



**KUNDENBEFRAGUNG AUDIT
„BERUF & FAMILIE“**
- BEREITS ZERTIFIZIERTE UNTER-
NEHMEN -

PROJEKTBERICHT ZUR TELEFONISCHEN
UNTERNEHMENSBEFRAGUNG

28. JUNI 2002

Impressum:

Auftraggeber: Beruf & Familie gGmbH
Lyoner Str. 15
D-60528 Frankfurt a.M.

Auftragnehmer: TNS EMNID
Arbeitsmarkt,- Berufsforschung Stieghorster Straße 90
33605 Bielefeld

Studienleiter: Dipl.-Ing. Rainer Vierzigmann
Tel.: 0521 / 9257 - 313
Fax.: - 333
Internet: <http://www.emnid.de>
Email: rainer.vierzigmann@emnid.tnsfres.com



Methodische Anlage der Studie

Die Studie wurde als telefonische Studie nach dem CATI-Verfahren (Computer Assisted Telephone Interviewing) durchgeführt. Hierbei werden auf Grundlage eines programmierten Fragebogens die Antworten der Zielpersonen sofort codiert und in elektronischer Form gespeichert. Die Gesprächsführung wurde nach den Vorgaben der EMNID-Qualitätssicherung durch Supervisoren kontrolliert.

Es handelte sich um eine **Vollerhebung der Grundgesamtheit** aller 36 bereits zertifizierten Unternehmen / Institutionen. Die Zielpersonen wurden vor der Untersuchung durch den Auftraggeber per Email über die geplante Befragung durch EMNID informiert und um eine Teilnahme gebeten.

Der Fragebogen

Der Fragebogen wurde durch den Auftraggeber und EMNID gemeinsam konzipiert. Er bestand aus 6 geschlossenen und 2 offenen Fragen. Die bereits zertifizierten Unternehmen sollten im wesentlichen über ihre *Erfahrungen* nach der Zertifizierung berichten.

Zielpersonen

Die Zielpersonen und deren Telefonnummern waren zum überwiegenden Teil vom Auftraggeber vorgegeben. Es handelte sich dabei um Personen, die im Zertifizierungsprozess des Unternehmens / der Institution maßgeblich beteiligt waren oder um deren Stellvertreter(innen).

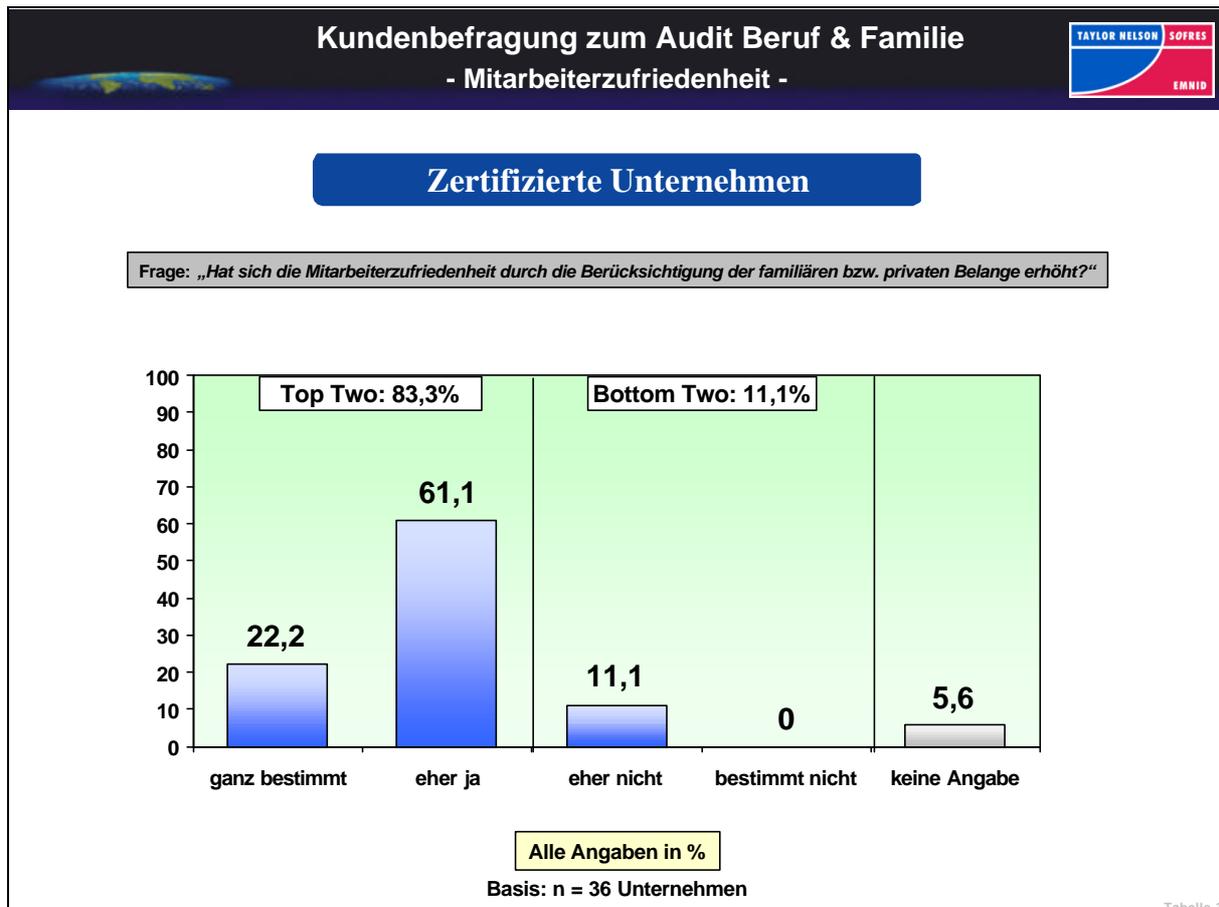
Feldzeit / Ausschöpfung

In der Feldzeit vom 30.04.2002 bis 16.05.2002 konnte eine optimale Ausschöpfung von 100% erreicht werden.

