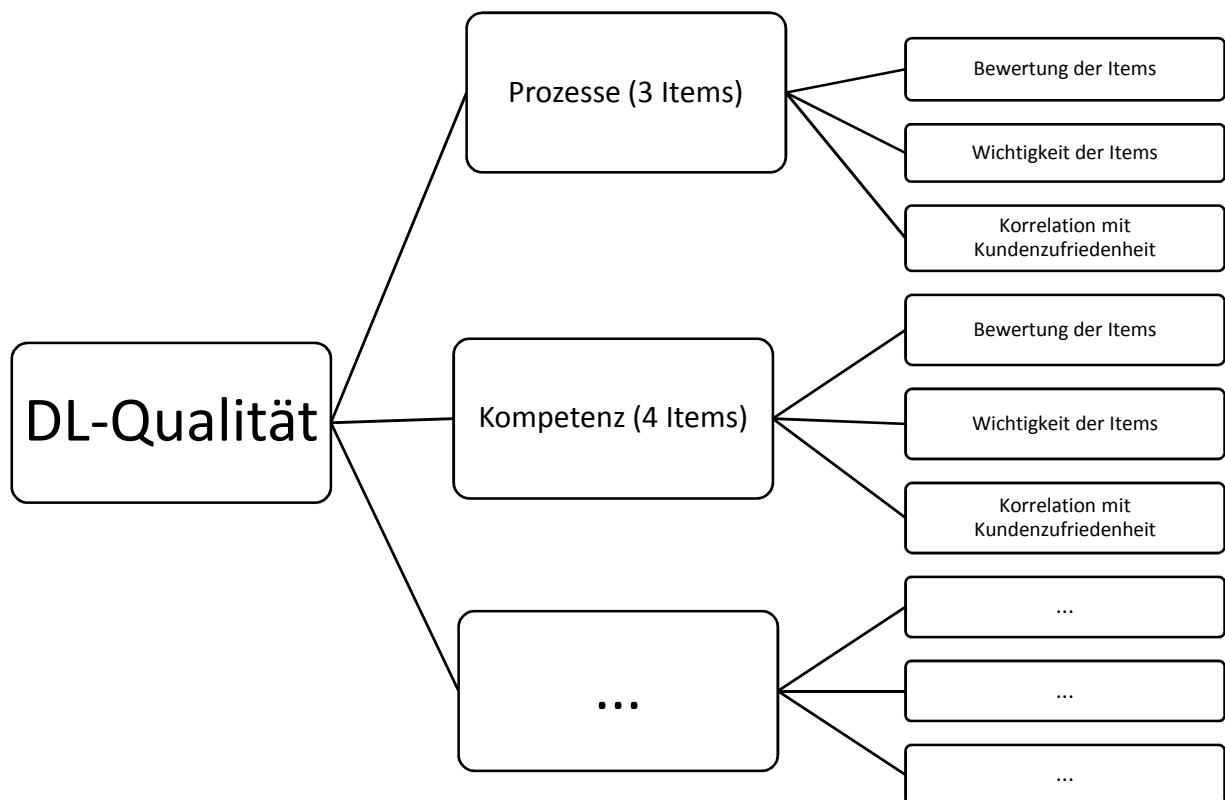
Ziel war es die Kundenbefragung so zu gestalten, dass nicht lediglich eine Bewertung zu einem Thema (z.B. „Bewertung der Erreichbarkeit der Verwaltung“) abgefragt wird, sondern auch die Wichtigkeit einer jeweilig abgefragten Variablen auf einer sog. Doppelskala („wie wichtig ist

¹ Genderhinweis: In dieser Arbeit verwenden wir das männliche Genus, auch wenn selbstverständlich stets auch sein weibliches Pendant gemeint ist. Dadurch soll eine unübersichtliche Vielfalt von geschlechtsspezifischen Endungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit vermieden werden.

Ihnen die Erreichbarkeit?“). Zusätzlich dazu beantwortete jeder befragte Kunde im Fragebogen auch Items zur Zufriedenheit mit dem Immobilienwirtschaftsbetrieb.²

Das grundlegende Modell sah wie folgt aus (vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1: Bewertungsmodell Befragungsergebnisse (hier: am Beispiel Dienstleistungsqualität)



Quelle: Eigene Darstellung.

Die Vorgehensweise und das Modell lehnen sich an das bekannte Marktforschungskonzept nach Homburg/Werner (1998)³ an.

