

Cargoline befragt Mitarbeiter

Geschäftsführer Jörn Peter Struck identifiziert unnötige Reibungsverluste im Partnernetz

Die Bahn macht es gerade im großen Stil und die Stückgutkooperation Cargoline auch: Mitarbeiterbefragungen. Längst ist erwiesen, dass Mitarbeiterzufriedenheit und Geschäftserfolg zusammenhängen.

Jörn Peter Struck, Geschäftsführer der Stückgutkooperation Cargoline, will es wissen: Wie zufrieden sind die Mitarbeiter in den Partnerbetrieben? Stimmen Arbeitsbedingungen, Vergütung, Kommunikation und Führungsstil mit den Vorstellungen der Mitarbeiter überein? Struck beauftragt Rainer Ulbricht, Senior Consultant bei der Cubia AG in Konstanz. Wissenschaftlich begleitet von Prof. Jürgen Schulz-Gambard (Universität München), entsteht eine Liste mit 165 Fragen. Im Losverfahren bekommt jeder Mitarbeiter eine achtstellige Transaktionsnummer. Sie gilt als Eintrittskarte für den Onlinezugang zum Fragebogen. 61 Prozent der etwa 6900 Mitarbeiter antworten, 87 Prozent von ihnen befürworten die Befragung.

Ein Bericht für jeden Partner

Zunächst stellt Cubia der Geschäftsführung und den Chefs der Netzwerkbetriebe den „Management-Report“ mit den zentralen Erhebungsergebnissen vor. Parallel bekommt jeder Partnerbetrieb seine eigenen Ergebnisse. „Jeder Franchisenehmer kann so erkennen, wie die Kennziffern im Vergleich zu den anderen ausfallen und was die Ursachen für Abweichungen sind“, erklärt Struck. Zudem werden alle Unternehmensbereiche und Abteilungen über ihre jeweiligen Ergebnisse umfassend informiert.

Die Ergebnisse sind zwiespältig. Einerseits fühlen sich die Mitarbeiter bei Cargoline wohl, mitunter könnte das Informations- und Kommunikationsverhalten besser sein. Andere Mitarbeiter vermissen systematisch geführte Mitarbeitergespräche, Zielvereinbarungen sowie persönliche Entwicklungschancen. Das Image ihres Logistiknetzwerks empfinden sie als positiv. Die Geschäftsführungen der Zentrale und der Betriebe bekommen zufriedenstellende Noten. Den Chefs wird zugetraut, schwierige wirtschaftliche Situationen erfolgreich zu meistern.



Pharmakommissionierung im Cargoline-Partnerbetrieb: Macht der Job noch Spaß?

Die Stückgutkooperation hat sich ein differenziertes Bild verschafft.

FOTO: CARGOLINE

Während die Gesamtzufriedenheit nach Ansicht der Mitarbeiter nicht so sehr von der Vergütung beeinflusst wird, äußern sie sich über die Sozial- und Nebenleistungen kritischer. Optimierungsbedarf bestehe bei den Informations- und Kommunikationsabläufen zwischen den Bereichen sowie zwischen der Zentrale in Frankfurt und den einzelnen Betrieben. „Offenbar kommt es zu unnötigen Reibungsverlusten, die die Mitarbeiter in ihrer Arbeit beeinträchtigen“, erkennt Struck selbstkritisch.

65 Folgeprojekte geplant

Die Experten von Cubia verbinden die Auswertungsergebnisse mit konkreten Handlungsempfehlungen. Auf Unternehmens-, Bereichs- und Abteilungsebene entwickeln sie zu

den in der Befragung untersuchten Feldern Verbesserungsmaßnahmen. Stattliche 65 Folgeprojekte werden mit konkreten Maßnahmenplänen, Zeitvorgaben und Verantwortlichkeiten versehen. Zahlreiche Vorschläge, etwa die Veränderungen von Kommunikationswegen und die Entwicklung des Schulungsprogramms Cargoline Akademie werden kurz-

Checkliste für die Mitarbeiterbefragung

- Ziele der Befragung klar definieren
- Vorhandene Ressourcen klären
- Unterstützung von Verwaltungsleitung und Personalvertretung gewährleisten
- Alle Beteiligten von Beginn an über Prozessschritte informieren
- Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten
- Zusagen zur Anonymität beachten.
- Organisationsspezifischen Fragebogen erarbeiten
- Festlegen, wer Einsicht in welche Ergebnisberichte erhält
- Unteres und mittleres Management in das Befragungsvorhaben und den Nachfolgeprozess einbinden
- Systematische Prozesskontrolle

fristig umgesetzt. Die Umsetzung anderer Vorschläge, die zum Beispiel eine Softwareanpassung notwendig machen oder im Personalbereich erst über längere Zeit wirken, dauert länger. Ob und wie die Maßnahmen umgesetzt werden, beeinflusst sogar die Tantiemeregulungen von Führungskräften. Die Mitarbeiter sollen erkennen, dass ihre Meinung etwas bewirkt. Über die jeweiligen Fortschritte werden sie regelmäßig informiert.

Struck plant eine zweite Befragung. Er will wissen, wie sich die Umstellungen auf den Arbeitsalltag auswirken und ob die in Gang gesetzten Prozesse im Alltag gelebt werden. Höchst spannend ist für ihn die Frage, ob Mitarbeiterzufriedenheit und Unternehmenserfolg zusammenhängen. In fünf Partnerbetrieben habe er den Zusammenhang bereits nachweisen können. (gm)