Befragungslänge

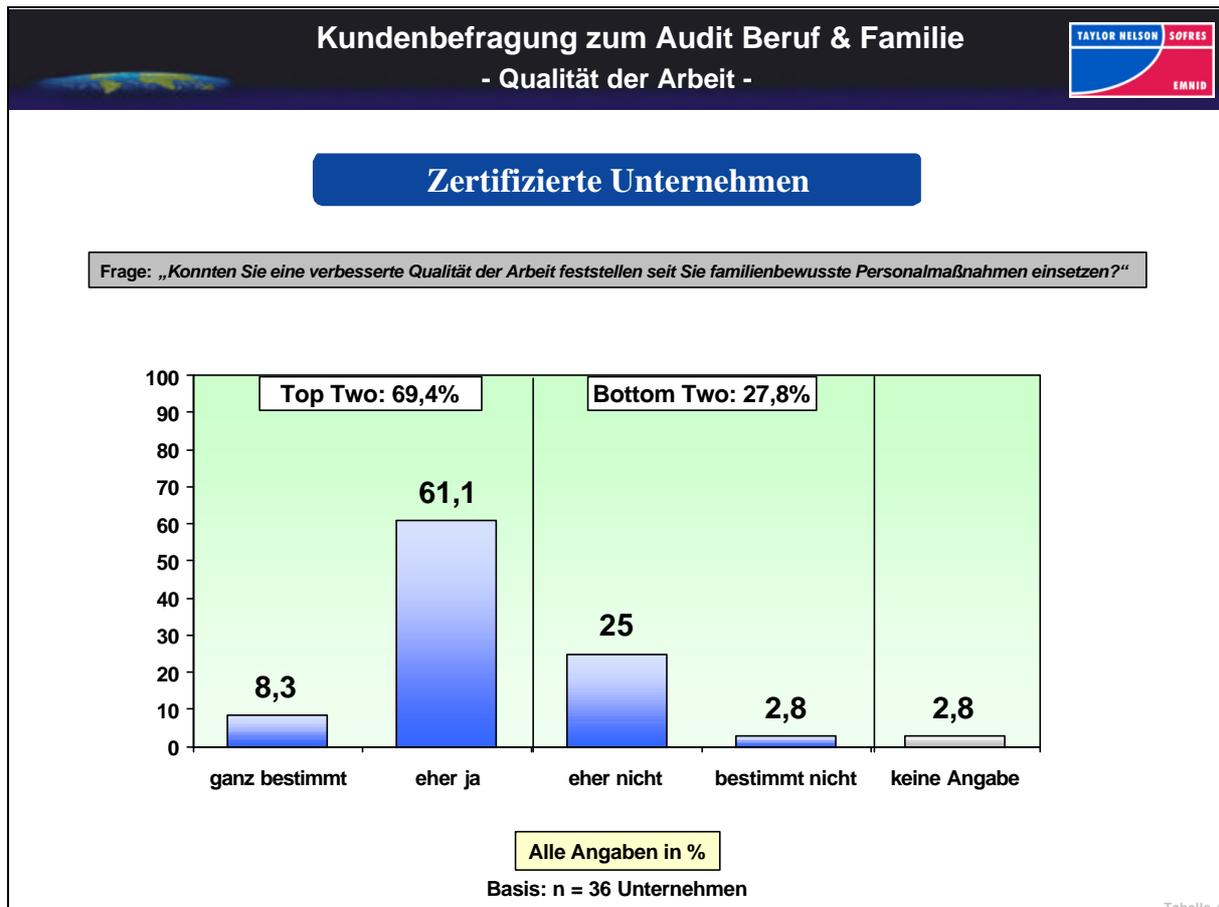
Die durchschnittliche Befragungslänge betrug ca. 7 Minuten.