² Zum Projekt und dem Untersuchungskonzept vgl. Eisner/Gemba/Schubert/van Marwick, Teil 3 Zufriedenheitsevaluation, Erkenntnisgewinn durch Methodenmix erhöhen, in: *innovative Verwaltung*, Nr. 4/2018, S. 36-37.

³ Vgl. Homburg/Werner (1998): Kundenorientierung mit System, Frankfurt/Main u. New York: Campus. Grundlage für die Items zur DL-Qualität war im Übrigen der sog. SERVQUAL Standard nach Parasuraman/Zeithaml/Berry, A conceptual model of service quality and its implications for future research, in: *The Journal of Marketing*, 49. Jahrgang, Nr. 4/1985, S. 41-50.



Die Itembatterien und Skalen sahen wie folgt aus (hier beispielhaft an der Prozessdimension dargestellt, vgl. Abbildung 2).

Abbildung 2: Anwendung des Bewertungsmodells im Beispielfragebogen zur Dienstleistungsqualität

Gesamtzufriedenheitsfragen			
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Leistungen des IWB? (Indikator: Gesamtzufriedenheit)		(1-sehr unzufrieden +++++ 7-sehr zufrieden) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7	
Wie nah kommt der IWB einem Dienstleister, der aus Ihrer Sicht in jeder Hinsicht perfekt ist? (Indikator 2=Idealvergleich)		(1-gar nicht +++++ 7-sehr nah) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7	
Wie gut erfüllt der IWB insgesamt Ihre Erwartungen? (Indikator 3=Erwartungsvergleich)		(1-sehr schlecht +++++ 7-sehr gut) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7	
Dienstleistungsqualität des IWB			
		Wie schätzen Sie die Aussage ein?	Wie wichtig ist Ihnen das?
Dimension	Items	Bewertung 1 1- ++++++ 7- trifft gar nicht zu trifft vollkommen zu	Bewertung 2 1- ++++++ 7- gar nicht wichtig sehr wichtig
Prozesse	1-Der IWB reagiert schnell auf meine Anliegen, nachdem ich Kontakt aufgenommen habe.	1 2 3 4 5 6 7 n.b. ¹ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 n.b. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	2-Terminvereinbarungen mit dem IWB sind kurzfristig möglich.	1 2 3 4 5 6 7 n.b. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 n.b. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	3 - Die Möglichkeit des Austausches von Informationen mit dem IWB entspricht meinen Erwartungen (z.B. E-mail, Post, Fax, Mobiltelefon, Festnetz, etc.)	1 2 3 4 5 6 7 n.b. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5 6 7 n.b. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Quelle: Eigene Darstellung.

Das Konzept zielt darauf ab, nicht nur die Dienstleistungsqualität in ihrer stichtagsbezogenen Ausprägung, sondern ebenso die Zufriedenheit der Kunden zu messen. Es verfolgt das Ziel einen zusätzlichen Bezugspunkt zu erheben, um zu überprüfen, ob und inwiefern die jeweilige beurteilte Dienstleistungsfacette einen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit hat. Die grundsätzliche Herangehensweise ist dabei wie folgt: Die Probanden bewerten sowohl die Dienstleistungsqualität als auch die Kundenzufriedenheit. Einige Kunden schätzen die Kundenzufriedenheit positiver, andere hingegen eher negativer ein. Im Rahmen der Befragung war der Zusammenhang zwischen solchen Kunden, die zufrieden sind und ihrer Beurteilung der einzelnen Dienstleistungsfacetten, interessant. Ein Beispiel soll dies verdeutlichen:

Ein Proband bewertet die Reaktionsgeschwindigkeit des IWB nach einer Anfrage nicht als positiv (z.B. Skalenwert 2, wobei 7 das beste Kriterium wäre). Gleichzeitig gibt dieser Kunde aber an, er sei mit dem IWB grundsätzlich zufrieden (Skalenwerte bei den drei verwendeten Indikatoren sind im Mittel bei 6).