Frage 1: Mitarbeiterzufriedenheit



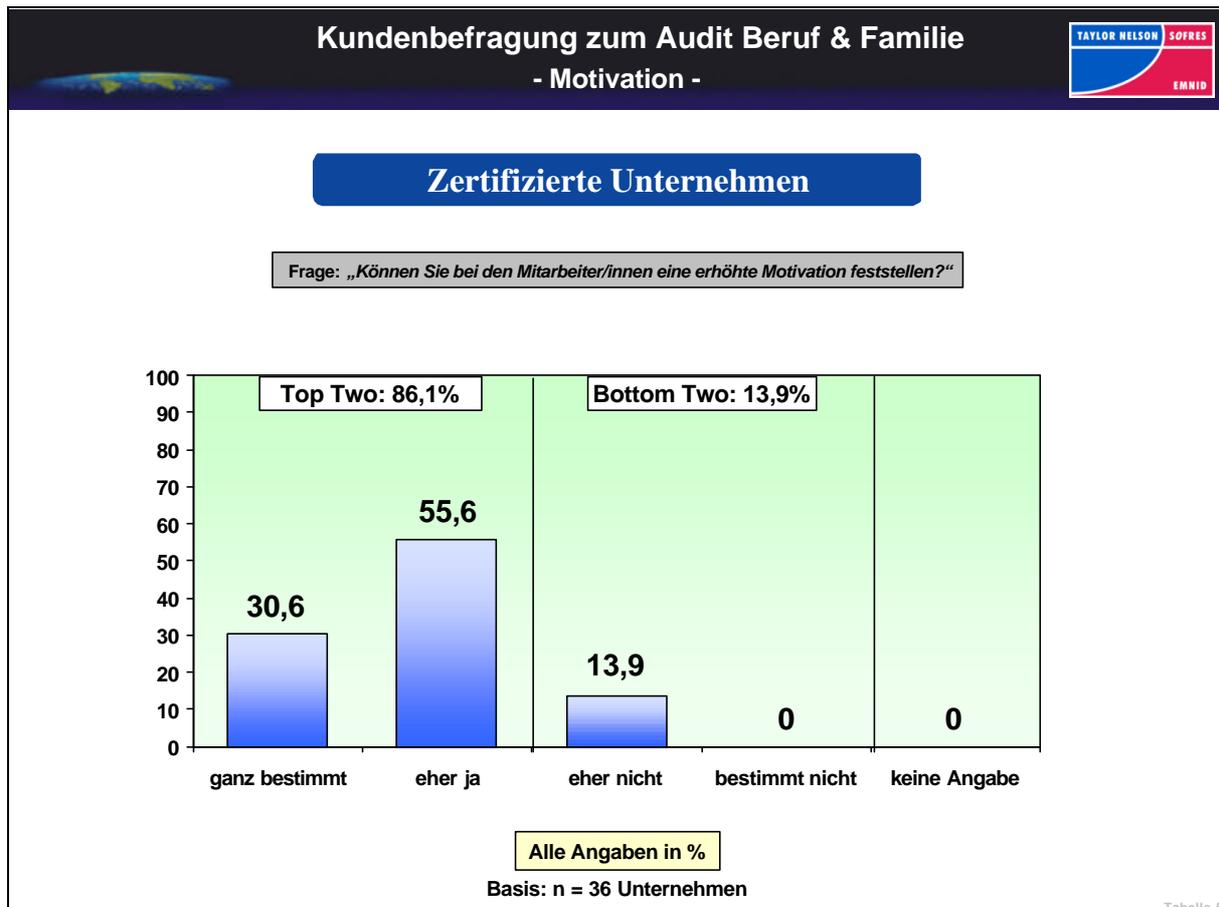
- Die meisten bereits zertifizierten Unternehmen / Institutionen sehen eine signifikante Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit.
- Gut 80 % der bereits zertifizierten Teilnehmer gaben an, dass sich die Mitarbeiterzufriedenheit „ganz bestimmt“ oder „eher ja“ verbessert hat. „Eher nicht“ meinen etwa 11 %, ca. 6% hatten keine Meinung zu diesem Punkt.
- Dass sich die Motivation „bestimmt nicht“ verbessert hat, gab kein Unternehmen / keine Institution an.

Frage 2: Qualität der Arbeit



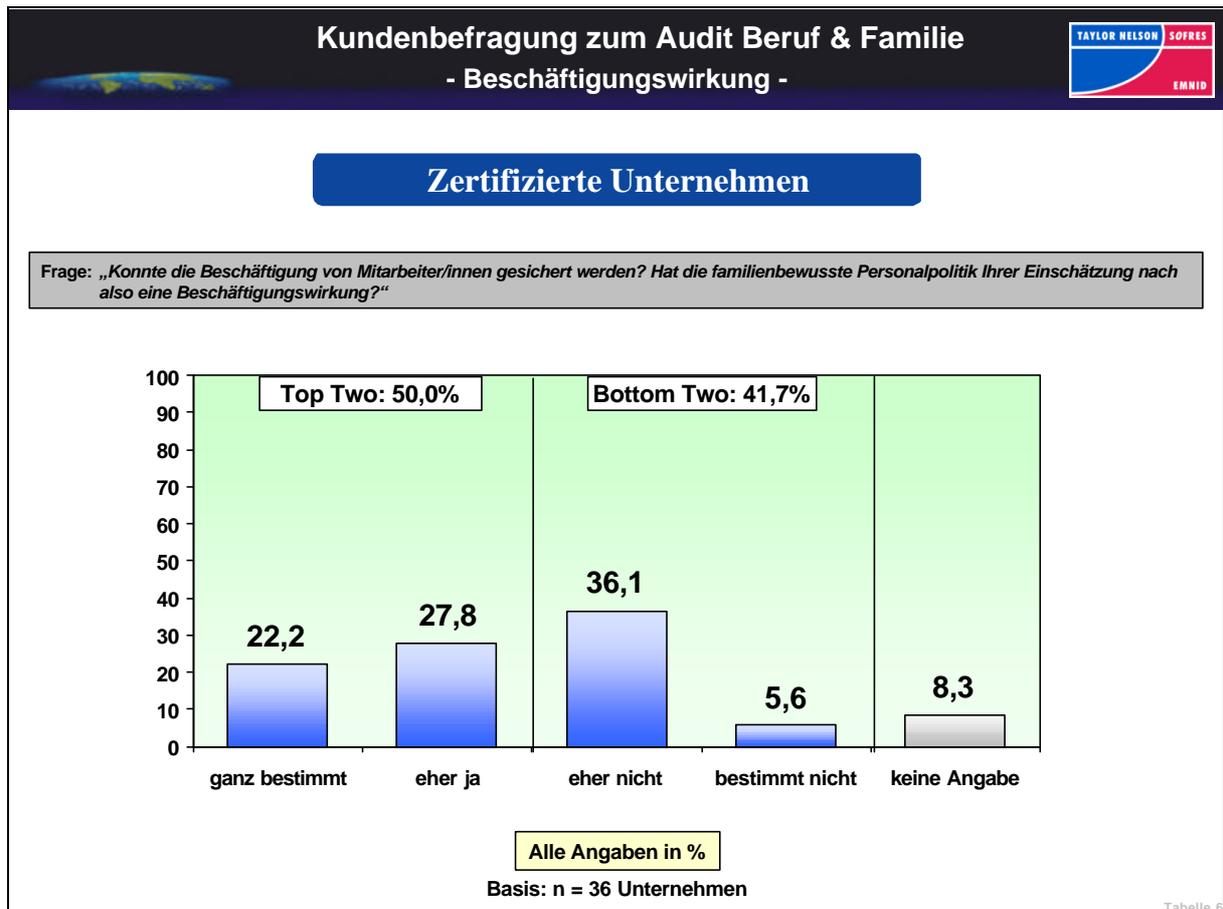
- Die meisten bereits zertifizierten Unternehmen / Institutionen sehen eine verbesserte Qualität der Arbeit seit Einführung der auditbezogenen Maßnahmen. 8 % der bereits zertifizierten Unternehmen / Institutionen meinen dies „ganz bestimmt“, 61 % sehen „eher ja“ eine Verbesserung der Qualität.
- Etwa 28 % sehen eine Verbesserung der Qualität „eher nicht“ bzw. „bestimmt nicht“.