Die Schlussfolgerung daraus ist, dass der Kunde zwar die (Dienstleistung) Reaktionsgeschwindigkeit als eher negativ einstufte, jedoch dennoch mit dem IWB zufrieden ist. Offenbar führt also diese eine Dienstleistung nicht zu einer gänzlichen Unzufriedenheit des Kunden. In der Befragung haben wir den Zusammenhang zwischen Dienstleistung und Kundenzufriedenheit über den Korrelationskoeffizienten nach Bravais Pearson untersucht ($r=0$ =kein Zusammenhang, $r=1$ =perfekter Zusammenhang). Wenn es folglich einen hohen signifikanten Zusammenhang zwischen einem Dienstleistungsitem und der Kundenzufriedenheit gab (z.B. signifikanter Korrelationskoeffizient r von 0,8), kann daraus geschlossen werden, dass der Einfluss des Items auf die Kundenzufriedenheit hoch ist (genau genommen der Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit, da Korrelationen zumindest im zweiseitigen Konzept nicht-lineare Zusammenhänge erheben). Der Vollständigkeit halber sei erwähnt, dass eine signifikante hohe Korrelation nur dann zustande kommt, wenn eine ausreichende Zahl der Befragten einen bestimmten Trend abbildet und so antwortet, wie in diesem Absatz beschrieben.

Wäre dieser Einfluss bei gleichen Ausgangsbedingungen im Gegensatz dazu niedrig, so könnte davon ausgegangen werden, dass die Befragungsteilnehmer im Kollektiv eine Dienstleistung zwar nicht als positiv bewerteten, eine Verbesserung hier jedoch kein großes Gewicht hat, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Die Kundenzufriedenheit fungiert damit als zentrale Bezugsvariable für die Bedeutung der Einzelergebnisse der Hauptvariablen (hier: die DL-Qualität und ihre Einzelfacetten).

Als zweite Bezugsvariable wurde die Wichtigkeit eines jeden Items abgefragt.

Durch dieses Konzept erhalten die Entscheider einer Organisation eine sehr differenzierte Betrachtungsperspektive der Dienstleistungseigenschaften sowie eine Relevanzeinschätzung, welche Dienstleistungsbewertungen mit einer Handlungsrelevanz konfrontiert werden können, um Wirkung zu erzielen.

Die Prämisse ist: je schlechter die Bewertung einer Dienstleistung und je höher die Wichtigkeit und/oder je höher die Korrelation mit der Kundenzufriedenheit, desto mehr potenzielle Handlungsrelevanz.

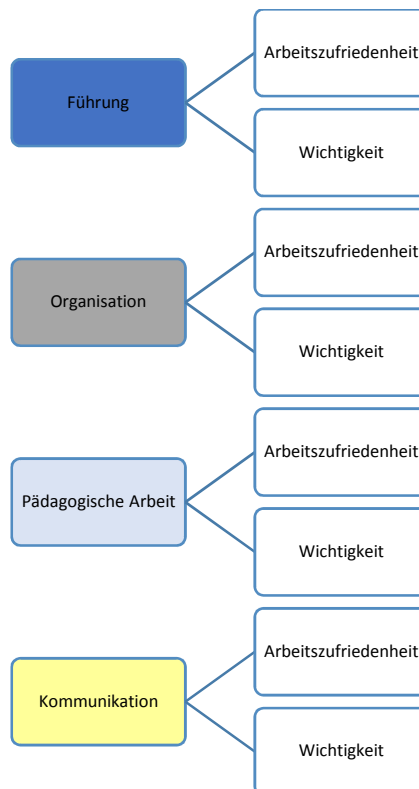
2.2. Übertragung des Modells auf eine Mitarbeiterbefragung in den Kitas der Gemeinde Edewecht

Das analoge Modell wurde vom Unternehmen OptiSo im Jahr 2019 im Rahmen einer Mitarbeiterbefragung der Kindertagesstätten (ca. 90 Mitarbeiter verteilt auf fünf Einrichtungen) der Gemeinde Edewecht (Landkreis Ammerland, Niedersachsen, ca. 23.000 Einwohner) eingesetzt.

Ziel war hier nicht die Kundenperspektive, sondern die Mitarbeiterperspektive in Bezug auf verschiedene arbeitsbezogene Variablen zu erfassen. Die arbeitsbezogenen Variablen waren das Pendant zur Dienstleistungsqualität und können als Organisationsqualität aufgefasst werden. Als Pendant zur Kundenzufriedenheit fungierte die Arbeitszufriedenheit. Die Wichtigkeit der Items war unveränderter Bestandteil einer Doppelskala.

Der Fragebogen und die Skalen wurden zusammen mit der Gemeindeverwaltung entwickelt und ergänzt und basierte auf fünf Variablen. Unter den Items der fünf Variablen waren sowohl solche mit wissenschaftlichem Background wie sie beispielsweise auch zur Messung von echten reflektiven oder formativen Konstrukten eingesetzt werden, andererseits waren es praktisch entwickelte Items. Die Skalen wurden als einfache Mittelwertindizes verstanden. Die Items sind ein Teil des einfachen Mittelwerts der Gesamtskala. Vier Variablen waren die arbeitsbezogenen Handlungsfelder, die fünfte Variable stellte die Arbeitszufriedenheit dar (vgl. Abbildung 3).

Abbildung 3: Bewertungsmodell Befragungsergebnisse (hier: am Beispiel arbeitsbezogener Variablen)



Quelle: Eigene Darstellung.

Es handelte sich (inklusive der Arbeitszufriedenheit, gemessen durch vier Items) um 44 Items. Eine grobe Konkretisierung der Variablen mit Basisinhalten ist dem Anhang dieser Arbeit



beigefügt. Ebenso ist der Fragebogen im Anhang beigefügt. Die Befragung wurde als Onlinebefragung durchgeführt.

3. Ausgewählte Ergebnisse und Interpretationen des Edeweicht-Modells

Beispiel Handlungsfeld Organisation

Im ersten Schritt wird die Variable Organisation mit den erforschten Ergebnissen präsentiert (vgl. Tabelle 1).

Tabelle 1: Ergebnisse der Organisationsvariable (n=66)

	M Wicht.	M Bew.	Kor. Zuf.-Index
Organisation (Gesamt-Index)	6,14	5,50	.480**
<u>Einzelitems:</u>			
23-Öffnungszeiten ausreichend	5,89	5,94	.577**
24-interne Regelungen sind effektiv	6,06	5,53	.303*
25-Abläufe in der Einrichtung sind gut	6,48	5,70	.517**
26-Zusammenarbeit mit anderen Stelle ist professionell	6,10	5,27	.604**

(Skala 1 + + + + 6 für Wichtigkeit und Zustimmung, höhere Zahl=größere Wertigkeit)

Quelle: Eigene Darstellung.

Die Tabelle zur Organisation zeigt, dass das insgesamt wichtigste Item (höchste Korrelation mit dem Zufriedenheitsindex aus den vier Einzelitems und zweithöchste Wichtigkeit) die Zusammenarbeit mit anderen Stellen ist. Gleichsam hat dieses Item (Item 26) die vergleichsweise schlechteste Bewertung der vier Items. Interpretiert haben wir dies als die Wichtigkeit des Netzwerkens sowie die Bedeutung eines professionellen Außenansehens der Arbeitsstelle für die Mitarbeiter. Dieses Item ist offenbar ein wichtiger Hebel für die Organisationsperformance und die Arbeitszufriedenheit.

Auf Platz zwei reihen sich die Abläufe und die Öffnungszeiten ein. Das Regelungsitem spielt eine untergeordnete Rolle. Zusätzlich zur Wichtigkeit ist die Korrelation zur Arbeitszufriedenheit mit einem signifikant positiven Korrelationskoeffizienten von 0,303 beim Regelungsitem Nr. 24 geringer als bei den anderen Items. Daraus folgt, dass mit einer Verbesserung der Bewertung beim Item 24 lediglich eine geringe positive Verbesserung der



Arbeitszufriedenheit einherginge. Hinzu kommt auch, dass die Bewertung des Items 24 bereits gut ist.

Eine Handlungsdringlichkeit besteht bei allen Items dieses Handlungsfeldes nicht, da die Ergebnisse allesamt gut bewertet worden sind (mindestens 5,27) und damit kaum 'Luft nach oben' ist. Das Item 26 jedoch bietet ein Gestaltungspotenzial, wenn man statistisch zugrunde legt, dass dessen Verbesserung um z.B. einen Bewertungspunkt bei einer nächsten Befragung die Kundenzufriedenheit um 0,604 Punkte verbessern könnte.