Frage 3: Motivation



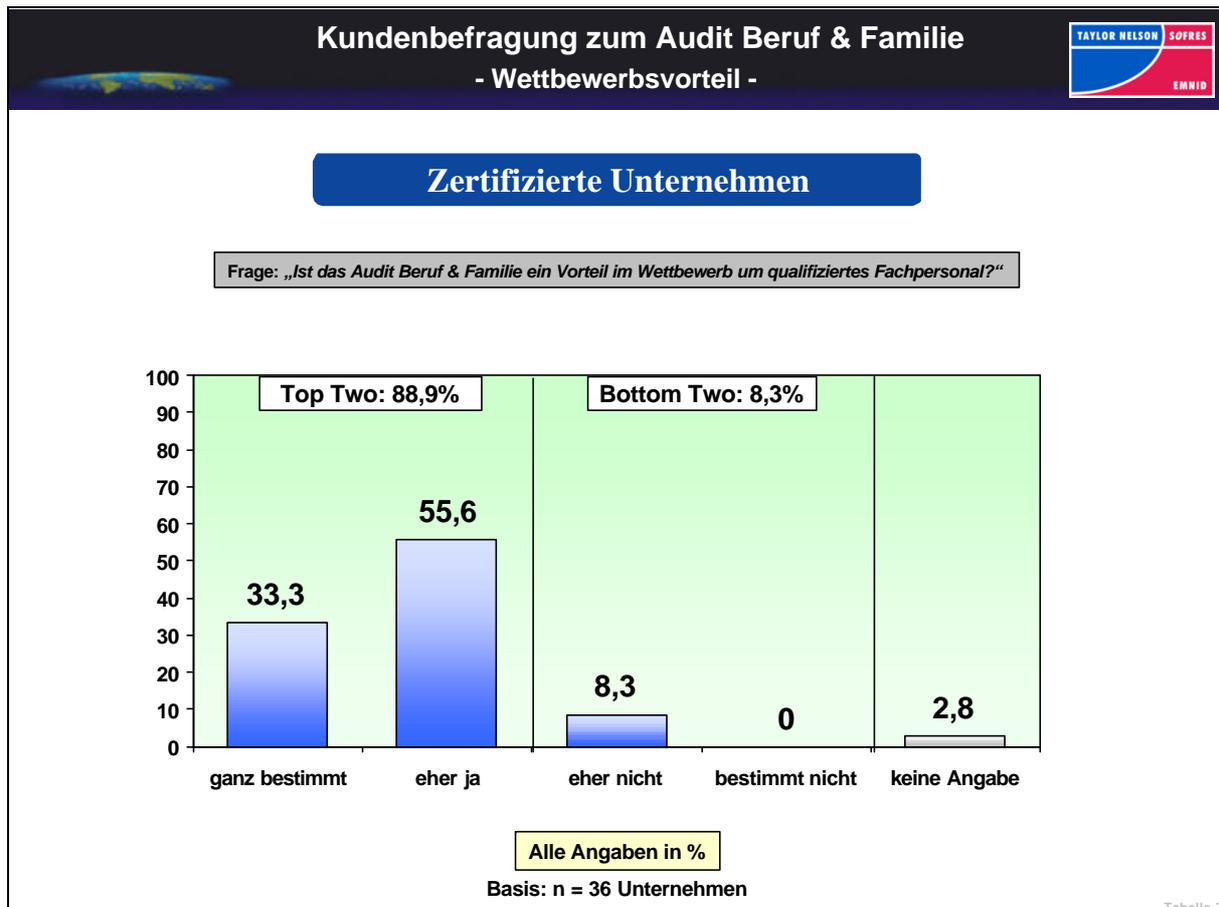
- Die weitaus meisten der bereits zertifizierten Teilnehmer sehen eine deutlich erhöhte Motivation ihrer Mitarbeiter seit Einführung des Audits.
- Rund 30 % der bereits zertifizierten Unternehmen / Institutionen meinen dies sogar „ganz bestimmt“ festgestellt zu haben. Dieses ist zugleich der zweithöchste Wert in dieser Antwortkategorie bezogen auf alle abgefragten Statements. Über die Hälfte meinen immerhin noch „eher ja“ eine erhöhte Motivation zu erkennen.
- Nur rund 14 % gaben an, „eher nicht“ eine Erhöhung der Motivation ihrer Mitarbeiter seit der Zertifizierung festgestellt zu haben. Die Antwortmöglichkeit „bestimmt nicht“ wurde nicht genannt.