Beispiel Handlungsfeld Kommunikation

Tabelle 2: Ergebnisse der Kommunikationsvariable (n=66)

	M Wicht.	M Bew	Kor. Zuf.-Index
Kommunikation (Gesamt-Index)	6,44	5,38	.711**
Einzelitems:			
33-Info-Aust.i.Eintr.gut	6,45	4,94	.413**
34-Info-Aust.mit EinrL.gut	6,45	5,10	.474**
35-Info-Aust.Eintr.m.Elt.	5,73	6,02	.499**
36-Info-Aust.Eintr.m.Rath.	6,02	4,68	.536**
37-Rath.küm.s.bei _Anl.	6,32	4,83	.501**
38-wertsch.Kom.i.Eintr	6,63	5,66	.570**
39-wertsch.Kom.i.Gem.E.	6,51	5,44	.516**
40-Häufigk.Teambespr.	6,49	5,79	.281*

(Skala 1 + + + + 6 für Wichtigkeit und Zustimmung, höhere Zahl=größere Wertigkeit)

Quelle: Eigene Darstellung.

Als zweite Skala folgt die Kommunikation.

Zur Einordnung der Relevanz der Wichtigkeitsmittelwerte haben wir eine Einordnung in drei Drittel vorgenommen (das unterste Drittel: 0 bis 2,33/das mittlere Drittel: 2,34 bis 4,67/das oberste Drittel 4,68 bis 7).

Mit Blick auf die Ergebnisse zur Kommunikation fällt in Bezug auf die Kommunikation mit dem Rathaus (Items 36 und 37) die Bewertung im Vergleich zu den übrigen Items etwas ab (4,68 und 4,83) und ist knapp über dem Grenzwert der gelben Ampel (= mittleres Drittel). Hier bestünde ein möglicher Handlungsbedarf für Verbesserungen. Da beide Items mit 0,536 und 0,501 positiv signifikant und im Vergleich zu den anderen Items der Kommunikation hoch mit der Arbeitszufriedenheit korrelieren, wird dadurch zusätzlich deutlich, dass die Verbesserung der Rahmenbedingungen bei diesen zwei Items bei einer zukünftigen Befragung einen großen positiven Hebel auf die Arbeitszufriedenheit haben dürfte.



4. Diskussion der Ergebnisse und des Modells

Das beschriebene Befragungs-, bzw. Bewertungsmodell hat das Ziel den Entscheidern möglichst differenzierte Grundlagen für Veränderungsmaßnahmen zu liefern. An den hier dargestellten Ergebnissen der Kita-Befragung wird bereits deutlich, dass durch das Fragebogen- und Auswertungskonzept differenzierte Muster zur Priorisierung künftigen Handelns offengelegt werden, welche ein Forscher und/oder Entscheider im Falle einer 'normalen' Befragung nicht gehabt hätte. Dies trifft auf alle hier dargestellten Items zu, deren Kontext ohne seine Erhebung und Darstellung im Verborgenen geblieben wäre. Als zusätzlich hervorzuhebende Beispiele soll zunächst Item 26 beim Handlungsfeld Organisation dienen. Ohne die Information, dass das Item die größte Wichtigkeit und den höchsten positiven Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit hat, hätte man es möglicherweise nicht weiter beachtet. Durch den differenzierten Dreiklang von Bewertung, Wichtigkeit und Korrelation zur Arbeitszufriedenheit ergibt sich hier ein gesteigertes Potenzial für die Verbesserung der Rahmenbedingungen in der Organisation.

Dasselbe gilt analog für die Hebelwirkung der Items 36 und 37 beim Handlungsfeld Kommunikation auf die Arbeitszufriedenheit und ihre Wichtigkeit. Auch hier wäre ohne die Kenntnis des vergleichsweise größten Einflusses dieser beiden (nur moderat schlechter bewerteten) Items sowie ihre Wichtigkeit für die Mitarbeiter möglicherweise kein Handlungspotenzial ersichtlich.

Aus Sicht der Verfasser ist das Konzept einer Befragung nach dem in dieser Abhandlung aufgeführten Muster eine pragmatische und effektive Möglichkeit in der eigenen Verwaltung oder dem Unternehmen eine Befragung durchzuführen und fruchtbare differenzierte Ergebnisse zu erzielen.

Anhang

Abbildung 4: Variablenbeschreibung Mitarbeiterbefragung Kitas Edewecht

Führung	<ul style="list-style-type: none">•z.B. Ziele, Beteiligung, PersEntw, Feedbacks•22 Items
Organisation	<ul style="list-style-type: none">•Strukturen und Abläufe•4 Items
Pädagogische Arbeit	<ul style="list-style-type: none">•Bewertung pädagogischer Rahmenbedingungen•6 Items
Kommunikation	<ul style="list-style-type: none">•Quantität und Qualität der Kommunikation intern und gemeinsam mit Rathaus•8 Items
Arbeitszufriedenheit	<ul style="list-style-type: none">•z.B. Gesamtzufriedenheit oder Vergleich mit anderen Arbeitgebern•4 Items

Quelle: Eigene Darstellung.



Abbildung 5: Fragebogen Kita-Befragung Edeweicht

A. Kurze Einführung zu den Fragen

Im ersten Teil möchten wir von Ihnen wissen, wie Sie verschiedene Aussagen einschätzen, die die Gemeinde Edeweicht betreffen. Dabei geben Sie bitte jeweils an, **wie wichtig** Ihnen **die Aussagen** sind und **wie sehr die Aussagen** auf Sie, Ihre Einrichtung oder die gesamte Gemeinde **zutreffen**.

Es geht bei den Fragen um Führung, Organisation, Pädagogische Arbeit und Kommunikation.

Bitte geben Sie zu jeder Aussage an, wie wichtig Ihnen diese ist und wie sehr diese auf Sie/ihre Gemeinde zutrifft!		Erklärung der Skalenpunkte 7=überaus wichtig 6=wichtig 5=eher wichtig 4=teilweise wichtig 3=eher nicht wichtig 2=nicht wichtig 1=überhaupt nicht wichtig k.A.=keine Antwort (möglich)	Erklärung der Skalenpunkte 7=trifft voll und ganz zu 6=trifft zu 5=trifft eher zu 4=trifft teilweise zu 3=trifft eher nicht zu 2=trifft nicht zu 1=trifft überhaupt nicht zu k.A.=keine Antwort (möglich)
		Das ist mir überaus wichtig	Das ist mir überhaupt nicht wichtig
		Trifft voll und ganz zu	Trifft überhaupt nicht zu
	Führung		
1.	Meine Einrichtungsleitung legt mit mir die Arbeitsziele gemeinsam fest.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
2.	Meine Tätigkeiten fordern mich.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
3.	Ich kann auf meiner Stelle mein Leistungspotenzial voll einbringen.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
4.	Die Anforderungen meiner Stelle passen zu meinen Kompetenzen.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
5.	Ich habe stets die Möglichkeit mich weiterzubilden.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
6.	Die Angebote zur Weiterbildung, die ich in Anspruch nehmen kann, sind für mich geeignet.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
7.	Ich bin für meine Tätigkeit ausreichend qualifiziert.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
8.	Die Dienststelle bietet mir die Möglichkeit, mich bei wichtigen Entscheidungen einzubringen.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
9.	Ich kann die Arbeitsabläufe in unserer Einrichtung mitgestalten.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
10.	Meine Einrichtungsleitung beteiligt ihre Mitarbeiterinnen bei wichtigen Entscheidungen, die sie betreffen.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
11.	Die Auswahl neuen Personals findet bei uns nach Eignung, Leistung und Befähigung statt.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.



OPTISO

12.	Stellennachbesetzungen finden rechtzeitig genug statt, um den Arbeitsablauf des Tagesgeschäfts nicht zu gefährden.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
13.	In unserer Einrichtung wird langfristig geplant, wie viele Mitarbeiterinnen zukünftig benötigt werden.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
14.	In unserer Einrichtung wird langfristig geplant, über welche Qualifikationen unsere Mitarbeiterinnen zukünftig verfügen müssen.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
15.	Meine Einrichtungsleitung motiviert ihre Mitarbeiterinnen durch anspruchsvolle Ziele.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
16.	Meine Einrichtungsleitung legt für ihre Mitarbeiterinnen individuelle Arbeitsvorgaben fest.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
17.	Gute Leistungen von Mitarbeiterinnen werden von meiner nächsten Führungskraft identifiziert.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
18.	Meine Einrichtungsleitung bespricht mit mir meine Leistung.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
19.	Die Gemeindeverwaltung betreibt ein professionelles System um Leistungen für Beurteilungen nachvollziehbar messen zu können.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
20.	Meine Einrichtungsleitung trifft notwendige Entscheidungen zeitnah.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
21.	Meine Einrichtungsleitung schafft im Rahmen ihrer Möglichkeiten die notwendigen Rahmenbedingungen für die Erledigung meiner Arbeit.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
22.	Es steht für Führung insgesamt ausreichend Zeit zur Verfügung.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
	Organisation		
23.	Die Öffnungszeiten sind ausreichend, um den Betreuungsbedarf abzudecken.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
24.	Interne Regelungen in der Einrichtung, was man darf und was man nicht darf, sind für eine effektive und wirtschaftliche Arbeitserledigung förderlich.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
25.	Die Arbeitsabläufe in unserer Einrichtung sind gut organisiert.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
26.	Die Zusammenarbeit mit anderen Stellen funktioniert überwiegend gut (z.B. Jugendamt, Familienbüro, etc.)	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.
	Pädagogische Arbeit		
27.	In unserer Einrichtung gibt es ein nachvollziehbares pädagogisches Konzept.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.	7-6-5-4-3-2-1 k.A.