Frage 4: Beschäftigungswirkung



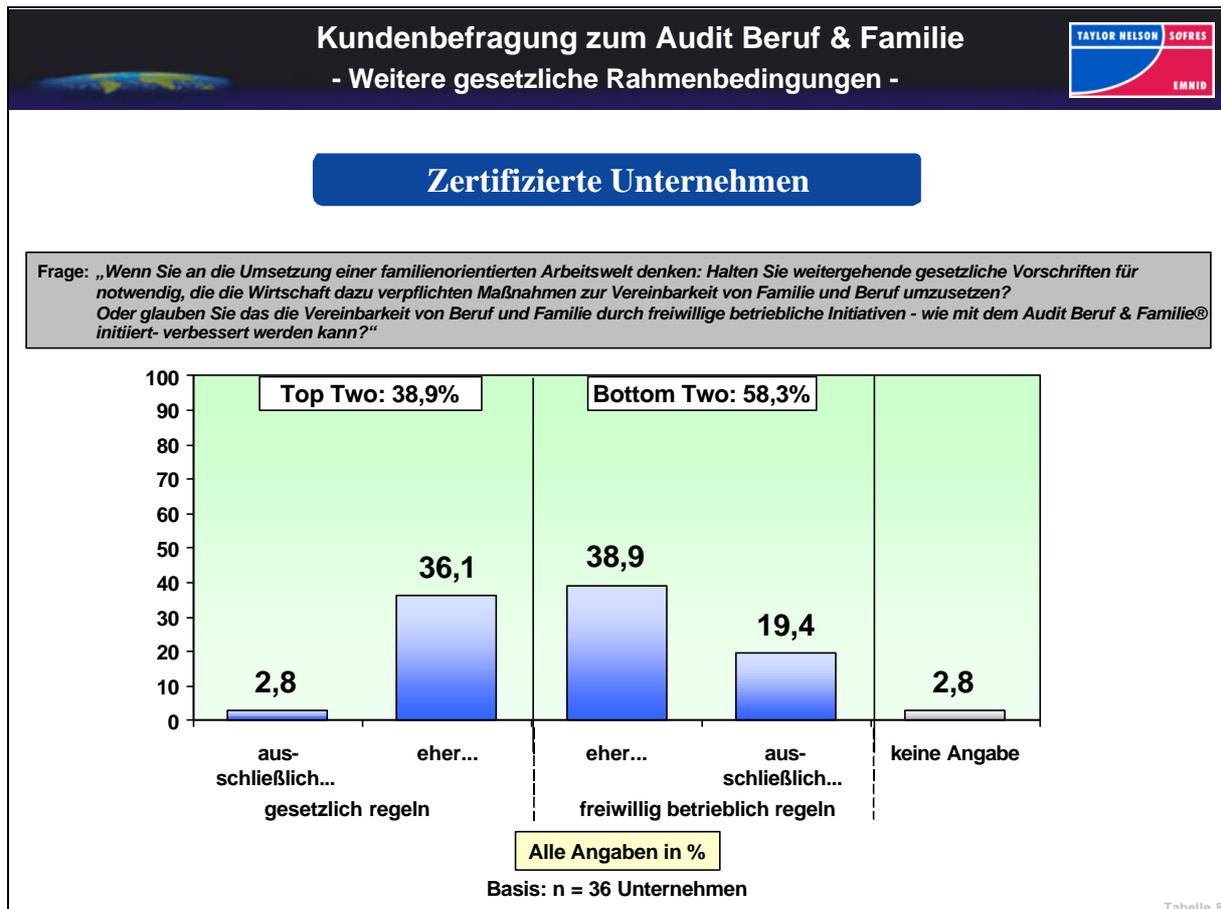
- Die Einschätzung der Auswirkungen des Audits in Bezug auf eine Beschäftigungswirkung polarisiert die bereits zertifizierten Unternehmen / Institutionen wie kein anderes der abgefragten Statements.
- 50 % der bereits zertifizierten Unternehmen / Institutionen sehen eine positive Beschäftigungswirkung, rund 42 % sehen tendenziell keine Beschäftigungswirkung durch die Auditierung. 8 % hatten keine Meinung zu diesem Punkt.

Frage 5: Wettbewerbsvorteil



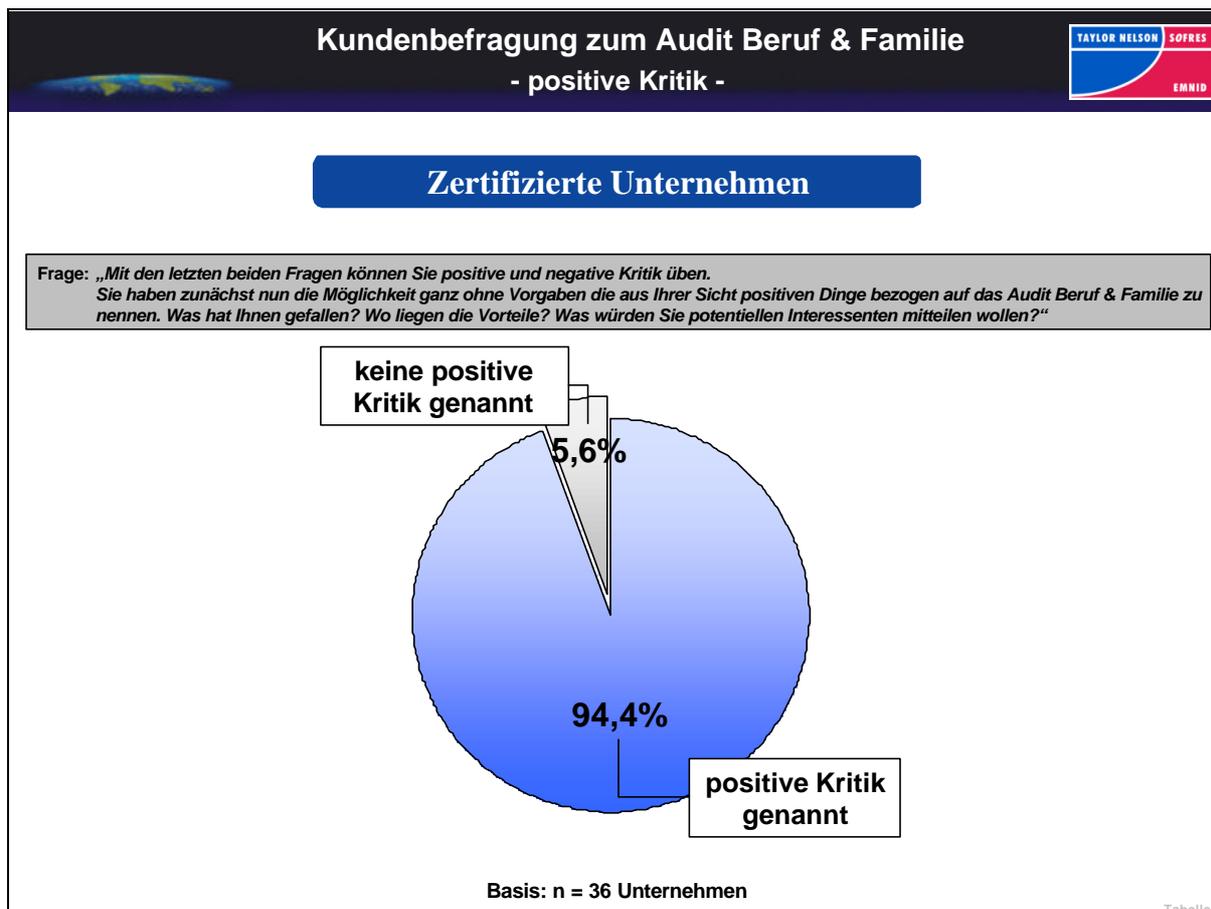
- Der Punkt Wettbewerbsvorteil ist in der Auswertung der Befragung dem Punkt der Mitarbeitermotivation sehr ähnlich. Die weitaus meisten bereits zertifizierten Teilnehmer (fast 90 %) sehen deutliche Vorteile im Wettbewerb um qualifiziertes Fachpersonal seit Einführung des Audits.
- Der Wert 33,3 % „ganz bestimmt“ Vorteile im Wettbewerb ist der höchste Wert in dieser Antwortkategorie in der vorliegenden Untersuchung.
- Nur rund 8 % der bereits zertifizierten Unternehmen / Institutionen sehen eher keine Vorteile in diesem Punkt. Kein Teilnehmer meint, dass ihm das Audit „bestimmt nicht“ Vorteile in diesem Punkt eingebracht hat. .

Frage 6: Weitere gesetzliche Rahmenbedingungen



- Insgesamt polarisiert die Frage ähnlich stark wie das Statement zur Auswirkung auf die Beschäftigungswirkung.
- Rund 40 % der zertifizierten Teilnehmer halten weitere gesetzliche Regelungen für förderlich, etwa 60 % favorisieren freiwillig betriebliche Vereinbarungen.

Frage 7: Positive Kritik



Die Nennungen auf diese Frage waren so vielfältig und vielschichtig, dass auf eine Zusammenfassung zu Antwortgruppen verzichtet werden musste. Stattdessen werden alle offenen Antworten im folgenden einzeln aufgeführt. Auffällig ist jedoch, dass nur ein sehr geringer Prozentsatz *keine* positive Kritik geäußert hat. Dieses ist als deutlicher Hinweis für die große Akzeptanz und Zufriedenheit der Unternehmen mit der Zertifizierung anzusehen.

Die positiven Kritiken im einzelnen:

- „Dinge, die früher bei uns schon einmal angedacht waren, werden wieder neu aufgefrischt wie zum Beispiel flexible Arbeitszeiten; auch das Führungsverhalten sollte wieder mehr auf die Aspekte Beruf und Familie ausgerichtet werden; auch bei den Außenfortbildungen sollte auf diese Aspekte mehr geachtet werden.“
- „Der Ablauf der Auditierung ist uns positiv aufgefallen; Besonders positiv ist die Breite der Aufgabenfelder, die untersucht worden sind.“
- „Dass ein unternehmensunabhängiger Berater bei den Workshops dabei ist, der zum einen sein Know-How einbringt und zum anderen lenkend eingreifen kann; die Nachhaltigkeit, das heißt nach 3 Jahren wird nachgefasst, was erreicht wurde; schriftlich wird die Unter-

stützung des Vorstandes im Rahmen der Zielvereinbarung eingefordert; eine gemeinnützige Stiftung steht als unabhängiges Organ dahinter.“

- „Das Audit gab unserem Unternehmen einen eigenen Denkanstoß, wie es unseren Familien geht: Da haben wir Bilanz gezogen und haben mit flexiblen Arbeitszeiten und mit der Ermöglichung zur Berufsrückkehr positive Erfahrungen gemacht; bei der Karriereplanung gibt es keine Nachteile mehr für Frauen; in Zukunft haben wir noch vor, Surpaticles einzuführen und Arbeit von zu Hause einzuführen; wir haben auch eine Projektgruppe eingerichtet.“
- „Man sieht es als einen Wert bei familienbewusster Personalpolitik an, man kann es nach innen und außen darstellen und es ist eine Garantie für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, dass das eingehalten wird. Im IT-Bereich ist es außergewöhnlich, einen hochqualifizierten Job und Familie zu vereinbaren, dadurch ergibt sich eine frauenfreundliche Personalpolitik. Im Öffentlichen Dienst haben wir keine finanziellen Anreize, wir benötigen andere Anreize für die Mitarbeiterinnen, ich halte es für erstrebenswert – diese Form der Arbeit sollte unterstützt werden.“
- „Audit Beruf & Familie ist auf jeden Fall ein Anstoß. Es werden zahlreiche Anregungen mitgegeben. Intensive Diskussionen innerhalb des Unternehmens.“
- „Dass man sich kritisch mit den Gegebenheiten im Unternehmen auseinandersetzt, dass die Mitarbeiter selbst aufgerufen werden, Ideen einzubringen.“
- „Die Grundidee; Betreuung auf diesem Gebiet veranlasst Aktivitäten.“
- „Dass uns Familie und Beruf zur Zielfindung geholfen hat - es war eine Analyse der Situation, der äußere Druck den wir uns auferlegt haben, da habe ich ein Ziel vor mir was auch in der Öffentlichkeit steht, die Öffentlichkeitswirksamkeit. Die Fähigkeit unserer Betreuerin in den Köpfen der Verantwortlichen etwas zu bewirken.“
- „Das Audit B+F ist ein wesentlicher Schritt, die Vereinbarkeit von Familie und Beruf nicht ausschließlich zu Lasten der Familie, sondern in einem fairen Ausgleich zwischen wirtschaftlichen und betrieblichen Notwendigkeiten und existentiellen, menschlichen Verpflichtungen der eigenen Familie gegenüber zu organisieren und ist daher vielversprechend für die Zukunft und weist einen Weg, wie er auch angesichts der demographischen Entwicklung in unserem Land, die auch erhebliche Auswirkungen auf die Wirtschaft haben wird, anders nicht gegangen werden sollte.“
- „Motivation, Bewusstseinsbildung in diesem Bereich.“
- „Es wird ein interner Prozess in Gang gesetzt, die eigenen Strukturen hinsichtlich Familienfreundlichkeit zu würdigen.“
- „Man wird gefordert, sich mit Familienpolitik im Unternehmen zu beschäftigen, es wird zu einer festen Betriebsgröße. Es war für uns eine externe Qualitätsprüfung.“
- „Der Vorteil, dass innerhalb des Unternehmens ein Bewußtsein für diese Thematik entwickelt wird. Es trägt zur Motivation der Mitarbeiter bei, da das Unternehmen durch Beschäftigung mit dieser Thematik zeigt, dass es die familiären Bereiche ernst nimmt.“
- „Dass man eine systematische Analyse der vorhandenen Instrumente und eine Datenbasis zur Feststellung was fehlt erhält.“

- „Dass es einen Prozess in Gang setzt und damit je nachdem wo das Unternehmen steht sich immer weiterentwickelt. Außerdem finde ich die Betreuung sehr gut.“
- „Die abteilungs- und hierarchieübergreifende Kommunikation zum Thema Familienfreundlichkeit.“
- „Die Durchleuchtung betrieblicher Abläufe, die Anregungen hinsichtlich flexibler Arbeitsmöglichkeiten.“
- „Dass man über das Unternehmen, Unternehmensabläufe, -strukturen nachdenkt; großer Vorteil, dass alle Mitarbeiter in einen Veränderungsprozess involviert werden können.“
- „Dass es ein gutes Instrumentarium ist, das Unternehmen umzustrukturieren im Hinblick auf Maßnahmen die letztendlich allen Mitarbeiter/innen und sogar auch dem Kunden zugute kommen; Audit Beruf und Familie ist ein Instrumentarium, das allein Beschäftigten und sogar Kunden zugute kommt, und mit diesen können Handlungsfelder im Unternehmen, wie z. B. flexible Arbeitszeit, Einführung von Telearbeit, gut ausgestaltet werden, weil dieser Vereinbarkeitsgedanke Beruf und Familie gut besetzt ist und durch dieses Nadelöhr Beruf und Familie Maßnahmen zur Modernisierung des Unternehmen gelangen können, die vielleicht auf normalem Weg auf Widerstände stoßen würden.“
- „Dass alles in vernünftige Bahnen gelenkt wurde. Ideen zur strukturierten Umsetzung erleichtert.“
- „Ich war zu wenig in das Projekt mit eingebunden.“
- „Mir gefällt sehr gut das gesamte Procedere, z.B. das Erheben des Status Quo, das Vereinbaren von Zielen, d.h. die Unternehmen werden "gezwungen", ein Controlling einzuführen, das die Motivation der mitarbeitenden Mitarbeiter, die am Audit Familie beteiligt sind, fördert. Im Grunde werden sie als Beteiligte eingebunden. Die Betreuung ist sehr gut.“
- „Dass wir uns auch um familiäre Belange können. Das ist die wichtigste Botschaft, dass das Haus eine familienbewusste Personalpolitik betreibt und die Indikatoren sind: Betriebskinderkarten, flexible Arbeitszeiten, Heimarbeitsplätze sowie verlängerte Elternzeiten.“
- „Durchführung Vorauditierung empfehlenswert. 2. Meetings.“
- „Impulse, die dadurch gegeben werden. Bestandsaufnahme im Unternehmen über familienfreundliche Maßnahmen / Angebote, die im Unternehmen vorhanden – daraus folgt Möglichkeit gezielt Verbesserungsmaßnahmen durchzuführen. Die professionelle Begleitung durch auditierende Unternehmen. Erfahrungsaustausch zwischen Unternehmen, die das Audit durchgeführt haben.“
- „Dieser Fragebogen passt nicht auf unser großes Unternehmen.“
- „Dass durch das Audit ein gewisser Druck, sich mit der Thematik zielgerichtet und intensiver zu beschäftigen, gegeben ist – auch im Hinblick auf den zeitlichen Ablauf. Das hilft der gesamten Thematik sicher weiter. Die Methodik und der Ablauf erscheinen zielführend und konsequent.“
- „Darstellung des Unternehmens, wir erwarten im Wettbewerb mit anderen uns positiver darstellen zu können. Die Wirkung nach außen und innen. Der Mitarbeiter, der zufrieden ist, kann gebunden werden.“

- „Dass man sich die Strukturen im Betrieb anschaut, Bestandsaufnahmen macht, mitarbeiterorientiert, Mitspracherecht der Mitarbeiter, alle Mitarbeitergruppen erfasst – erhöht die Kommunikation der Mitarbeiter untereinander und auch Geschäftsführung – gemeinsam bessere Wege sucht, breiter Einbezug Aller. Gut: Anleitung durch die Stiftung. Man wird sich bewusst, dass schon vieles da ist und erkennt das Fehlen von Kriterien der Familienfreundlichkeit.“
- „Der Erfahrungsaustausch mit anderen auditierten Unternehmen. Die Zusammenarbeit mit den Auditoren. Das Betriebsabläufe effizienter gestaltet werden können durch Motivation der Mitarbeiter. Es gab Erleichterung zu Arbeitszeitmodellen.“
- „Dass man die notwendige Sensibilität für das Thema schafft; Arbeitsabläufe so gestaltet, dass der Mitarbeiter mit Familie berücksichtigt und gefördert wird. Netzwerkbildung mit anderen Betrieben.“
- „Analyse welchen Stand das Unternehmen erreicht hat. Die Methode. Die Kontrolle der Maßnahmen, der Umsetzung.“
- „Dass man sich um Verbesserungsmaßnahmen bemüht, qualifizierte MitarbeiterInnen behält, dass man ungewohnte Überlegungen mit einbezieht: Kindertagesstätte, Kinderferienbetreuung, Telearbeit...“
- „Dass die Aufmerksamkeit fokussiert wird auf das Thema. Dass es zu einer Commitment-Selbstverpflichtung der Unternehmensleitung kommen muss. Mit dem Audit werden strukturiert Felder der Organisation / Unternehmen beleuchtet. Dass eine Struktur im Unternehmen geschaffen wird, mit der das Ziel Vereinbarkeit Beruf und Familie zu verbessern systematisch verfolgt wird in den nächsten 3 Jahren.“
- „Das Verfahren an sich (leider Zeitdruck).“
- „Ein systematisches, strukturiertes Verfahren, das sicherstellt, dass alle wichtigen Entscheidungsträger, insbesondere auch die Mitarbeitervertretungen, gemeinsam die für das jeweilige Unternehmen passenden Vereinbarungen oder Regelungen suchen. Ein Verfahren, das die Akzeptanz von innerbetrieblichen Regelungen erhöhen und die Unternehmenskultur fördern kann.“
- „Öffentlichkeitswirkung, eher für internes Personal, weniger für Rekrutierung – viel Öffentlichkeitsarbeit machen!“
- „Dass man erst einmal sieht, was im Betrieb umgesetzt wurde. Es wurden Verbesserungsvorschläge gemacht, die uns die Augen geöffnet haben.“
- „Es ist eine großartige Chance, notwendige organisatorische Veränderungen im Unternehmen unter positiven Vorzeichen und das bedeutet eben Vereinbarkeit von Beruf und Familie anzustoßen. Es ist eine Chance, sich über die Verantwortung, die ein Unternehmen in der Gesellschaft hat, noch einmal bewusst zu werden, unter dem konkreten Aspekt Beruf und Familie. Es kann ein Wettbewerbsvorteil sein bei der Personalsuche. Und als positiver Aspekt ist auch vorzuheben, der positive Einfluss auf die Motivation der Mitarbeiter.“
- „Solche Initiativen rücken das Thema Beruf und Familie in den Fokus des Management, Vorgesetzte werden zum Umdenken angeregt, kreative Lösungsansätze werden möglich.“

- „Wir sehen als vorteilhaft, dass unsere familienorientierte Einstellung einen offiziellen Charakter bekommt, der eine alte Philosophie nach außen dokumentiert.“
- „Durch die Teilnahme wird ein Prozess in Gang gesetzt zu einer freiwilligen Selbstverpflichtung in der Zukunft mehr familienbewusstes Engagement zu zeigen. Die Mitarbeitermotivation auch die Beteiligung im Rahmen eines Projektes. Der Wettbewerbsvorteil. Die wirtschaftlichen Vorteile durch die Gewinnung und den Erhalt ausgebildeten und qualifizierten Personals. Mit der Zertifizierung ist man an eine Frist gebunden. Es wird zu einer positiven Selbstverpflichtung (der 3 Jahresrhythmus).“
- „Da die Mitarbeiterzufriedenheit und Motivation (Produktivität) erhöht worden ist und in dem Audit sitzen 9 Beschäftigte aus verschiedenen Abteilungen des Unternehmens und daher wird die Verbreitung der familienfreundlichen Maßnahmen vorangetrieben, es wird von den Projektmitgliedern vorangetrieben und nicht nur durch die Personalabteilung.“
- „Das Audit ist sehr positiv zu sehen. Von den Ansätzen her konnte man einiges herausziehen, man bekommt Impulse, um es umzusetzen. Alles, was dort angeboten wird, kann man eigentlich nicht in der Arbeitswelt einsetzen, also nicht grundsätzlich 1 : 1 übertragen.“
- „Erst einmal: Es ist eine Kommunikationsförderung im Unternehmen. Was mir persönlich gefällt, wir halten das Audit aufrecht, insofern, dass wir Gruppentreffen organisieren in 2-3 Monaten Abstand (interne Gruppen).“
- „Das man die "Brille" kriegt, wo hängt es im Unternehmen, auch wo hängt es bei den Mitarbeitern, es sind oft keine großen Dinge, oft Kleinigkeiten.“