OPTISO

28.	In unserer Einrichtung gibt es ein geeignetes Beobachtungsverfahren, um die Entwicklung von Kindern zu dokumentieren.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
29.	In unserer Einrichtung gibt es klare Regelungen, was Kinder dürften und was nicht.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
30.	Wir haben in unserer Einrichtung regelmäßige Fortbildungstage.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
31.	Trotz zahlreicher nicht-pädagogischer Zusatzaufgaben (z.B. Arbeitssicherheit, Brandschutz, Datenschutz, etc.) steht mir ausreichend Zeit für die Erledigung der pädagogischen Arbeit zur Verfügung.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
32.	Die Förderung von Kindern mit besonderen Bedarfen (z.B. Schwerbehinderungen, Migrationshintergrund, weitere Krankheiten) ist in unserer Einrichtung insgesamt professionell verankert.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
Kommunikation			
33.	Der Informationsaustausch zwischen den Kolleginnen in unserer Einrichtung funktioniert gut.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
34.	Der Informationsaustausch zwischen den Kolleginnen und der Einrichtungsleitung funktioniert gut.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
35.	Der Informationsaustausch zwischen unserer Einrichtung und den Eltern funktioniert gut.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
36.	Der Informationsaustausch mit dem Rathaus funktioniert gut.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
37.	Das Rathaus kümmert sich ausreichend, wenn ich einmal ein Anliegen habe.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
38.	Wir kommunizieren in der Einrichtung wertschätzend miteinander.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
39.	Wir kommunizieren in der Gemeinde Edewecht wertschätzend miteinander.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.
40.	Wir führen in ausreichender Häufigkeit Teambesprechungen durch.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.



Bitte denken Sie nun an Ihre Zufriedenheit mit der Arbeit allgemein...		7=trifft voll und ganz zu	1=trifft überhaupt nicht zu
41.	Ich habe Freude an meiner Arbeit.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	
42.	Wenn ich einmal mit Mitarbeitern anderer Betreuungseinrichtungen oder Trägern spreche, merke ich, dass ich mit meinem Arbeitsplatz, zufrieden sein kann.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	
43.	Die Gemeinde Edeweicht ist als Arbeitgeber eine gute Wahl.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	
44.	Ich bin – alles in allem betrachtet- sehr zufrieden mit meiner derzeitigen Arbeit.	7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1 k.A.	

Abschließend bitten wir Sie, noch einige Angaben über Sie selbst zu tätigen. Die Antworten sind selbstverständlich streng anonym und wir garantieren dafür, dass keine Einzelpersonen ausgewertet werden. Um allerdings aus den Ergebnissen Nachforschungen und Maßnahmen abzuleiten, ist dieser letzte Befragungsabschnitt unerlässlich.

45.	In welcher Einrichtung arbeiten Sie	<input type="radio"/> Kindergarten Edeweicht <input type="radio"/> Kindergarten Friedrichsfehn <input type="radio"/> Kindergarten Lüttje Hus <input type="radio"/> Kindertagesstätte Lüttefehn <input type="radio"/> Kindergarten Sonnenhügel
46.	Bitte stufen Sie Ihre Funktion in der Einrichtung ein.	<input type="radio"/> ich bin Einrichtungsleitung <input type="radio"/> ich bin Erzieherin als Gruppenleitung <input type="radio"/> ich bin Erzieherin als zweite Fachkraft <input type="radio"/> ich bin Sozialpädagogische Assistentin <input type="radio"/> ich bin Heilerziehungspflegerin <input type="radio"/> ich bin Hauswirtschaftliche Mitarbeiterin <input type="radio"/> ich bin Absolventin eines FSJ <input type="radio"/> ich bin Quik-Kraft <input type="radio"/> Sonstiges: