
BACHELORARBEIT

Frau
Isabel-Kristin Kluge

**Der Zusammenhang zwischen
Mitarbeiterzufriedenheit und
interner Unternehmens-
kommunikation**

**Eine Analyse am Beispiel der
Glückauf Apotheke.**

2016

Fakultät: Medien

BACHELORARBEIT

Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und interner Unternehmens- kommunikation.

Eine Analyse am Beispiel der Glückauf Apotheke.

Autorin:
Frau Isabel-Kristin Kluge

Studiengang:
Business Management

Seminargruppe:
BM12wT3-B

Erstprüfer:
Prof. Waldemar Stotz

Zweitprüfer:
Apotheker Ekkehard Hoch

Einreichung:
Dinslaken, 08.01.2016

Faculty of Media

BACHELOR THESIS

**The correlation between
employee satisfaction and
internal corporate
communication.**

**An analysis using the example
of the Glückauf Apotheke.**

author:
Ms. Isabel-Kristin Kluge

course of studies:
Business Management

seminar group:
BM12wT3-B

first examiner:
Prof. Waldemar Stotz

second examiner:
Apotheker Ekkehard Hoch

submission:
Dinslaken, 08.01.2016

Bibliografische Angaben

Kluge, Isabel-Kristin

Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und interner Unternehmenskommunikation. Eine Analyse am Beispiel der Glückauf Apotheke.

The correlation between employee satisfaction and internal corporate communication. An analysis using the example of the Glückauf Apotheke.

47 Seiten, Hochschule Mittweida, University of Applied Sciences,
Fakultät Medien, Bachelorarbeit, 2016

Abstract

Die vorliegende wissenschaftliche Arbeit befasst sich mit dem Forschungsgebiet des Personalmanagements - auch Human Resource Management genannt. Ausgehend von der Beobachtung, dass der Faktor Mensch in Organisationen in den vergangenen Jahren immer mehr Bedeutung gewann, diskutiert diese Arbeit schwerpunktmäßig die Thematik der internen Unternehmenskommunikation. Anhand eines Praxisbeispiels soll eine Antwort auf die Forschungsfrage gefunden werden, inwiefern die Kommunikation innerhalb eines Unternehmens in Zusammenhang mit der Mitarbeiterzufriedenheit steht. Eine anonyme, schriftliche Mitarbeiterbefragung bezüglich der Kommunikationsinstrumente sowie der Arbeitszufriedenheit dient dabei als Instrument. Anhand der Erkenntnisse dieser Befragung wird schließlich eine SWOT-Analyse erstellt, die dem Unternehmen Handlungsempfehlungen aufzeigen soll.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
Abbildungsverzeichnis	VII
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Aufbau.....	3
2 Mitarbeiterzufriedenheit.....	4
2.1 Definition	4
2.2 Elemente der Zufriedenheit.....	5
2.3 Instrumente zur Messung der Mitarbeiterzufriedenheit	6
2.3.1 Indirekte Messung.....	6
2.3.2 Direkte Messung.....	8
3 Interne Unternehmenskommunikation	9
3.1 Definition	10
3.2 Aufgaben und Ziele.....	10
3.3 Kommunikationsinstrumente	14
4 Analyse der Mitarbeiterkommunikation sowie -zufriedenheit in der Glückauf Apotheke	21
4.1 Unternehmensprofil.....	21
4.2 Entwicklung und Auswertung der Fragebögen.....	23
4.3 SWOT-Analyse	41
5 Fazit	46
Literaturverzeichnis	VIII
Anlagen	XI
Eigenständigkeitserklärung	CLXIII

Abkürzungsverzeichnis

bspw.:	beispielsweise
bzw.:	beziehungsweise
ggf.:	gegebenenfalls
i.d.R.:	in der Regel
MAB:	Mitarbeiterbefragung
o.A.:	ohne Angabe
o.O.:	ohne Ort
PKA:	Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte
PTA:	Pharmazeutisch-technische Assistenten
QM:	Qualitätsmanagement
Vgl.:	Vergleiche

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Relevante Merkmale für die Analyse von Arbeitszufriedenheit.....	5
Abbildung 2: Aufgaben der internen Unternehmenskommunikation	11
Abbildung 3: Ziele der internen Unternehmenskommunikation	12
Abbildung 4: Kontrolle der internen Kommunikation.....	19
Abbildung 5: Hierarchieebenen der Glückauf Apotheke.....	21
Abbildung 6: Logo der Glückauf Apotheke	22
Abbildung 7: Kommunikationsinstrumente	24
Abbildung 8: Zufriedenheit Mitarbeitergespräch.....	25
Abbildung 9: Zufriedenheit Informelles Gespräch	26
Abbildung 10: Zufriedenheit Handbuch	26
Abbildung 11: Zufriedenheit Schwarzes Brett	27
Abbildung 12: Zufriedenheit Teamgespräch.....	28
Abbildung 13: Zufriedenheit elektronische Kommunikation.....	28
Abbildung 14: Effektive Kommunikationsinstrumente.....	29
Abbildung 15: Zufriedenheit aktuelle Arbeitssituation insgesamt	30
Abbildung 16: Zufriedenheit Arbeitsplatz.....	31
Abbildung 17: Zufriedenheit Arbeitsinhalte.....	32
Abbildung 18: Zufriedenheit Verantwortung	33
Abbildung 19: Zufriedenheit Mitbestimmungsmöglichkeiten.....	34
Abbildung 20: Zufriedenheit Gesundheitsvorsorge und Sicherheit.....	34
Abbildung 21: Zufriedenheit Weiterbildungsmöglichkeiten	35
Abbildung 22: Zufriedenheit Arbeitsplatzsicherheit	36
Abbildung 23: Zufriedenheit Entgelt	36
Abbildung 24: Zufriedenheit Zusammenarbeit mit Vorgesetztem	37
Abbildung 25: Zufriedenheit Zusammenarbeit mit Kollegen	38
Abbildung 26: Zufriedenheit Arbeitsklima	38
Abbildung 27: Zufriedenheit Kommunikation Belegschaft	39
Abbildung 28: Zufriedenheit Kommunikation Belegschaft und Vorgesetzter	39
Abbildung 29: SWOT-Analyse Kommunikationsinstrumente.....	41
Abbildung 30: SWOT-Analyse Zufriedenheit.....	43

1 Einleitung

Inhaltlich befasst sich die vorliegende wissenschaftliche Arbeit mit der Thematik des Personalmanagements. Das Humankapital, welches die Grundlage des Personalmanagements bildet, gewann in den vergangenen Jahren durch den Globalisierungsprozess zunehmend an Bedeutung.¹ Dies begründet sich darin, dass es die Menschen sind, die die Differenzen zwischen den Unternehmen ausmachen. Im Verlauf der wissenschaftlichen Arbeit gilt es, anhand eines Beispiels aus der Unternehmenspraxis, zu überprüfen, ob zwischen der internen Kommunikation und der Arbeitszufriedenheit ein Zusammenhang besteht. Eine Mitarbeiterbefragung (MAB) gibt Aufschluss über ebendiese Komponenten. Ziel ist es, die Forschungsleitfrage, wie sich die interne Unternehmenskommunikation auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter auswirkt, schlussendlich durch die gewonnenen Erkenntnisse zu beantworten. Es wird die Hypothese aufgestellt, Arbeitszufriedenheit könnte durch erfolgreiche Mitarbeiterkommunikation erzeugt werden, welche es im Verlauf der Arbeit zu belegen beziehungsweise (bzw.) widerlegen gilt. Auch sollen dem Unternehmen für den Folgeprozess der MAB Handlungsempfehlungen aufgezeigt werden. Wie explizit vorgegangen wird, erläutert der Gliederungspunkt „Aufbau“ (1.2).

1.1 Problemstellung

Die Relevanz der Thematik begründet sich darin, dass die Bedeutung der humanen Ressourcen in Zeiten der Globalisierung und des wirtschaftlichen Umschwungs stetig steigt.² Zunehmend wächst der Antriebs vieler Wissenschaftler, sich mit diesem Themengebiet auseinanderzusetzen. Bis heute wird die Bedeutung des Personals zahlreich in der Literatur diskutiert. Gegenwärtig nimmt die weltweite Verflechtung zu und evoziert somit einen immer härter werdenden Wettbewerb.^{3 4} Die schnelllebigen Märkte zwingen die Unternehmen dazu, rasant zu agieren. Über Ruhm oder Niederlage entscheidet daher das Tempo, in dem das Unternehmen handelt.⁵ *„Diese Reaktionsfähigkeit ist im wesentlichen ein Ergebnis der Qualität der Human Ressourcen des Unternehmens und ihrer Organisation.“*⁶ Unternehmen stellen soziale Gebilde dar, deren Fundamente die Kommunikation sowie der Austausch von Inhalten und Informationen bilden.⁷ Die Kommunikation, die als Informationsübertragung zwischen mindestens zwei Parteien verstanden wird, gilt somit als Voraussetzung einer erfolgreichen Unternehmung. Das Ziel von Kommunikation begründet sich darin, seinem Gegenüber

¹ Vgl. Schick, 2014: 1

² Vgl. Schick, 2014: 1

³ Vgl. Noll, 1996: 1

⁴ Vgl. Gabler Wirtschaftslexikon, URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/6406/globalisierung-v12.html>
[Stand: 04.12.2015]

⁵ Vgl. Noll, 1996: 1

⁶ Staude, 1989: 168 zit. n. Noll, 1996: 1

⁷ Vgl. Mast, 2013: 3

eine Botschaft zu vermitteln und durch diese etwas bei ihm zu bewirken.⁸ Zwischen den verschiedenen hierarchischen Ebenen eines Unternehmens muss eine einheitliche Verständigung stattfinden, um die unternehmerischen Ziele langfristig anstreben und erreichen zu können. Interne Unternehmenskommunikation stellt einen Teilaspekt der gesamten Unternehmenskommunikation dar und lässt sich neben der externen Kommunikation einordnen. Hinsichtlich dieses Aspektes ist zu beachten, dass eine Abstimmung der internen Kommunikation mit den Instrumenten der externen Kommunikation gewährleistet ist.⁹ Des Weiteren stellt die Abfolge, in der Informationen an die Adressaten weitergegeben werden, einen nicht zu vernachlässigenden Aspekt im Bereich der Unternehmenskommunikation dar. Der Informationsfluss sollte stets unternehmensintern beginnen, bevor die externe Informationsverbreitung erfolgt. Diese Vorgehensweise sichert das Vertrauen der Mitarbeiter langfristig. Auch kann verhindert werden, dass sich Mitarbeiter vom eigenen Unternehmen übergangen fühlen.¹⁰ Folglich sollte es das Ziel eines Unternehmens sein, die Mitarbeiter persönlich zu informieren, ehe diese über äußere Faktoren unternehmensrelevante Informationen erhalten.¹¹ Während zahlreiche Großunternehmen bereits die Wichtigkeit der innerbetrieblichen Kommunikation verstanden haben und daran arbeiten, diese zu verbessern, vernachlässigen weniger große Betriebe diesen Faktor weiterhin. Ebendiese Unternehmen rechnen damit, dass durch die geringe Größe sowie Mitarbeiterzahl des Unternehmens eine erfolgreiche Kommunikation zwangsläufig gewährleistet ist. Dabei jedoch handelt es sich um eine Fehleinschätzung, die oftmals Erfolgseinbuße für das jeweilige Unternehmen mit sich führt. Da die Mitarbeiter heutzutage einen wichtigen Faktor für den Erfolg eines Unternehmens darstellen, übernimmt die interne Unternehmenskommunikation eine entscheidende Rolle.¹²

„Meine wichtigste Erfahrung als Manager ist die Erkenntnis, dass die Mitarbeiter das wertvollste Gut eines Unternehmens sind und damit auch das wichtigste Erfolgskapital. Es sind nie Computer, Roboter, technische Einrichtungen, die zu einem Ziel führen, sondern immer Menschen, die Konzepte zustande bringen.“¹³

Werner Niefer (1928-93), Mercedes Benz AG

Zwar ist es nicht das Personal alleine, das über das Scheitern oder den Wohlstand des Unternehmens entscheidet, dennoch entsteht gerade durch den Faktor Humankapital eine nennenswerte Differenz zwischen Unternehmen auf dem heutigen Markt. Durch interne Unternehmenskommunikation kann erreicht werden, dass die gesamte Belegschaft gleichermaßen

⁸ Vgl. Gabler Wirtschaftslexikon, URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/54937/kommunikation-v9.html> [Stand: 02.12.2015]

⁹ Vgl. Meier, 2002: 16

¹⁰ Vgl. Westphal, 2003: 61

¹¹ Vgl. Westphal, 2003: 21

¹² Vgl. Mast, 2013: 223

¹³ Goinger Kreis, URL: http://www.goinger-kreis.de/files/abstract_f__r_gk-homepage_final.pdf [Stand: 18.12.2015]

über relevante Inhalte informiert ist und eine reibungslose Kommunikation stattfinden kann.¹⁴ Eine organisierte und funktionierende interne Unternehmenskommunikation beeinflusst den Erfolg eines Unternehmens positiv.

1.2 Aufbau

Die vorliegende wissenschaftliche Arbeit teilt sich in fünf Kapitel auf. Das zweite Kapitel widmet sich dem Themenbereich der Arbeitszufriedenheit. Anhand der herangezogenen Literatur wird eine eigene Definition des Begriffs erstellt (2.1). Anschließend werden verschiedene Elemente der Mitarbeiterzufriedenheit näher betrachtet und erläutert (2.2). Unter dem Gliederungspunkt 2.3 „Instrumente zur Messung der Mitarbeiterzufriedenheit“ wird eine Auswahl zentraler Instrumente vorgestellt. Hierbei wird zwischen indirekter und direkter Messung unterschieden. Inhalt des dritten Kapitels stellt die Thematik der internen Unternehmenskommunikation dar. Neben einer Definition (3.1) werden ebenfalls die Aufgaben sowie Ziele (3.2) der internen Kommunikation veranschaulicht. Des Weiteren wird geschildert, welche Instrumente der internen Unternehmenskommunikation zur Verfügung stehen (3.3). Insgesamt betrachtet, stellen die Kapitel zwei und drei die theoretische Grundlage des Aufsatzes dar, sodass sich das darauffolgende Kapitel „Analyse der Mitarbeiterkommunikation sowie -zufriedenheit in der Glückauf Apotheke“ dem Praxisbeispiel widmet. Hierbei wird zunächst ein knappes Unternehmensprofil mit relevanten Informationen erstellt (4.1). Anschließend wird auf die Erstellung sowie die Auswertung des Fragebogens eingegangen, der bei der Untersuchung als empirisches Instrument dient (4.2). Der letzte Gliederungsunterpunkt des praktischen Teils stellt eine SWOT-Analyse dar. Anhand dieser wird die derzeitige Situation der Glückauf Apotheke bezüglich der Kommunikation sowie der Mitarbeiterzufriedenheit offengelegt. Es werden neben den Stärken und Schwächen des Unternehmens ebenfalls die potentiellen Chancen als auch die möglichen Risiken dargestellt. Handlungsempfehlungen werden an dieser Stelle ebenfalls aufgezeigt (4.3). Mit dem Fazit wird die Bachelorarbeit abgeschlossen. Dieses bezieht sich auf die Hypothese sowie die Fragestellung und resümiert, inwieweit die vorliegende Arbeit Antwort geben konnte. Auch werden gegebenenfalls (ggf.) Probleme hinsichtlich der Mitarbeiterbefragung dargestellt sowie Ausblicke behandelt.

Als Anlagen sind der wissenschaftlichen Arbeit der Fragebogen als Muster, die anonym ausgefüllten Fragebögen der Mitarbeiter sowie die Auswertung dieser beigefügt.

Für ein flüssiges Lesen wird im Folgenden auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Es wird ausschließlich die maskuline Form angegeben, die sich als geschlechtsneutral versteht.

¹⁴ Vgl. Mast, 2000: 7

2 Mitarbeiterzufriedenheit

2.1 Definition

Bevor inhaltlich auf die Elemente (2.2) sowie Instrumente (2.3) der Mitarbeiterzufriedenheit eingegangen wird, gilt es, sich zunächst mit den Definitionsschwierigkeiten auseinander zu setzen. Durch die Begriffsklärung gelingt es, Präzision hinsichtlich der Thematik zu erreichen, sodass relevante Inhalte anschließend konstruktiv bearbeitet werden können.¹⁵ Die vorliegende Literatur differenziert nicht bei der Verwendung der Begriffe Arbeits- und Mitarbeiterzufriedenheit. Daher werden beide Begrifflichkeiten im weiteren Verlauf der wissenschaftlichen Arbeit synonym verwendet. Bei der Recherche nach einer allgemeingültigen Definition von Arbeitszufriedenheit wird deutlich, dass es bisher keinem Wissenschaftler gelungen ist, eine universelle Definition zu formulieren. Es liegt eine Vielzahl von Definitionen vor.¹⁶ Dies ist darauf zurückzuführen, dass Experten aus verschiedenen Forschungsgebieten Begriffserklärungen mit verschiedenen Schwerpunkten definieren.¹⁷ Daher gilt es als Ziel, eine eigene Definition zu schaffen, die als Grundlage dieser wissenschaftlichen Arbeit dient. Spector ist der Auffassung, der Begriff Arbeitszufriedenheit beschreibe das Gefühl, welches Personen verschiedenen Aspekten ihrer Arbeit entgegenbringen. Demnach ist Arbeitszufriedenheit *„... simply how people feel about their jobs and different aspects of their jobs. It is the extent to which people like (satisfaction) or dislike (dissatisfaction) their jobs.“*¹⁸ Nach Fischer handelt es sich bei der Definition von Locke um eine geduldete Erklärung von Arbeitszufriedenheit. *„Er bezeichnet Arbeitszufriedenheit als positiven emotionalen Zustand, der sich aus der Bewertung der eigenen Arbeit und der Arbeitserlebnisse der Person ergibt.“*¹⁹ Fischer betont an dieser Stelle, *„dass insbesondere die Erfüllung individueller Bedürfnisse, Werte und Ziele der Person Zufriedenheit herstellt.“*²⁰

Schlussendlich ergibt sich die Definition des Begriffes Arbeitszufriedenheit, die sich als Grundlage dieser wissenschaftlichen Arbeit versteht, wie folgt:

Arbeitszufriedenheit beschreibt die Grundhaltung des Mitarbeiters gegenüber seiner Tätigkeit in dem Unternehmen, in dem er seine Arbeit verrichtet. Die Gesinnung des Angestellten bezieht sich hierbei auf verschiedene Elemente seiner Arbeit.

¹⁵ Vgl. Mast, 2016: 6

¹⁶ Vgl. Nerdinger, 1995: 18

¹⁷ Vgl. Mast, 2013: 6

¹⁸ Spector, 1997: 2 zit. n. Fischer, 2006: 39

¹⁹ Locke, 1976: o.A. zit. n. Fischer, 2006: 13

²⁰ Spector, 1997: 2 zit. n. Fischer, 2006: 13

2.2 Elemente der Zufriedenheit

Das folgende Kapitel widmet sich den Elementen der Zufriedenheit, die bei der Erschließung des Forschungsstandes sowie der Erstellung der MAB Hilfestellung leisten. Die Arbeitszufriedenheit bildet einen Teilbereich der „*allgemeinen Lebenszufriedenheit*“²¹, welche ebenfalls die Wertung zahlreicher anderer Lebensbereiche behandelt. Arbeitszufriedenheit kann anhand von Kriterien, die mit bestimmten Aspekten der Arbeit in direkter Relation stehen, ermittelt werden. Die folgende Tabelle stellt ebendiese Kontrollvariablen, die zur Ermittlung der Zufriedenheit führen, dar.²²

Relevante Merkmale für die Analyse von Arbeitszufriedenheit

Gruppe 1: Merkmale mit einem unmittelbaren Bezug zur Arbeitszufriedenheit	Gruppe 2: Merkmale mit einem mittelbaren Bezug zur Arbeitszufriedenheit
Einkommen: absolut/relativ	Geschlecht
Arbeitszeit/Erwerbsstatus	Alter
Aufstiegschancen/Status	Qualifikation
Betriebsgröße	Familienstand/Kinderzahl
Betriebszugehörigkeitsdauer/Berufserfahrung	Regionale Merkmale: West-/Ostdeutschland
Beruf	Gesundheitszustand
Branche	Migrantenstatus
Befristung	Zufriedenheit: Soziale Sicherung
Zufriedenheit: Einkommen	Zufriedenheit: Freizeit
Zufriedenheit: Vorhandene Möglichkeiten der Kinderbetreuung	

Abbildung 1: Relevante Merkmale für die Analyse von Arbeitszufriedenheit²³

Zu den Elementen mit unmittelbarem Bezug zur Arbeitszufriedenheit zählen Merkmale wie das Einkommen, die Arbeitszeit sowie der Erwerbsstatus. Auch relevant für die Analyse von Arbeitszufriedenheit sind die Aufstiegschancen sowie der Status des Angestellten. Neben der Betriebsgröße sowie der Betriebszugehörigkeitsdauer, stellt ebenfalls die Berufserfahrung ein relevantes Element dar. Des Weiteren sollten neben der Branche auch dem Berufszweig sowie der Befristung Beachtung geschenkt werden. Schlussendlich gelten die Zufriedenheit bezüglich des Einkommens sowie die Zufriedenheit hinsichtlich der Möglichkeiten der Kinderbetreuung als relevante Merkmale der Analyse der Arbeitszufriedenheit. Zu den Variablen mit mittelbarem Bezug zur Arbeitszufriedenheit zählen zunächst das Geschlecht sowie das Alter des Mitarbeiters. Auch bildet die Qualifikation eine Variable. Als relevant für die Analyse erweisen sich die Aspekte Familienstand, Kinderzahl, Gesundheitszustand sowie regionale Merkmale und der Migrantenstatus. Letztendlich müssen ebenfalls die

²¹ Lesch et al., 2011: 31

²² Vgl. Lesch et al., 2011: 31

²³ Quelle: Eigene Abbildung in Anlehnung an Lesch, H. et al., 2011: 32

Zufriedenheit bezüglich der sozialen Sicherung sowie die Zufriedenheit des Freizeitaspektes betrachtet werden.²⁴ Es bietet sich an, Komponenten festzulegen, die sich für die Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit in dem spezifischen Unternehmen eignen.²⁵ Aufgrund dessen werden für den Fragebogen der Glückauf Apotheke die Elemente wie folgt herausgearbeitet:

- Allgemeine Arbeitszufriedenheit
- Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz
- Tätigkeit, Arbeitsinhalte, Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt
- Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz
- Weiterbildungsmöglichkeiten
- Arbeitsplatzsicherheit
- Sozialleistungen, Entgelt
- Vorgesetzte, Kollegen, Betriebsklima
- Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

Durch die inhaltliche Gliederung des Fragebogens wird eine strukturierte Auswertung ermöglicht. Die Befragung der Mitarbeiter nach ihrer Meinung und Zufriedenheit ist von Bedeutung, da der Wettbewerb täglich zunimmt und die Zufriedenheit der Belegschaft, die einen relevanten Faktor hinsichtlich des Erfolges darstellt, eine entscheidende Größe verkörpert.²⁶

2.3 Instrumente zur Messung der Mitarbeiterzufriedenheit

2.3.1 Indirekte Messung

Bei der indirekten Methode wird die Zufriedenheit anhand von Indizes bestimmt.²⁷ **Fehlzeiten** dienen als Kennzahl zur Messung der Arbeitszufriedenheit und werden definiert als das „*Verhältnis von Abwesenheitszeiten vom Arbeitsort zu[r] Soll-Anwesenheit*“.²⁸ Obwohl wiederholtes Fernbleiben vom Arbeitsplatz ein negatives Merkmal darstellt, muss angemerkt werden, dass es sich hierbei um ein

²⁴ Vgl. Lesch et al., 2011: 32 ff.

²⁵ Vgl. Hans Böckler Stiftung, 2002: 10

²⁶ Vgl. Töpfer, Zander; 1985: 11

²⁷ Vgl. Hans Böckler Stiftung, 2002: 19

²⁸ Hans Böckler Stiftung, 2002: 28

nicht sonderlich einflussreiches Kriterium handelt. Dies wird dadurch fundiert, dass der Grund für das nicht Erscheinen der Angestellten nicht die ungenügende Bedürfnisbefriedigung am Arbeitsplatz sein muss. Die Abwesenheit kann ebenso andere Ursprünge haben, welche im Zuge der Messung ermittelt werden müssten.²⁹ Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass geringe Fehlzeiten auf eine hohe Arbeitszufriedenheit, hohe Fehlzeiten hingegen auf eine geringe Arbeitszufriedenheit hinweisen. Neben den Fehlzeiten wird bei der indirekten Messung auch die **Fluktuation** untersucht. Darunter wird der Abgang eines Arbeitnehmers aus einer Organisation, um sich einer anderen Organisation anzuschließen, verstanden. Hierbei können den Motiven des Arbeitnehmers unterschiedliche Ursprünge zugrunde liegen.³⁰ Die Fluktuation wird berechnet, als „*Verhältnis von Abgängen zur Ausgangsbelegschaft zu einem fixen Zeitpunkt (meist 31.12.), wobei Rente und Todesfälle auszuschließen sind.*“³¹ Fällt die Berechnung der Fluktuation hoch aus, so lässt sich der Schluss ziehen, dass die betrieblichen Einflüsse im Unternehmen für die Mitarbeiter nicht zufriedenstellend sind. Auch bei der Aussagekraft dieses Indikators gilt es Vorsicht zu bewahren, da die Fluktuation durch äußere Gegebenheiten beeinflusst werden kann. Demzufolge bedeutet eine niedrige Fluktuation nicht zwangsläufig eine hohe Zufriedenheit der Angestellten. Der Indikator **Beschwerden** sollte bei der Messung der Mitarbeiterzufriedenheit vernachlässigt werden. Dies liegt daran, dass das Klima von Betrieb zu Betrieb variiert. Dadurch werden beispielsweise (bspw.) in strikten Betrieben weniger Beschwerden eingereicht als in denjenigen Unternehmen, die ein angenehmes Klima zwischen den Hierarchien vorzuweisen haben. Daher sollte die reine Menge an Beschwerden nicht zur Messung der Zufriedenheit herangezogen werden. Das vorbeugende Instrument des **internen Beschwerdemanagements** hat eine positive Auswirkung auf den Informationsfluss im Unternehmen. Durch die Möglichkeit, seine Beanstandung weiterzugeben, kann Problemen im Unternehmen vorgebeugt werden. Die Analyse von **Unfällen** kann ebenfalls als Instrument zur Messung dienen. Es sollte jedoch nicht außer Acht gelassen werden, dass dieses Instrument als Indikator keine hohe Zuverlässigkeit darstellt. Dies begründet sich darin, dass bestimmte Abteilungen grundsätzlich einer wesentlich höheren Gefahr ausgeliefert sind, als andere Abteilungen. Auch die **Inanspruchnahme von Angeboten** sowie die **Beteiligung an betrieblichen Projekten** liefern Informationen über die Mitarbeiterzufriedenheit. Sofern sich eine Vielzahl der Mitarbeiter an freiwilligen Veranstaltungen außerhalb der regulären Arbeitszeit beteiligt, kann dies als positiv für die Messung der Zufriedenheit aufgefasst werden. Im Gegensatz dazu kann eine geringe Teilnehmerzahl als Zeichen der Unzufriedenheit gewertet werden.³² Insgesamt kann resümiert werden, dass die Untersuchung anhand der indirekten Messung einen Eindruck vermitteln, jedoch keine zuverlässigen Erkenntnisse liefern kann. Als weitere Option zur Messung der Zufriedenheit bietet sich die direkte Messung an, welche im folgenden Abschnitt dargestellt wird.

²⁹ Vgl. Hans Böckler Stiftung, 2002: 28

³⁰ Vgl. Gabler Wirtschaftslexikon, URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/54926/fluktuation-v7.html>
[Stand: 02.12.2015]

³¹ Hans Böckler Stiftung, 2002: 28

³² Vgl. Hans Böckler Stiftung, 2002: 28 f.

2.3.2 Direkte Messung

Die direkte Methode hingegen benutzt Instrumente, die die Mitarbeiter präzise interviewen.³³ **Workshops** dienen bspw. als Instrument, um die Zufriedenheit der Mitarbeiter direkt zu messen. Die maximale Teilnehmerzahl sollte bei zehn Personen liegen. Es werden zuvor entworfene Fragebögen zum Thema Arbeitszufriedenheit öffentlich beantwortet. Die Möglichkeit der Diskussion im Anschluss ermöglicht die direkte Analyse der Unzufriedenheiten. Infolgedessen können Korrekturen aufgeführt und debattiert werden.³⁴ Der Kosten- sowie Zeitaspekt sollte bei Veranstaltungen wie diesen nicht vernachlässigt werden. Die Planung bedarf einer aufwendigen Vorarbeit, es entstehen Raumkosten, Kosten für Verpflegung sowie gegebenenfalls (ggf.) Ausgaben für externe Experten. Des Weiteren nehmen sowohl die Durchführung als auch die Nachbereitung Zeit in Anspruch.³⁵ Die **schriftliche Befragung** von Mitarbeitern kann als führendes Instrument der MAB bezeichnet werden. Hierbei werden Mitarbeiter per Fragebogen zum Thema Arbeitszufriedenheit anonym befragt. Ein Vorteil liegt darin, dass eine Vielzahl an Personen befragt werden kann. Die Option eines Dialoges ergibt sich bei diesem Befragungsstil jedoch nicht. Missverständnisse können demnach nicht umgehend behoben und Verbesserungsvorschläge nicht augenblicklich besprochen werden. Die Befragung der Mitarbeiter per **Internet oder Intranet** gestaltet sich ähnlich wie die schriftliche Befragung. Positiv aufgefasst werden kann, dass die Resultate unmittelbar nach der Befragung digital verfügbar sind. Durchgeführt werden können Online Befragungen nicht, sofern die technischen Voraussetzungen hierzu nicht gegeben sind. Auch muss vor einer Befragung geklärt werden, ob jeder Mitarbeiter über ausreichendes Knowhow verfügt, um den digitalen Fragebogen problemlos zu bearbeiten.³⁶ Ebenfalls stellt das **Interview** ein Befragungsinstrument dar. Entgegen der schriftlichen Befragung wird hierbei in einem persönlichen Dialog recherchiert, weshalb bei Unklarheiten inhaltsbezogen ermittelt werden kann. Da verschiedene Stile existieren, gilt festzuhalten, dass für eine Messung der Zufriedenheit der strukturierte Stil gewählt werden sollte. Der Interviewer verfügt hier über die Möglichkeit, die festgelegten Fragen selber anzuordnen und bei Bedarf weitere Fragen einzusetzen. Es gilt erneut die hohe zeitliche Inanspruchnahme sowohl der Mitarbeiter als auch des Interviewers zu beachten. Interviews können entweder als Einzelinterview oder als Gruppeninterview durchgeführt werden.³⁷ ³⁸ Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass jede Methode der Datenerhebung sowohl Vor- als auch Nachteile beinhaltet. Daraus ergibt sich die Erkenntnis, dass je nach Unternehmenssituation und Forschungsinhalt entschieden werden sollte, welches Instrument am geeignetsten ist. Die Datenerhebung in der Glückauf Apotheke verwendet die direkte Methode, da auf diese Art präzise ermittelt werden kann.

³³ Vgl. Hans Böckler Stiftung, 2002: 19

³⁴ Vgl. Hans Böckler Stiftung, 2002: 27

³⁵ Vgl. Mast, 2000: 43

³⁶ Vgl. Hans Böckler Stiftung, 2002: 28

³⁷ Vgl. Gabler Wirtschaftslexikon, URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/694/interview-v6.html> [Stand 04.12.2015]

³⁸ Vgl. Hans Böckler Stiftung, 2002: 27

3 Interne Unternehmenskommunikation

„Mit den tief greifenden Veränderungsprozessen in der Wirtschaft in den letzten fünfzehn bis zwanzig Jahren vollzieht sich nun ein grundlegender Wandel der Internen Kommunikation: weg von der Sozialleistung hin zum strategischen Führungsinstrument [...]“³⁹

Noch vor wenigen Jahren wurde die interne Kommunikation in den Unternehmen als Sozialleistung verstanden. Zu dieser Zeit beschränkte sich der Aufgabenbereich lediglich auf die Herausgabe einer Mitarbeiterzeitschrift. Heutzutage haben zahlreiche Unternehmen die Wichtigkeit der internen Kommunikation verstanden. Sie wird als strategisches Führungsinstrument angesehen und dient dazu, sich langfristig vom Wettbewerb abzuheben. Das Ziel der internen Kommunikation ist es, Hilfestellung zu leisten, sodass die vom Unternehmen definierten Ziele erreicht werden können.⁴⁰ Der Begriff der Kommunikation kann mit dem des Informationsaustausches zwischen zwei oder mehreren Parteien gleichgesetzt werden. Die interne Unternehmenskommunikation, der eine enorme Relevanz nachgesagt wird, sollte dementsprechend stets die Absicht verfolgen, aktiv im Betrieb zu kommunizieren und Austausch zu betreiben, statt Inhalte und Informationen lediglich weiterzugeben.⁴¹ Hierbei sind die Kommunikationsziele an die Unternehmensziele angepasst. Diese gilt es betriebsintern zu unterstützen. Die Mitarbeiterkommunikation verfügt über zwei Wirkungsrichtungen. Unter Innenwirkung wird der Einfluss auf die interne Belegschaft verstanden. Legt ein Unternehmen Wert auf Kommunikation, frühzeitige Informationsvermittlung und Kommunikation der Unternehmensziele, so gestaltet es sich für die Mitarbeiter unkompliziert, das Unternehmen zu verstehen und erfolgreich zu vertreten. Je mehr Mitarbeiter eines Unternehmens ausreichend über die Unternehmensziele und Strategien aufgeklärt sind und diese verstehen, desto einfacher gestaltet sich die Verwirklichung der Ziele. Findet nicht genügend Kommunikation statt, sind die Mitarbeiter dementsprechend über Inhalte und Geschehnisse nicht ausreichend informiert, sodass sich in Folgeprozessen Missverständnisse ergeben.⁴² Daher gilt die interne Mitarbeiterkommunikation heutzutage als Schlüsselfunktion zur Erreichung der Unternehmensziele. Letztendlich kann festgehalten werden, dass *„die Bereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sich für das Unternehmen zu engagieren, [] eine wesentliche Voraussetzung für den Unternehmenserfolg [ist].“*⁴³ Sind die Mitarbeiter ausreichend informiert, ist es ihnen möglich, das Unternehmen auf dem Markt zu vertreten. Insgesamt betrachtet begründet sich der hohe Stellenwert der internen Kommunikation darin, dass dem Mitarbeiter heutzutage eine veränderte Tragweite sowie Bedeutung innerhalb der Unternehmensprozesse zugesagt wird.⁴⁴ Nämlich die, des *„Mitarbeiter[s] als Wettbewerbsvorteil“*.⁴⁵

³⁹ Schick, 2014: 1

⁴⁰ Vgl. Schick, 2014: 1

⁴¹ Vgl. Mast, 2007: 762

⁴² Vgl. Meier, 2002: 26

⁴³ Meier, 2002: 25

⁴⁴ Vgl. Mast, 2016: 266

⁴⁵ Mast, 2016: 266

3.1 Definition

Um Klarheit über den Begriff der internen Unternehmenskommunikation zu schaffen, wird dieser im Folgenden erläutert und eine für diesen Aufsatz gültige Definition festgelegt. Hingegen der Unternehmenskommunikation bezieht sich die interne Kommunikation, ausschließlich auf den Informationsaustausch sowie die Informationsverbreitung innerhalb des Unternehmens. Es gilt zu beachten, dass die interne Unternehmenskommunikation im Einklang mit der gesamten Kommunikation des Unternehmens stehen muss. So ist gewährleistet, dass sowohl der interne als auch der externe Bereich dieselben übergeordneten Unternehmensziele anstreben. Grundlage hierfür stellt ein erfolgreicher Informationsaustausch im gesamten Unternehmen dar.⁴⁶ Nach diesen Erkenntnissen kann die folgende Definition von Meier als Begriffsgrundlage verwendet werden:

„Interne Kommunikation ist ein Instrument der Unternehmenskommunikation, welches mittels klar definierter, regelmäßig oder nach Bedarf eingesetzter und kontrollierter Medien die Vermittlung von Informationen sowie die Führung des Dialoges zwischen der Unternehmensleitung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sicherstellt.“⁴⁷

3.2 Aufgaben und Ziele

Interessant erscheint neben der Darstellung der Aufgaben und Ziele ebenfalls die Betrachtung relevanter Theorien. Neben der Auseinandersetzung mit der Bedürfnispyramide Maslows⁴⁸ ⁴⁹ sowie der Kumulations-Variante⁵⁰ dieser, erscheinen auch die Zwei-Faktoren-Theorie nach Herzberg⁵¹ sowie das Bruggemannmodell der Arbeitszufriedenheit⁵² gewinnbringend für die vorliegende Thematik. Aufgrund des Umfangs können diese Aspekte im Verlauf der wissenschaftlichen Arbeit nicht tiefer betrachtet werden, es wird jedoch empfohlen, bei weiteren Auseinandersetzungen mit dem Gegenstand eine Verbindung zu den ebengenannten und ggf. weiteren Theorien herzustellen.

Die Aufgaben der internen Unternehmenskommunikation können in zwei Bereiche mit jeweils zwei untergeordneten Aufgaben gegliedert werden:

⁴⁶ Vgl. Meier, 2002: 17 f.

⁴⁷ Meier, 2002: 17

⁴⁸ Steinmann et al., 2013: 504 f.

⁴⁹ Vgl. Neuberger, 1974: 102 ff.

⁵⁰ Vgl. Schreyögg, Koch, 2015: 336 f.

⁵¹ Vgl. Neuberger, 1974: 66 ff.

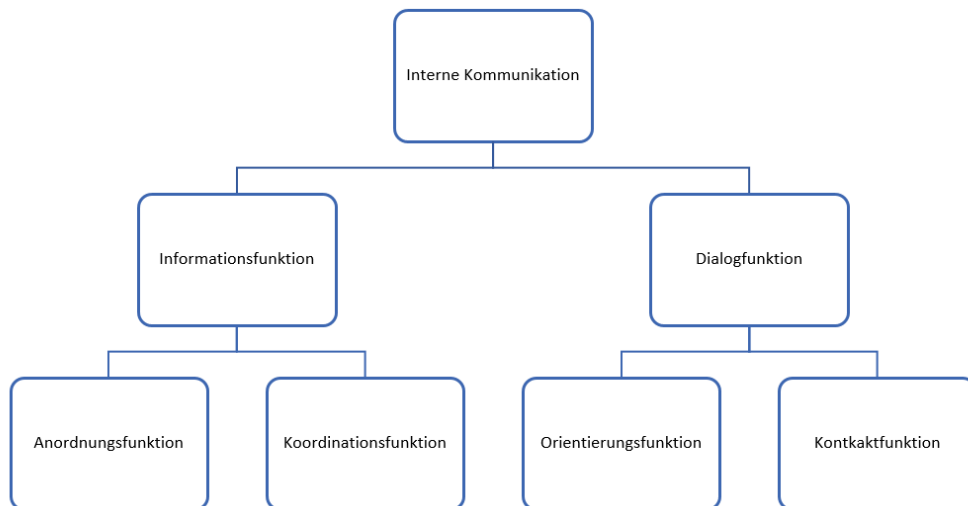


Abbildung 2: Aufgaben der internen Unternehmenskommunikation⁵³

Die Informationsfunktion vertritt hierbei die Aufgabe, dem Arbeitnehmer die benötigten Informationen über Arbeitsinhalte und Unternehmensfakten zu verschaffen. Für die Gewährleistung des Dialoges und der Kommunikation zwischen allen Hierarchieebenen sorgt die Dialogfunktion. Die Informationsfunktion ist in die Funktion der Anordnung und die Funktion der Koordination unterteilt. Anordnungsfunktion bedeutet, dass Erneuerungen sowie Umgestaltungen im Unternehmen bei der gesamten Belegschaft rapide kommuniziert werden. Eine gut strukturierte Anordnungsfunktion ist gerade in Umständen, die schnelle Handlungen erfordern, von enormer Bedeutung.⁵⁴ „Denn je schneller relevante Anordnungen und Anweisungen alle Teile des Unternehmens erreichen, desto flexibler kann das Unternehmen in den Märkten agieren.“⁵⁵ Durch die Koordinationsfunktion wird sichergestellt, dass die verschiedenen Unternehmensbereiche ihre Arbeitsschritte auf den gesamten Unternehmenszweck ausrichten. Es wird angestrebt, dass alle laufenden Prozesse dieselbe Absicht verfolgen. Die Dialogfunktion setzt sich aus der Orientierungs- sowie der Kontaktinformation zusammen. Die Orientierungsfunktion übernimmt die Aufgabe, den Mitarbeitern nötiges Wissen zu vermitteln, sodass diese ihren Aufgabenbereich im Zusammenhang mit der Komplexität des unternehmerischen Gesamtkonstrukts verstehen. Den letzten Aspekt stellt die Kontaktfunktion dar. Ziel dieser ist es, durch die interne Unternehmenskommunikation eine reibungslose Kommunikation zwischen den Hierarchieebenen zu gewährleisten. Der Kontakt zwischen den Führungskräften und den Angestellten bezieht sich nicht ausschließlich auf arbeitstechnische Inhalte, sondern auch auf soziale Aspekte.⁵⁶ Für die Umsetzung dieser Aufgaben ist es nötig, Verantwortliche auf den verschiedenen Hierarchieebenen festzulegen, die an der Realisierung beteiligt sind.

⁵³ Quelle: Eigene Abbildung in Anlehnung an Meier, P., 2002: 29

⁵⁴ Vgl. Meier, 2002: 28 f.

⁵⁵ Meier, 2002: 30

⁵⁶ Vgl. Meier, 2002: 30 ff.

Inhalt des folgenden Paragraphen stellen die Ziele der internen Unternehmenskommunikation dar. Nach Meckel und Schmid „[leiten sich] die Ziele, die mit der Mitarbeiterkommunikation erreicht werden sollen, [] aus den Zielen der Unternehmenskommunikation ab“.⁵⁷ Da sich die Ziele der Kommunikation zwischen einzelnen Unternehmen stark unterscheiden, ergibt sich daraus eine hohe Variabilität der Ziele der internen Kommunikation. Prinzipiell kann jedoch eine Einteilung in zwei Kategorien vorgenommen werden: Die mitarbeiterorientierten sowie die unternehmensorientierten Ziele.⁵⁸

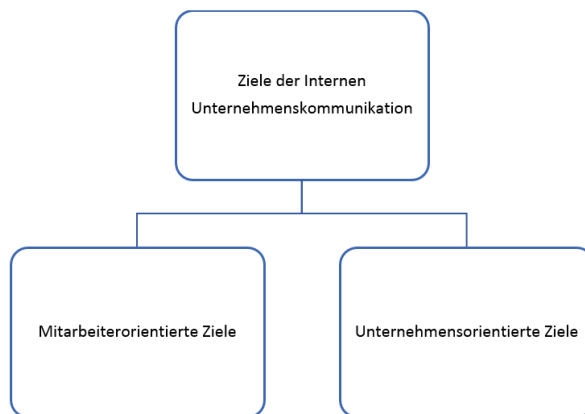


Abbildung 3: Ziele der internen Unternehmenskommunikation⁵⁹

Mitarbeiterorientierte Ziele behandeln ausschließlich den Bedarf der Angestellten. Inhalt dieser Ziele stellen beispielsweise die Aufstiegs- sowie Weiterbildungsmöglichkeiten dar. Unternehmensorientierte Ziele hingegen vernachlässigen die humanen Ressourcen und konzentrieren sich ausschließlich auf betriebliche Inhalte.⁶⁰ Anschließend an die Definition der Zielarten skizziert der folgende Abschnitt die zentralen Ziele. Wie bereits erwähnt, stellt die Belegschaft einen immer relevanter werdenden Faktor für den Unternehmenserfolg dar.⁶¹ Daraus ergibt sich als zentrales Ziel die funktionierende Kommunikation zwischen den Angestellten. Aus der Kommunikation wiederum ergibt sich das Ziel der Authentizität des Unternehmens. Um die Treue der Mitarbeiter zu erlangen, wird vorausgesetzt, dass sowohl der Vorstand als auch die einzelnen Abteilungen relevante Inhalte, Neuerungen und Veränderungen zeitnah kommunizieren. Nach Meckel und Schmid stellt die Identifikation mit dem Unternehmen ein zentrales Ziel der internen Unternehmenskommunikation dar. Identifikation bedeutet, dass die Mitarbeiter über den Zweck, die Ziele, die Methoden sowie alle weiteren Unternehmensinhalte aufgeklärt sind. Geschieht dies im gesamten Unternehmen gleichermaßen, entsteht ein Zusammengehörigkeitsgefühl, welches das Unternehmen von innen heraus unterstützt.

⁵⁷ Leinemann, 2008: 251

⁵⁸ Vgl. Leinemann, 2008: 251

⁵⁹ Quelle: Eigene Abbildung in Anlehnung an Leinemann, R. 2008: 251

⁶⁰ Vgl. Mast, 2013: 225

⁶¹ Vgl. Mast, 2013: 223

Die Identifikation mit dem Unternehmen kann durch einen erhöhten Informationsfluss gesteigert werden. Je offener alle Informationen an die Belegschaft kommuniziert werden, desto mehr fühlt diese sich integriert.⁶² Denn nur diejenigen Angestellten, die sich und das Unternehmen als Einheit betrachten, können es extern positiv vertreten.⁶³ Die Antriebsfunktion stellt eine weitere Absicht der internen Kommunikation dar. Diese kann durch ausgebaute Informationsverbreitung generiert werden. Positive Folgen werden durch die erhöhte Arbeitskraft erreicht. Die Zufriedenheit der Angestellten bildet ebenfalls ein Ziel der internen Kommunikation. Dieses kann erreicht werden, sofern die Mitarbeiter im Unternehmen integriert sind. Da es sich bei einer Organisation um ein soziales Gebilde handelt, in dem auf zahlreichen Hierarchieebenen eine Vielzahl an Menschen miteinander arbeitet, ergibt sich die Atmosphäre im Unternehmen ebenfalls als zentrales Ziel. Herrscht eine angenehme Stimmung in und zwischen den einzelnen Abteilungen hat dies positive Auswirkungen auf das Geschehen und die einzelnen Handlungsprozesse im Unternehmen. Durch ein angenehmes Arbeitsklima steigt die Arbeitszufriedenheit.⁶⁴ Diese Erkenntnis verdeutlicht, dass es sich bei den Zielen der internen Kommunikation um ein komplexes Geflecht handelt. In diesem Geflecht üben die einzelnen Ziele Auswirkungen aufeinander aus.⁶⁵ Die Corporate Culture kann mit dem Ziel des Betriebsklimas verknüpft betrachtet werden. Unter dem Begriff Unternehmenskultur wird „*a system of shared values and beliefs that produces norms of behavior and establishes an organizational way of life*“⁶⁶ verstanden. Unternehmenskultur beschreibt die Ganzheit von grundlegenden Überzeugungen sowie Werten, die in der Organisation vorherrschen. Sie dienen als Basis für jegliche Entschlüsse, die getroffen werden müssen. Jedes Belegschaftsmitglied ist über diese Normen, Werte und Regelungen informiert, sodass alle Angestellten gleichermaßen danach agieren können.⁶⁷ Die Corporate Culture entfaltet ihre Wirkung sowohl nach innen als auch nach außen, sodass ein Gesamtbild des Unternehmens entsteht.⁶⁸ Durch die globale Verflechtung sowie die schnelllebigen Märkte ergibt sich der Zwang, rasant auf Veränderungen zu reagieren. Diese Schnelligkeit in den Aktionen und Reaktionen eines Unternehmens bilden ebenfalls ein weiteres Ziel. Grundlage für eine schnelle Veränderung stellt die Kommunikation im Unternehmen dar. Neben den aufgeführten Zielen, die eine interne Ausrichtung verfolgen, strebt die interne Kommunikation als letztes zentrales Ziel ebenfalls einen externen Effekt an. Eine positive externe Folge wird durch Angestellte generiert, die sich mit dem Unternehmen als Einheit sehen, die betrieblichen Handlungsweisen verstehen und diese nach außen glaubwürdig vertreten. Die Reputation eines Unternehmens prägt den Eindruck, welchen das

⁶² Vgl. Einwiller et. al., 2008: 227

⁶³ Vgl. Mast, 2013: 226

⁶⁴ Vgl. Einwiller et al., 2008: 227

⁶⁵ Vgl. Mast, 2013: 225 ff.

⁶⁶ Koberg, Chusmir, 1987: 397 zit. n. Einwiller et al., 2008: 227

⁶⁷ Vgl. Gabler Wirtschaftslexikon, URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/55073/unternehmenskultur-v7.html> [Stand: 02.12.2015]

⁶⁸ Vgl. Einwiller et al., 2008: 228

Unternehmen bei externen Zielgruppen aufgrund bestimmter Verhaltensweisen hinterlässt. Erkennen sich die Mitarbeiter im Unternehmen und seinen Normen wieder, so gestaltet es sich für ebendiese Mitarbeiter unkompliziert, einen affirmativen Eindruck bei externen Gruppen zu hinterlassen.⁶⁹

3.3 Kommunikationsinstrumente

Nach der Begriffsdefinition und der Darstellung der Aufgaben und Ziele, widmet sich dieser Gliederungspunkt den Kommunikationsinstrumenten. Es existiert eine Vielzahl unterschiedlicher Instrumente, die der Kommunikation innerhalb des Unternehmens dienen. Durch diese Menge an Möglichkeiten geraten Unternehmen oftmals in einen Zwiespalt. Es stellt sich folglich die Frage, welches Instrument das geeignete für den zu kommunizierenden Inhalt darstellt. Bei der Wahl des adäquaten Mediums, kommt es darauf an, die gegenwärtige Unternehmenssituation zu analysieren, sodass das jeweilige Instrument seine bestmögliche Wirkung ausüben kann. Je genauer die Definition der Absichten, desto leichter gestaltet sich die Wahl des passenden Mediums. Jedes Instrument besitzt sowohl Vor- als auch Nachteile und kann für gewisse Umstände bereichernd, für andere hingegen schädigend wirken.⁷⁰ Des Weiteren gilt es zu beachten, wie Instrumente auf welche Art und Weise kombiniert werden können, um ein erfolgreiches Zusammenspiel zu gestalten, sodass das Unternehmensziel dahingehend unterstützt und gestärkt werden kann.⁷¹ Auch ist zu erwähnen, dass eine Vernetzung der internen und externen Instrumente einen Vorteil für beide Bereiche schaffen kann. Es existieren verschiedene Richtungen des Informationsflusses der Kommunikationsinstrumente. Abwärtskommunikation bezeichnet die Übermittlung von Informationen und Inhalten von höheren auf niedrigere Hierarchieebenen. Entgegen der Abwärtskommunikation beschreibt der Begriff Aufwärtskommunikation die entgegengesetzte Kommunikationsrichtung, also die Vermittlung von Inhalten ausgehend von niedrigeren Hierarchieebenen an höhere Hierarchieebenen. Die Horizontalkommunikation, auch bekannt unter dem Begriff seitwärts gerichtete Kommunikation, findet auf einer Hierarchieebene statt.⁷² Ebenfalls stellt die Sprache einen nicht zu vernachlässigenden Aspekt in der Kommunikation dar. Die Inhalte müssen stets für jedes Belegschaftsmitglied verständlich formuliert sein. Auch gilt Vorsicht bei dem Gebrauch von Fachbegriffen. Diese müssen so gewählt werden, dass sie von jeder Abteilung verstanden werden.⁷³ Die folgenden Abschnitte behandeln die verschiedenen Kommunikationsinstrumente. Aufgrund ihrer Vielzahl werden lediglich die für die vorliegende Arbeit relevanten Mittel dargestellt.

⁶⁹ Vgl. Gabler Wirtschaftslexikon, URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/9313/reputation-v6.html> [Stand: 02.12.2015]

⁷⁰ Vgl. Schick, 2014: 13

⁷¹ Vgl. Einwiller et al., 2008: 239

⁷² Vgl. Einwiller et al., 2008: 224

⁷³ Vgl. Meier, 2002: 44

Die wohl persönlichste Form der Kommunikation im Unternehmen stellt ein **Mitarbeitergespräch** dar. Diese Kommunikationsform kann nicht eindeutig der Abwärts-, Aufwärts- oder Horizontalkommunikation zugeordnet werden, da der Gesprächssuchende entweder der Vorgesetzte oder der Mitarbeiter selber ist. Bei Dialogen handelt es sich um eine interaktive Kommunikationsform zwischen zwei Parteien, bei der die beteiligten Personen abwechselnd auf die Aussagen des Gegenübers reagieren. Vorteil dieser direkten Kommunikation stellt der geringe Spielraum für Missverständnisse dar. In diesem wechselseitigen Prozess kann sich der verbalen sowie der nonverbalen Kommunikation bedient werden. Insbesondere durch Mimik und Gestik können Inhalte einwandfrei vermittelt werden. Dieses Instrument eignet sich hervorragend, um emotionale Sachverhalte zu vermitteln und Mitarbeiter persönlich zu motivieren.⁷⁴ Verschiedene Formen des Mitarbeitergesprächs können „*Personaleinstellung, Entlassung, Beurteilung, Zielvereinbarung, Personalförderung oder Personalentwicklung*“ sein.⁷⁵ Das Mitarbeitergespräch kann bspw. jährlich stattfinden, um die Ziele des jeweiligen Angestellten zu besprechen, ihm Weiterentwicklungsmöglichkeiten aufzuzeigen oder andere für ihn relevante Inhalte zu kommunizieren. Dadurch, dass sich die Kommunikation oftmals auf das mündliche beschränkt, können getroffene Vereinbarungen im Nachhinein häufig nicht nachgewiesen werden. Daher werden i.d.R. Protokolle entworfen, die von den beteiligten Personen unterschrieben werden. Die Kommunikation ist zeitaufwendig und bedarf einer Vor- sowie Nachbereitung. Des Weiteren muss beachtet werden, dass die Kommunikationszeit von der Arbeitszeit der beteiligten Personen abzuziehen ist.⁷⁶ Das Mitarbeitergespräch, das von dem Vorgesetzten gesucht wird und somit der Abwärtskommunikation zuzuordnen ist, kann vertrauensfördernd sowie motivierend für die Mitarbeiter wirken. Ein aktives Auseinandersetzen mit dem Instrument muss von den Führungskräften fortdauernd sichergestellt werden. Gegenteiliges Verhalten kann dazu beitragen, dass die Kommunikation in den Hintergrund rückt oder sogar vollständig vergessen wird. Um bei der gesamten Belegschaft seine Wirkung zu entfalten, sollte das Instrument bei jedem Mitarbeiter in gleichem Maße verwendet werden. Auch müssen die Vorgesetzten beachten, dass sie nicht kontrollierend auf die Mitarbeiter wirken.⁷⁷ Den Kontakt zwischen den Hierarchieebenen fördern kann ebenfalls der **Small Talk** wie bspw. auf dem Flur oder in der Kantine beim Mittagessen. Außerdem kann ein informelles Gespräch innerhalb eines kleinen Unternehmens zum kurzfristigen Austausch unternehmensrelevanter Inhalte dienen.

Inhalt des folgenden Abschnittes stellen die Printmedien dar. Die **Mitarbeiterzeitung** ist als zentrales Instrument der internen Kommunikation bekannt, welches durch die technischen Fortschritte in den vergangenen Jahren einen enormen Wandel erfahren hat. Noch vor einigen Jahren war das Printmedium für die Vermittlung von aktuellen Geschehnissen und Informationen zuständig. Heute hingegen übernehmen schnelle Instrumente wie bspw. das Intranet diese Aufgabe. Der Zeitung hingegen, die nur zyklisch herausgebracht wird, kommt die Rolle als ergänzendes Medium, das über

⁷⁴ Vgl. Mast, 2000: 33

⁷⁵ Einwiller et al., 2008: 242

⁷⁶ Vgl. Mast, 2000: 33 f.

⁷⁷ Vgl. Mast, 2000: 49 f.

allgemeine Sachverhalte informiert, zu.^{78 79} Über die Mitarbeiterzeitung wird eine Vielzahl der Angestellten erreicht. Auch kann eine große Menge an Inhalten bearbeitet werden. Ein gemeinsamer Vorteil aller Printmedien liegt darin, dass sie auch offline an jedem beliebigen Ort konsumiert werden können. Durch die Mitarbeiterzeitung kann ein Zusammengehörigkeitsgefühl der Belegschaft generiert werden. Da die Zeitung heutzutage Hintergrundinformationen und Allgemeines vermittelt, tritt das Intranet an die Stelle der aktuellen Informationsübermittlung. Neben der diesem Medium gehen in zahlreichen Unternehmen auch **Newsletter** in den Umlauf. Sie dienen oftmals als Unterstützung der Zeitung. Durch dieses Instrument können aktuelle Inhalte zeitnah an die Mitarbeiter vermittelt werden. Da Newsletter nur über einen geringen Umfang verfügen, aber wesentlich schneller und öfter produziert werden können als die Mitarbeiterzeitung, können sie sich jeweils einem speziellen Thema widmen. Auch **Rundschreiben** gelten als angesehenes Kommunikationsinstrument. Unter diesem Begriff wird ein Schreiben verstanden, das zu einem bestimmten Ereignis entworfen wird, um die Angestellten des Unternehmens zu informieren. Der Kostenaspekt ist relativ gering. Problematisch ist jedoch, dass nicht nachvollzogen werden kann, ob sich jeder Mitarbeiter aktiv mit dem Inhalt des Rundschreibens auseinandersetzt. Dies kann Schwierigkeiten mit sich bringen, da die Mitarbeiter nicht alle über denselben Wissensstand verfügen und ggf. wichtige Mitteilungen die Adressaten nicht erreichen.⁸⁰ Die **Broschüre** ist als Instrument bekannt, welches dazu dient, die unterschiedlichsten Themen zu behandeln. Der Umfang einer Broschüre kann stark variieren.⁸¹ Auch in die Rubrik der Printmedien einzuordnen ist das **Handbuch**. Ursprünglich ist dieses als Printmedium bekannt. Heutzutage wird es jedoch oftmals in digitaler Form von den Unternehmen an die Mitarbeiter ausgehändigt bzw. für sie bereitgestellt. Unabhängig vom Inhalt des Handbuches ist es von enormer Bedeutung, dass es kontinuierlich erneuert wird, sodass der Inhalt stets zeitgemäß bleibt.⁸² Als letztes relevantes Printmedium ist das **schwarze Brett** aufzuführen. Es soll Neuerungen, besondere Anlässe oder andere Inhalte in Form von Textinformationen an alle Angestellten vermitteln. Das schwarze Brett befindet sich an einem zentralen Ort im Unternehmen, der von allen Mitarbeitern passiert wird, sodass jeder einzelne einen Blick auf die Informationen werfen kann.⁸³ Die Pflege dieses Mediums ist von enormer Wichtigkeit, damit gewährleistet ist, dass den Mitarbeitern keine veralteten Informationen vermittelt werden. Ebenfalls kann so sichergestellt werden, dass das schwarze Brett genug Platz für Neuigkeiten bietet.⁸⁴ Ähnlich wie bei dem Rundschreiben, kann auch bei dieser Art der Informationsvermittlung nicht gewährleistet werden, dass die Inhalte von allen Angestellten gleichermaßen gelesen und verstanden werden.⁸⁵ Seit dem Fortschritt der technischen Kommunikationsinstrumente ist das schwarze Brett zwar in den Hintergrund gerückt, „es ist jedoch

⁷⁸ Vgl. Einwiller et al., 2008: 239

⁷⁹ Vgl. Viedebant, 2007: 465

⁸⁰ Vgl. Mast, 2000: 52 ff.

⁸¹ Vgl. Mast, 2000: 59

⁸² Vgl. Mast, 2000: 61

⁸³ Vgl. Mast, 2000: 57

⁸⁴ Vgl. Einwiller et al., 2008: 240

⁸⁵ Vgl. Mast, 2000: 57

*nicht anzunehmen, dass das Schwarze Brett völlig verschwinden wird.*⁸⁶ Heutzutage ist es vermehrt auch in digitaler Form verfügbar.

Unter dem Begriff **Betriebsversammlung** wird ein Zusammenkommen aller Mitarbeiter und des Betriebsrates eines Unternehmens verstanden. Eingeladen wird vom Betriebsrat, die Geschäftsführung erhält jedoch die Möglichkeit, über den Geschäftsverlauf zu berichten. Zu Fragen der Belegschaft hat sich die Geschäftsführung zu stellen. Es werden generelle unternehmensinterne Themen und Inhalte behandelt. Idealerweise widmet sich eine Betriebsversammlung nicht nur relevantem Inhalt, sondern kräftigt auch das „Wir-Gefühl“ innerhalb des Unternehmens.⁸⁷ Bei **Workshops und Seminaren** kommt eine begrenzte Anzahl von Mitarbeitern zusammen, um ein bestimmtes Thema zu erarbeiten. Durch einen außenstehenden Leiter des Workshops kann gesichert werden, dass nicht nur die unternehmensinterne, sondern auch die externe Sicht vertreten ist. Es gilt zu beachten, dass interne Trainings in Form von Seminaren und Workshops geplant, organisiert, durchgeführt und nachbereitet werden müssen. Neben dem Zeitaspekt ist auch der Aspekt des Kostenfaktors zu berücksichtigen. Je nach Umfang des Workshops können ggf. Kosten für die Raummiete anfallen. Ebenfalls müssen die Kosten für einen außenstehenden Leiter oder weiteres externes Personal einkalkuliert werden. Auch die Planungsphase bedeutet einen hohen zeitlichen Aufwand.⁸⁸ Durch die Teilnahme an Seminaren kann eine Verbesserung des Verständnisses für unternehmerische Inhalte generiert werden. Ebenso kann ein regelmäßiges ungezwungenes Zusammenkommen mit überschaubarer Teilnehmerzahl ein gelungenes Kommunikationsinstrument darstellen. Solche „**Informellen Treffen in kleiner Runde**“⁸⁹ können den Kontakt zwischen verschiedenen Hierarchieebenen verbessern. Ausgehend von großen Betrieben, stellt die geringe mögliche Teilnehmerzahl einen negativen Aspekt dar. Sofern sich die Belegschaft jedoch abwechselt, sodass jeder Mitarbeiter in regelmäßigen Abständen an ebendiesen Treffen teilnehmen kann, ist es möglich diese Schwierigkeit zu beheben. Es sollte neben einer gewissen Kontinuität ebenfalls eine sorgfältige Planung bei dieser Art von Instrument sichergestellt sein.⁹⁰

Ein weiteres Medium stellt die **Tagung** dar. Hierunter wird eine eintägige Veranstaltung verstanden, bei der Personen derselben Branche zusammenkommen, um sich gemeinsam mit branchenspezifischen Inhalten auseinanderzusetzen.⁹¹ Der Begriff **Besprechung** meint eine detaillierte Unterhaltung über eine unternehmensrelevante Thematik. Daraus kann geschlossen werden, dass sich hinter dem Instrument der **Abteilungsbesprechung** ein Zusammenkommen aller Mitglieder einer Abteilung versteht. Dieses dient dem Austausch von betrieblichen Informationen. Ein synonym verwendeter Begriff ist die Formulierung **Sitzung**.⁹² Ein Gespräch ist eine wechselseitige, verbale

⁸⁶ Hoffmann, 2001: 246 f. zit. n. Einwiller et al., 2008: 240

⁸⁷ Vgl. Einwiller et al., 2008: 241

⁸⁸ Vgl. Mast, 2000: 43

⁸⁹ Schick, 2014: 145

⁹⁰ Vgl. Schick, 2014: 146

⁹¹ Vgl. Hotelier, URL: <http://www.hotelier.de/lexikon/t/tagung> [Stand: 04.12.2015]

⁹² Vgl. Duden, URL: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Besprechung> [Stand: 04.12.2015]

Übermittlung eines Inhaltes zwischen mindestens zwei Parteien.⁹³ Aus dieser Definition ergibt sich, dass es sich bei einem **Teaminggespräch** um den Austausch zwischen Mitgliedern einer Arbeitsgruppe oder eines Teams handelt. Betriebliche Inhalte bleiben bei dieser Art von Gespräch jedoch unbeachtet, da zwischenmenschliche Inhalte bearbeitet werden und der Zusammenhalt des Teams im Mittelpunkt steht. Zu den neuen Medien zählt das unternehmensinterne Fernsehen, auch bekannt unter dem englischen Begriff **Business TV**. Die stetig steigenden Anforderungen an die Schnelligkeit und Qualität der Informationsvermittlung lassen die klassischen Instrumente kontinuierlich in den Hintergrund rücken. Daraus resultiert ein steigendes Interesse an neuen Medien. Während der Inhalt an ein breites Publikum vermittelt werden kann, muss jedoch der Kostenaspekt berücksichtigt werden. Business TV wird oftmals aufgrund des Aufwandes und den damit verbundenen Ausgaben lediglich in großen Unternehmen verwendet. Das **Business Radio** hingegen ist nicht so kostspielig wie das TV und deckt bis auf den visuellen dieselben Aspekte ab.⁹⁴

Bei einer **Mitarbeiterbefragung** werden die Angestellten per Fragebogen zu arbeitsbezogenen Themen konsultiert. Dadurch sollen Potentiale für wesentliche Verbesserungen und Veränderungen im Unternehmen erkannt und umgesetzt werden. Es nehmen Mitarbeiter aus allen Unternehmensbereichen auf freiwilliger Basis an der Befragung, die sowohl auf dem schriftlichen Weg als auch online stattfinden kann, teil. Dieses Instrument der internen Unternehmenskommunikation unterliegt sowohl rechtlichen als auch zahlreichen organisatorischen Rahmenbedingungen. Ziel einer Mitarbeiterbefragung ist es, eine SWOT-Analyse zu erstellen. Es werden neben den Stärken und Schwächen auch die externen Chancen und Risiken des Unternehmens ermittelt. Letztendlich soll die Mitarbeiterzufriedenheit ansteigen, die Mitarbeiter an das Unternehmen gebunden und die Arbeitsprozesse optimiert werden, sodass die gesamten Unternehmensabläufe verbessert und der Gewinn vergrößert werden kann.^{95 96} Ein vorbeugendes Instrument stellt das **interne Beschwerdemanagement** dar. Durch die Möglichkeit, seine Beanstandung zu einem willkürlichen Thema an die zuständigen Personen weiterzugeben, kann Problemen im Unternehmen vorgebeugt werden. Vorkommnisse sowie Problematiken können frühzeitig behandelt und ggf. augenblicklich behoben werden. Der Begriff **Vorgesetztenbeurteilung** bezeichnet eine anonyme Umfrage, die in einem Unternehmen stattfindet. Die Mitarbeiter bewerten die Vorgesetzten anhand verschiedener, ausgewählter Aspekte. Durch diese Befragung wird analysiert, ob Probleme existieren oder sich anbahnen, sodass diese schnellstmöglich behoben werden können.⁹⁷

Das **Intranet** als organisationsinternes Netzwerk, stellt ein modernes und schnelles Kommunikationsmedium dar. Es können relevante Informationen rapide an alle Mitarbeiter verbreitet werden. Auch besteht die Möglichkeit des Austausches zwischen den verschiedenen oder selben Hierarchie-

⁹³ Vgl. Duden, URL: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Gespraech> [Stand: 04.12.2015]

⁹⁴ Vgl. Einwiller et al., 2008: 240 f.

⁹⁵ Vgl. Domsch, Ladwig, 2006: 3

⁹⁶ Vgl. Borg, 2007: 341

⁹⁷ Vgl. Einwiller et al., 2008: 244

ebenen. Vorteile des Intranets liegen im Tempo der Informationsverbreitung und somit in der Gegenwartsnähe der Inhalte. Ein weiterer Vorteil kann dadurch geschaffen werden, dass es sich bei dem Intranet nicht um Abwärtskommunikation handelt, sondern eine wechselseitige Mitteilungsverbreitung geschaffen werden kann. Des Weiteren stellen die Sicherung von Daten sowie die Verfügbarkeit des Intranets deutliche Vorteile gegenüber anderer Kommunikationsinstrumente dar. Auch kann der Austausch im Unternehmen per **elektronischer Textkommunikation** stattfinden. Einen positiven Aspekt stellt hierbei ebenfalls die Kommunikationsgeschwindigkeit dar. Die Inhalte sind schriftlich gesichert, sodass bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt darauf zugegriffen werden kann. Durch die mögliche Vielzahl der Empfänger können Informationen an zahlreiche Adressaten gleichzeitig übermittelt werden.⁹⁸

Schlussendlich gilt festzuhalten, dass die aufgeführten Kommunikationsinstrumente einer Kontrolle bedürfen, um positive Aspekte auszubauen und negative Eigenschaften zu beheben. Das Kommunikationscontrolling kann inhaltlich in drei Elemente gegliedert werden.

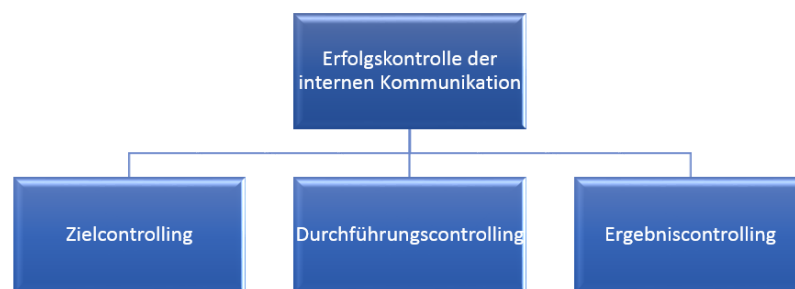


Abbildung 4: Kontrolle der internen Kommunikation⁹⁹

Um den Erfolg der Instrumente und somit der Mitarbeiterkommunikation zu kontrollieren, muss eine grundsätzliche Voraussetzung geschaffen sein: Eine klare Zieldefinition. Erst wenn die Ziele deutlich formuliert sind, ist das Zielcontrolling in der Lage, diese konstant zu überprüfen. Zweck des Controllings ist die ggf. notwendige Anpassung der Ziele an neue Umstände. Das Durchführungscontrolling prüft relevante Aspekte der Realisierung. Es werden die Werkzeuge, die Gliederung sowie der Ablauf anhand festgelegter Elemente analysiert. Untersucht wird neben der Schnelligkeit sowie der Beschaffenheit auch der zu leistende Einsatz. Durch die stetige Kontrolle dieser Elemente kann eine einwandfreie Durchführung gewährleistet werden. Sofern es gelungen ist, eine klare Zieldefinition zu entwerfen, gestaltet sich die Kontrolle des Ergebnisses umso einfacher. Durch die eindeutige Festlegung des Zweckes wird eine relevante Vorarbeit des Ergebniscontrollings geleistet. Das eigentliche Ziel des Controllings liegt darin, zu überprüfen, welche Wirkungen und Folgen die Instrumente

⁹⁸ Vgl. Einwiller et al., 2008: 245 f.

⁹⁹ Quelle: Eigene Abbildung in Anlehnung an Einwiller et al.: 2008: 250 ff.

bei den Mitarbeitern hinterlassen haben, sodass durch gelungene Mitarbeiterkommunikation ein erfolgreiches Agieren auf den Wirtschaftsmärkten gewährleistet werden kann.¹⁰⁰

¹⁰⁰ Vgl. Einwiller et al.: 2008: 250 ff.

4 Analyse der Mitarbeiterkommunikation sowie -zufriedenheit in der Glückauf Apotheke

4.1 Unternehmensprofil

Die Glückauf Apotheke beschäftigt neunzehn Mitarbeiter. Neben studierten Apothekern arbeiten in dem Betrieb ebenfalls Pharmazeutisch-technische Assistenten (PTA) und Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte (PKA). Der Kundendurchschnitt liegt bei ca. 300 Kunden pro Arbeitstag im Jahr. Die räumliche Größe der Apotheke beläuft sich inklusive der Lagerfläche auf ca. 200qm und ist in verschiedene Arbeitsbereiche unterteilt. Weisungsbefugnis haben die jeweils höher verantwortlichen Mitarbeiter gegenüber den weniger verantwortlichen.¹⁰¹

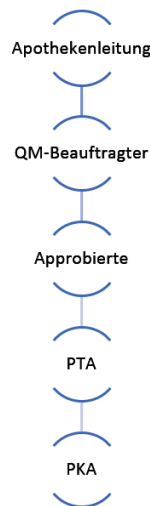


Abbildung 5: Hierarchieebenen der Glückauf Apotheke¹⁰²

Neben der bestmöglichen Beratung sollen Kunden ebenfalls auf sie persönlich zugeschnittene Lösungsvorschläge erhalten. Eine einwandfreie Beratung sowie Betreuung der Kunden kann durch eine konstante Weiterentwicklung und -bildung im pharmazeutischen Bereich gewährleistet werden. Auch wird der Aspekt der Nachhaltigkeit im Unternehmen groß geschrieben. Den Hauptaspekt der Unternehmensphilosophie stellt der Mensch selber dar, der stets im Zentrum der Aktivitäten stehen soll. Da die Produktpalette der Apotheke sehr umfangreich ist und für die Thematik der internen

¹⁰¹ Vgl. Glückauf Apotheke intern (unterliegt dem Datenschutz)

¹⁰² Quelle: Eigene Abbildung in Anlehnung an Glückauf Apotheke (unterliegt dem Datenschutz)

Unternehmenskommunikation sowie Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter keine Relevanz besitzt, wird auf eine ausführliche Darstellung verzichtet.¹⁰³



Abbildung 6: Logo der Glückauf Apotheke¹⁰⁴

Zu den Kommunikationsinstrumenten der Apotheke zählen **Mitarbeitergespräche**, die einmal im Jahr stattfinden. Die Termine werden den Mitarbeitern rechtzeitig bekanntgegeben, sodass sich beide Parteien auf das Gespräch vorbereiten können. Ziel ist es, die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter zu ermitteln und persönliche Gespräche mit jedem Mitarbeiter über dessen individuelle Ziele zu führen. Auch soll in einem Mitarbeitergespräch ermittelt werden, an welchen Stellen ggf. noch Schulungsbedarf besteht. Dem Angestellten können ebenfalls Weiterentwicklungsmöglichkeiten aufgezeigt werden. Durch den Vorgesetzten wird ein Protokoll erstellt, welches anschließend vom Mitarbeiter unterzeichnet wird. Der Angestellte bekommt eine Kopie, während das Original bei der Apothekenleitung verbleibt. Auch **Small Talk** wird als Instrument der internen Mitarbeiterkommunikation verwendet. Aufgrund der überschaubaren Größe der Unternehmensräume überschneiden sich die Arbeitswege der Mitarbeiter, sodass informelle Gespräche zustande kommen können. Diese sollten für ein angenehmes Betriebsklima sorgen und dem Austausch unternehmensbezogener Inhalte dienen. Das Team der Glückauf Apotheke hat ein **Qualitätsmanagement-Handbuch** (QM) erstellt und eingeführt. Im Mittelpunkt des Managementsystems steht neben der Kundenzufriedenheit auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter. Inhaltlich ist das Handbuch in vier Kapitel mit zahlreichen Unterthemen gegliedert. Kapitel eins stellt die Einführung dar, während sich das zweite Kapitel inhaltlich auf die Führungsaspekte konzentriert. Hier werden Themen wie die Qualitätspolitik, die Personalorganisation, die Information sowie Kommunikation oder auch das Beschwerdemanagement behandelt. Kapitel drei widmet sich den Prozessen im Unternehmen. Dazu zählen neben kundenbezogenen auch arzneimittelbezogene Prozesse. Auch werden Untersuchungen, Messungen, der Verleih von Geräten und die Abrechnung von Leistungen in diesem Kapitel behandelt. Das letzte Kapitel behandelt unterstützende Prozesse. Darunter fallen neben weiteren Inhalten auch das Verfahren zur Qualitätsprüfung, der Umgang mit Fehlern sowie deren Ursachen, die Hygiene und Reinigung als auch der Umgang mit Gefahren und Gefahrenstoffen. Das Handbuch befindet sich in gedruckter Form an einem allen Mitarbeitern zugänglichen Ort, sodass es bei Bedarf als Unterstützung dienen kann. Die im Handbuch dargestellten Prozesse sind ebenfalls digital verfügbar. Die Apotheke arbeitet mit einem internen digitalen System, welches sich Apo Wiki nennt und an einem öffentlichen PC allen Angestellten jederzeit zur Verfügung steht. Mithilfe von Apo Wiki sollen die Dienstleistungen

¹⁰³ Vgl. Glückauf Apotheke, URL: <http://www.glueckauf-apotheke-dinslaken.de/> [Stand: 04.12.2015]

¹⁰⁴ Vgl. Glückauf Apotheke, URL: <http://www.glueckauf-apotheke-dinslaken.de/> [Stand: 04.12.2015]

(Herstellung, Information, Beratung) ständig verbessert werden, um eine höchstmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen. Ebenfalls verfügt das System über ein **digitales schwarzes Brett**. Dieses Instrument ist nicht nur in digitaler Form verfügbar, sondern existiert auch an einer zentralen Stelle der Betriebsräume, sodass Neuerungen, Veranstaltungen oder wichtige Hinweise für jeden Mitarbeiter sichtbar sind. Jeden dritten Donnerstag im Monat findet ein sogenanntes **Teamgespräch** statt. Die Teilnahme ist für alle Mitarbeiter obligatorisch. Dieses Gespräch bildet als regelmäßiges Treffen der gesamten Belegschaft die Grundlage für die Organisation des Personaleinsatzes. Es werden alle unternehmensrelevanten Themen behandelt, wobei jeder Mitarbeiter weitere Themen anführen kann. Grundsätzlich beginnt das Gespräch mit der Besprechung des vergangenen Monats. Aktionen, die in diesem Zeitraum stattgefunden haben, werden ausgewertet und besprochen. Weitere besondere Ereignisse der vergangenen vier Wochen werden diskutiert. Neue Maßnahmen werden geplant und Termine für den kommenden Monat, wie beispielsweise Weiterbildungen oder Informationsveranstaltungen, besprochen. Anschließend können die Mitarbeiter dann weitere Anliegen ansprechen und diese im Team klären. Die Dauer beträgt ca. 1,5 Stunden. Es werden Protokolle geführt, die in einem Ordner abgelegt werden und für jeden Mitarbeiter jederzeit einsehbar sind. Durch eine regelmäßige Nutzung sollte sich eine hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter einstellen. Ob dies der Fall ist, wird im Verlauf der Arbeit anhand der Auswertung der MAB geklärt. Unter der **elektronischen Kommunikation** wird in der Glückauf Apotheke hauptsächlich die Kommunikation über einen Online Kommunikationsdienst verstanden. Dort werden wichtige kurzfristige Änderungen oder Anmerkungen an die gesamte Belegschaft kommuniziert.

4.2 Entwicklung und Auswertung der Fragebögen

Borg definiert eine MAB wie folgt:

„Eine MAB fragt Mitarbeiter [...] unter Verwendung einer bestimmten sozialwissenschaftlichen Datenerhebungsmethodik [...] nach ihren Meinungen und Einstellungen [...] zu Themen jeder Art, die bedeutsam für das Erreichen der Ziele der Organisation sind, mit der Absicht, die Daten über Personen zu Statistiken bzw. zu Trendaussagen zu verdichten, um damit das Erreichen dieser Ziele zu unterstützen.“¹⁰⁵

Die Grundlage der MAB stellt die Positionierung dar. Sie bildet das Fundament des gesamten Vorhabens. Nach Borg sollte eine MAB immer einen Bestandteil eines durchdachten Gesamtkonzeptes darstellen und nicht als isolierte Untersuchung aufgezogen werden. Neben der Positionierung spielen auch der Aufbau des Fragebogens, die notwendige Aufklärung der Befragten, die Analyse sowie Folgeprozesse eine relevante Rolle. Optimaler Weise sollte zunächst der Zweck definiert werden, bevor die eigentliche MAB entwickelt wird.^{106 107} Da es sich bei dieser MAB um die Analyse einer wissenschaftlichen Arbeit, also um ein zeitlich begrenztes Projekt handelt, kann keine Integration in

¹⁰⁵ Borg, 2000: 20 zit. n. Deitering, 2006: 8

¹⁰⁶ Vgl. Deitering, 2006: 12

¹⁰⁷ Vgl. Borg, 2007: 339

ein Gesamtkonzept der Glückauf Apotheke geschaffen werden. Ziel ist es jedoch Handlungsempfehlungen aufzuzeigen, sodass im Anschluss an die MAB Folgeprozesse sowie Veränderungen durch das Unternehmen selber vorgenommen werden können. Bei der Entwicklung der MAB wurden zunächst die Ziele definiert.¹⁰⁸ Hauptziel stellt neben der Erfassung der Mitarbeiterzufriedenheit auch die Erkenntnisgewinnung bezüglich der internen Kommunikation dar. Folglich sollen die Stärken, Schwächen, Chancen sowie Risiken der internen Kommunikation sowie der Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter aufgeführt werden, um anhand dieser Handlungsempfehlungen aussprechen zu können. Nach der Zieldefinition wurden die Elemente zur Messung der Arbeitszufriedenheit (2.2) auf die Glückauf Apotheke zugeschnitten.¹⁰⁹ Die definierten Elemente bilden inhaltliche Abschnitte des Fragebogens. Basierend auf dieser Vorgehensweise entsteht die Struktur des Fragebogens.¹¹⁰ Dieser ist in zwei Teile gegliedert. Das erste Segment behandelt inhaltlich die Thematik der Kommunikationsinstrumente, während sich das zweite auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter konzentriert. Insgesamt besteht der Fragebogen aus sechsunddreißig Fragen. Durch die erste Frage sollen Informationen über die Verwendung der Kommunikationsinstrumente gewonnen werden. Ebenfalls soll ein Gesamteindruck über den Stellenwert der internen Unternehmenskommunikation in der Glückauf Apotheke hergestellt werden. Die Mitarbeiter werden gebeten, anzugeben, welche Kommunikationsinstrumente ihrer Meinung nach für die Mitarbeiterkommunikation verwendet werden. Um Missverständnissen vorzubeugen, wird in der Einleitung auf den Anhang hingewiesen, der alle aufgeführten Kommunikationsinstrumente erläutert. Bei denen im folgenden Diagramm dargestellten Instrumenten handelt es sich um diejenigen, die von einem Großteil der Belegschaft als Kommunikationsmedien der Glückauf Apotheke definiert werden.

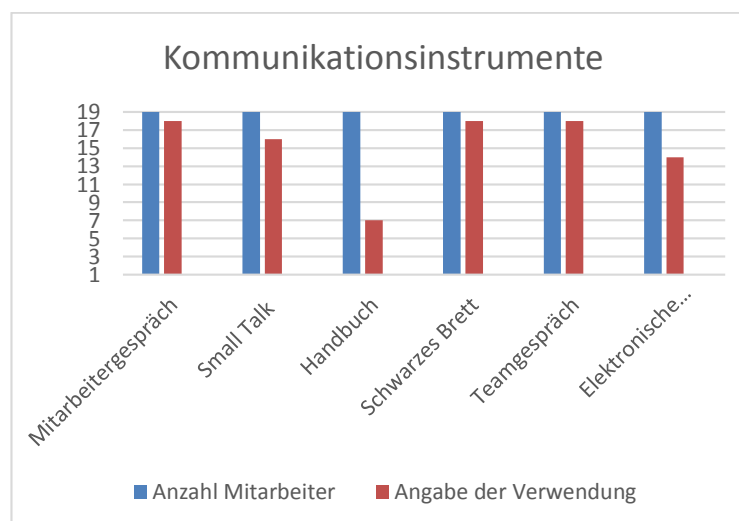


Abbildung 7: Kommunikationsinstrumente

¹⁰⁸ Vgl. Borg, 2007: 341

¹⁰⁹ Vgl. Hans Böckler Stiftung, 2002: 10

¹¹⁰ Vgl. Borg, 2007: 339

Achtzehn der neunzehn Befragten geben das Mitarbeitergespräch als verwendetes Instrument an. Von sechszehn Mitarbeitern wird das informelle Gespräch als Kommunikationsmittel aufgeführt. Auffällig ist, dass nur sieben Angestellte über das Handbuch als Kommunikationsinstrument informiert sind. Jeweils achtzehn Personen nennen sowohl das schwarze Brett als auch das Teamgespräch als Mittel der Kommunikation im Unternehmen. Von vierzehn Mitarbeitern wird die elektronische Kommunikation als Instrument aufgeführt. Die Differenz verdeutlicht das fehlende Bewusstsein der Angestellten bezüglich des Vorhandenseins der Instrumente. Dies wird insbesondere durch die Resultate hinsichtlich des Handbuches deutlich. Dass lediglich sieben der neunzehn Mitarbeiter über das Handbuch informiert sind, weist darauf hin, dass Informationsbedarf besteht. Bei der Auswertung fällt auf, dass Instrumente fälschlicherweise als „Verwendet“ gekennzeichnet werden, die in der Apotheke jedoch nicht benutzt werden. So benennen beispielsweise sechs der neunzehn Mitarbeiter das Intranet als Kommunikationsinstrument, obwohl das Unternehmen dieses nicht zur Verständigung einsetzt. Auch die Betriebsversammlung, das interne Beschwerdemanagement sowie das Business TV/Radio werden nicht verwendet und dennoch bei der Befragung aufgeführt. In der Einleitung des Fragebogens wird deutlich auf den Anhang verwiesen, der die aufgeführten Instrumente erläutert. Die Abweichungen bei der Befragung können dadurch zustande kommen, dass der Anhang nicht zur Bearbeitung als Hilfestellung herangezogen wurde. Dies wiederum kann auf Zeitdruck bei der Beantwortung des Fragebogens zurückzuführen sein. Zusammenfassend kann resümiert werden, dass sich nicht alle Mitarbeiter über den tatsächlichen Gebrauch der Kommunikationsinstrumente sowie -möglichkeiten bewusst sind und diesbezüglich Informationsbedarf besteht.

Bei der zweiten Frage liegt der Fokus auf der Zufriedenheit der Mitarbeiter bezüglich der verwendeten Kommunikationsinstrumente. Die bei der ersten Frage als verwendet angegebenen Instrumente sollen bei der zweiten Frage bewertet werden. Die Angestellten haben die Möglichkeit anhand einer fünfstufigen Skala im Bereich von „Sehr zufrieden“ bis „Sehr unzufrieden“ zu bewerten. Die folgenden Kreisdiagramme stellen dar, wie die Zufriedenheit der Belegschaft bezüglich der relevanten Instrumente ausfällt.

ZUFRIEDENHEIT MITARBEITERGESPRÄCH

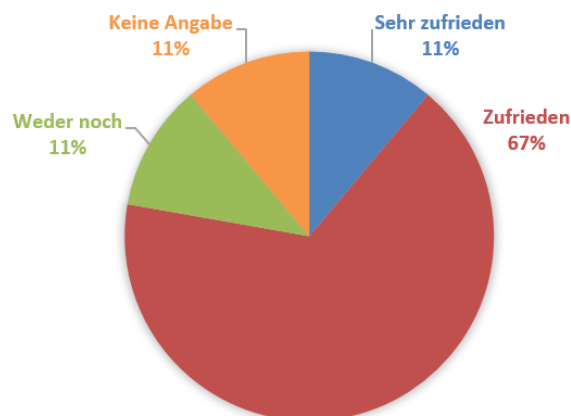


Abbildung 8: Zufriedenheit Mitarbeitergespräch

Dass 11% der achtzehn Personen, die das Mitarbeitergespräch als Kommunikationsinstrument angeben, ihre Zufriedenheit diesbezüglich als „Sehr zufrieden“ und weitere 67% als „Zufrieden“ einschätzen, verdeutlicht, dass das jährlich stattfindende Mitarbeitergespräch ein erfolgreiches Instrument darstellt. Keiner der Befragten gibt an, mit dem Mitarbeitergespräch als Kommunikationsinstrument unzufrieden zu sein. Durch eine sorgfältige Planung, Durchführung und Nachbereitung wird gewährleistet, dass das Instrument seinen gewünschten Effekt erzielt (4.1).

ZUFRIEDENHEIT INFORMELLES GESPRÄCH/ SMALL TALK

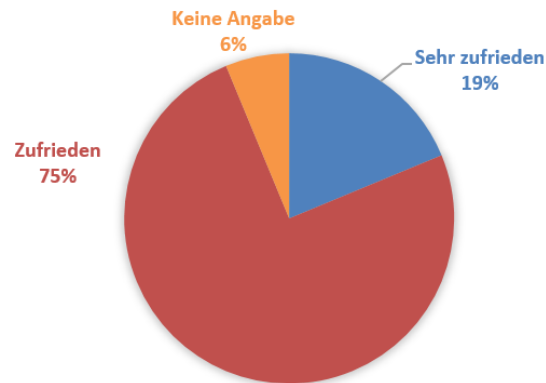


Abbildung 9: Zufriedenheit Informelles Gespräch

Sechszehn der neunzehn Mitarbeiter nennen das Informelle Gespräch als verwendetes Instrument. 75% dieser Mitarbeiter sind mit den Gesprächen als Kommunikationsinstrumente „Zufrieden“, 19% „Sehr zufrieden“. Daraus resultiert die Erkenntnis, dass diese Mitarbeiter dessen Gebrauch gutheißen. Es kann die Vermutung aufgestellt werden, dass die hohe Zufriedenheit auf die Unternehmensgröße zurückzuführen ist.

ZUFRIEDENHEIT HANDBUCH

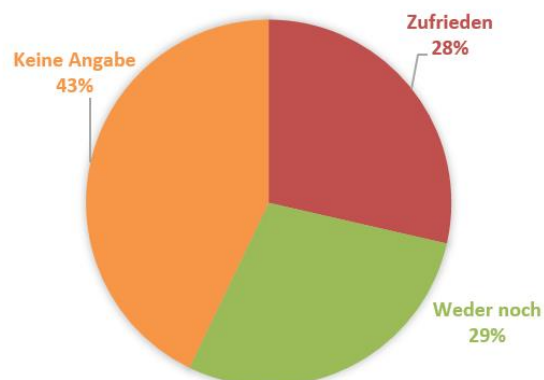


Abbildung 10: Zufriedenheit Handbuch

Sieben Mitarbeiter der Apotheke geben das Handbuch als Informationsquelle an. Hierbei sind zwei der Befragten mit dem Handbuch „Zufrieden“. Wiederum zwei Mitarbeiter beurteilen ihre Zufriedenheit mit „Weder noch“ und drei Personen machen „Keine Angabe“ zu ihrer Zufriedenheit. Der hohe prozentuale Anteil derer, die das Instrument nicht eindeutig bewerten, erlaubt die Schlussfolgerung, dass sich die Mitarbeiter nicht über dessen Gebrauch und Wirkungsweise bewusst sind. Durch diese Erkenntnis wird deutlich, dass das QM-Handbuch als Instrument wesentlich mehr kommuniziert und erklärt werden sollte, sodass dieses von allen Mitarbeitern gleichermaßen genutzt werden kann. Es handelt sich um ein gut strukturiertes sowie informatives Handbuch, welches den Mitarbeitern sowohl in gedruckter als auch digitalisierter Form jeder Zeit zur Verfügung steht. Um in Zukunft die Vorteile dieses Kommunikationsinstrumentes nutzen zu können, sollten die Mitarbeiter über die Verwendung, den Inhalt sowie den Aufbewahrungsort informiert werden.

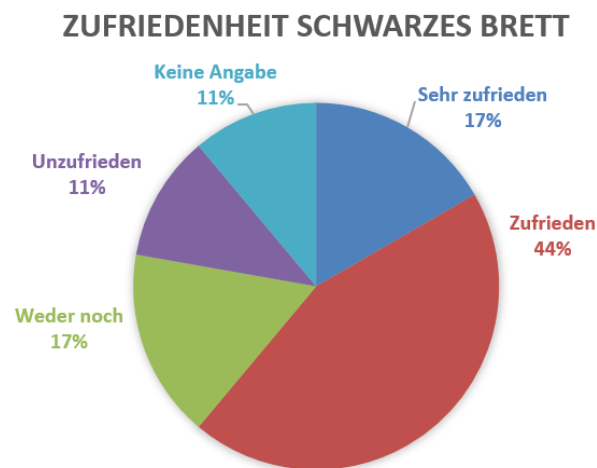


Abbildung 11: Zufriedenheit Schwarzes Brett

Insgesamt 61% der achtzehn Mitarbeiter, die das schwarze Brett als Instrument der internen Kommunikation ansehen, sind mit diesem „Sehr zufrieden“ bzw. „Zufrieden“. Der hohe Anteil derer, die sich enthalten oder sich nicht eindeutig für eine Bewertung entscheiden, weist darauf hin, dass in künftigen Teamgesprächen das schwarze Brett besprochen werden sollte, um die Gleichgültigkeiten sowie Unzufriedenheiten zu beseitigen.

ZUFRIEDENHEIT TEAMGESPRÄCH

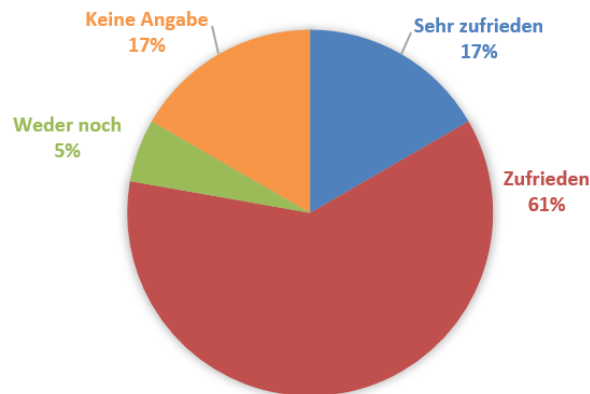


Abbildung 12: Zufriedenheit Teamgespräch

Das vorangehende Diagramm stellt die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit dem Teamgespräch dar. Insgesamt geben achtzehn Mitarbeiter das Teamgespräch als Kommunikationsinstrument an, von denen wiederum 78% „Zufrieden“ oder „Sehr zufrieden“ sind. Insgesamt können die Werte als sehr positiv eingestuft werden. Dass das Teamgespräch als Instrument fast der gesamten Belegschaft bekannt ist und eine hohe Zufriedenheit aufweist, kann darauf zurückgeführt werden, dass es als fester Bestandteil in der internen Unternehmenskommunikation integriert ist. Jeden dritten Donnerstag im Monat findet das Teamgespräch statt. Sowohl die regelmäßige Nutzung als auch der Aspekt der Qualität des Instrumentes nehmen eine entscheidende Rolle ein. Neben der Besprechung von abgeschlossenen Aktionen und der Planung von Ereignissen sowie Neuerungen jeglicher Art, haben die Mitarbeiter genügend Freiraum, um Probleme wie auch Verbesserungsvorschläge anzuführen. Dies kann einen Grund für die hohe Zufriedenheit darstellen.

ZUFRIEDENHEIT ELEKTRONISCHE KOMMUNIKATION

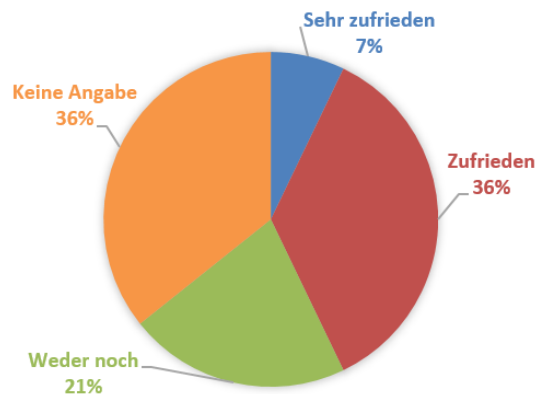


Abbildung 13: Zufriedenheit elektronische Kommunikation

Vierzehn Mitarbeiter geben die Elektronische Kommunikation als Kommunikationsinstrument an. 43% dieser Mitarbeiter sind mit dem Instrument mindestens „Zufrieden“. Mit 57% ist der Wert derer, die keine eindeutige Aussage treffen enorm hoch. Dies kann darauf zurückzuführen sein, dass der Aspekt der elektronischen Kommunikation generell zunächst mit dem Austausch von E-Mails verbunden wird. Dass diese Kommunikationsform jedoch in der Apotheke zum Informationsaustausch nicht verwendet wird, kann zu diesem Ergebnis geführt haben. Als elektronische Kommunikation wird in der Glückauf Apotheke lediglich ein Online Kommunikationsdienst verwendet.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Instrumente, die die höchste Zufriedenheit der Mitarbeiter aufweisen, Instrumente sind, welche sich der persönlichen Kommunikation bedienen. Das Teamgespräch, das Mitarbeitergespräch sowie das informelle Gespräch weisen die höchste Mitarbeiterzufriedenheit auf. Daher kann geschlussfolgert werden, dass die Mitarbeiter die persönliche Kommunikation anderen Kommunikationsarten vorziehen. Dass die persönlichen Gespräche bevorzugt werden, kann auf die Möglichkeit der Interaktion zwischen zwei Parteien zurückzuführen sein. Als Gründe dafür können die Größe sowie die Struktur der Apotheke herangezogen werden. Da es sich bei dem Unternehmen um einen sowohl von der Größe als auch der Mitarbeiterzahl überschaubaren Betrieb, der nicht in separate Abteilungen unterteilt ist, handelt, wird die verbale Kommunikation zwischen den Angestellten wesentlich vereinfacht. Besonders die Zufriedenheit bezüglich des Teammeetings und des Mitarbeitergespräches lassen sich in ihrer Regelmäßigkeit und Effektivität begründen.

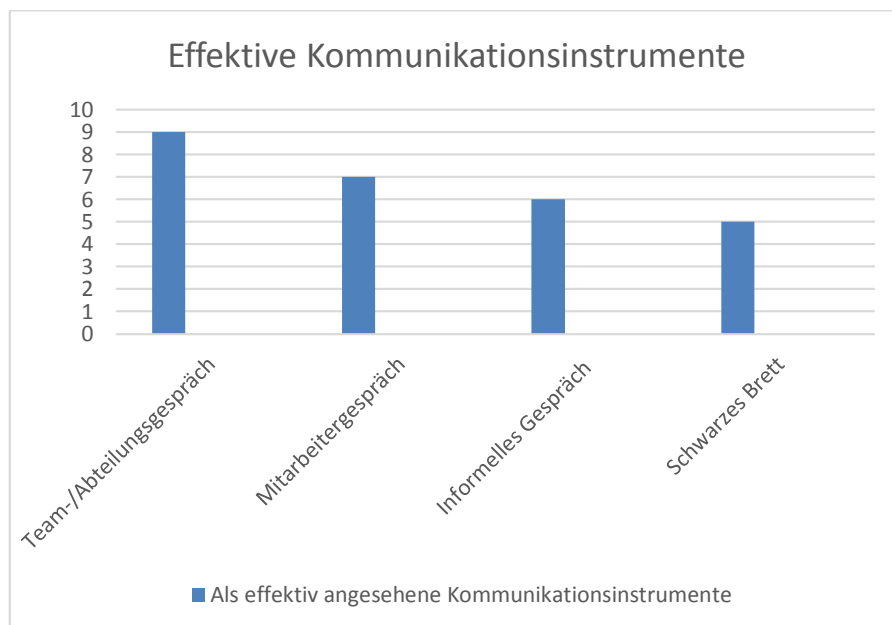


Abbildung 14: Effektive Kommunikationsinstrumente

Durch die Antworten der dritten Frage sollen die Kommunikationsinstrumente ausgemacht werden, die der Belegschaft am wirkungsvollsten erscheinen. Insgesamt zwölf der neunzehn Mitarbeiter beantworten diese offene Frage, dessen Antworten im obenstehenden Diagramm dargestellt sind. Neun der zwölf Personen geben das Team- bzw. Abteilungsgespräch, als effektives Instrument an. Für sieben Angestellte gestaltet sich das Mitarbeitergespräch als effizientes Instrument und sechs Mitarbeiter empfinden auch das informelle Gespräch als hilfreich für die interne Kommunikation.

Dass sieben der neunzehn Mitarbeiter diese Frage nicht beantworten, kann an dem bereits erwähnten Zeitmangel für die Beantwortung des Fragebogens während der Arbeitszeit liegen. Ebenfalls besteht die Möglichkeit, dass zuvor keine ausreichende Auseinandersetzung mit der Thematik der internen Unternehmenskommunikation stattgefunden hat, sodass die Mitarbeiter nicht über genügend Hintergrundinformationen verfügen. Insgesamt kann jedoch resümiert werden, dass diese Erkenntnisse die zuvor aufgestellte Vermutung, dass die Mitarbeiter aufgrund der Größe des Unternehmens viel Wert auf die persönliche Kommunikation legen, bestätigen.

Die darauffolgenden beiden Fragen erörtern den Inhalt der Kommunikation im Unternehmen. Zu den Themen, die regelmäßig im Unternehmen behandelt werden, zählen neben der Planung sowie Nachbesprechung von Aktionen auch Neuerungen. Diese können sich sowohl auf die unternehmensinterne Organisation als auch auf pharmazeutische Inhalte beziehen. Ebenfalls werden innerbetriebliche Probleme behandelt und die Verbesserung von Arbeitsabläufen diskutiert. Mögliche Fehlerquellen werden besprochen und es werden die Arbeitseinteilung sowie Aufgabenverteilung abgestimmt. Weitere Inhalte stellen der Umgang mit Kunden und deren Problemen sowie die Kundenzufriedenheit dar. Als Themen, welche die Mitarbeiter künftig gerne behandeln würden, werden neben den Arbeits- sowie Öffnungszeiten auch die Außendienstbesprechung und der Erfahrungsaustausch aufgeführt. Des Weiteren postulieren die Angestellten Seminare über die Preisgestaltung einzelner Arzneimittelgruppen. Auch der Umgang mit Kundenwünschen ist für die Mitarbeiter von Bedeutung. Für die internen Abläufe wird neben einer strengeren Einteilung der Aufgabenverteilung auch gewünscht, dass größere, anfallende Aufgaben Arbeitsbereich übergreifend von den Kollegen unterstützt werden. Es gilt als Ziel, diese Themen in den Folgeprozessen der MAB zu berücksichtigen. Bei einem Teamgespräch sollten die aufgeführten Themen erneut zur Sprache kommen und behandelt werden, um in Zukunft eine noch höhere Zufriedenheit der Mitarbeiter generieren zu können. Der folgende Teil der Befragung widmet sich der Arbeitszufriedenheit und ist wiederum in die neun Teilbereiche gegliedert, die sich aus den Elementen der Arbeitszufriedenheit (2.2) ergeben.

Allgemeine Arbeitszufriedenheit

WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT IHRER AKTUELLEN ARBEITSSITUATION INSGESAMT?

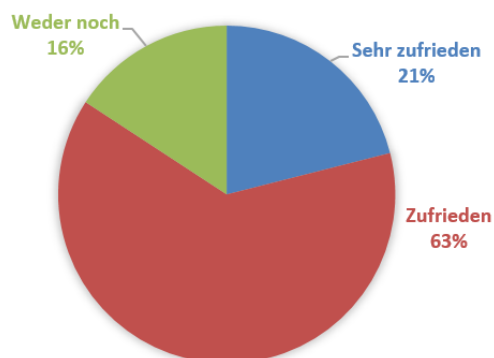


Abbildung 15: Zufriedenheit aktuelle Arbeitssituation insgesamt

Der erste Teilbereich beschäftigt sich mit der allgemeinen Arbeitszufriedenheit. Alle Mitarbeiter beantworten diese Frage. 84% sind mit der allgemeinen Arbeitssituation in der Apotheke „Zufrieden“ bzw. „Sehr zufrieden“. 16% geben an weder zufrieden, noch unzufrieden zu sein. Insgesamt kann festgestellt werden, dass die allgemeine Arbeitszufriedenheit in der Apotheke mit 84% hoch ist. Die Aussage, dass die Gefühlslage vor Arbeitsbeginn durch Antriebslosigkeit und Müdigkeit geprägt ist, wird von einem Mitarbeiter bestätigt. Die restlichen Mitarbeiter beantworten diese Aussage entweder mit „Weder noch“, verneinen sie oder enthalten sich. Die Erfüllung der Angestellten bezüglich ihrer Zufriedenheit, in ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden, fällt unterschiedlich aus. Während elf der neunzehn Befragten „Zufrieden“ oder „Sehr zufrieden“ sind, beantworten drei Mitarbeiter die Frage mit der Aussage, weder zufrieden noch unzufrieden zu sein. Von zwei Angestellten wird die Frage nicht beantwortet und drei Mitarbeiter geben an, „Unzufrieden“ mit der Möglichkeit zu sein. Innerhalb der Folgeprozesse sollte auf die Thematik der Ruhe und Entspannung in der Freizeit eingegangen werden, um herauszufinden, worauf diese Unruhe bei den betroffenen Mitarbeitern zurückzuführen ist und wie dagegen vorgegangen werden kann. Bei der darauffolgenden Aussage handelt es sich um eine Verneinung, die gewählt wurde, um die Aufmerksamkeit der Befragten zu prüfen. Die Aussage, dass sich die Mitarbeiter in ihrer Freizeit keine Sorgen über den Inhalt der Arbeit machen, wird von acht der neunzehn Mitarbeitern bestätigt, während sich eine Person enthält und drei Personen diese Aussage mit „Weder noch“ beantworten. Auffällig ist jedoch, dass sieben Mitarbeiter angeben, sich in der Freizeit Sorgen über Arbeitsinhalte zu machen. Dieses Ergebnis steht nicht im Einklang mit den übrigen Ergebnissen der Befragung, sodass geschlussfolgert werden kann, dass ein solches Ergebnis aufgrund von Unaufmerksamkeiten, Zeitdruck und weiteren unabsehbaren Befragungsumständen zustande kommt. Dass sie sich auf ihre Arbeit freuen, geben 57,9% der Mitarbeiter an. Jeweils 21,05% enthalten sich bzw. beantworten die Aussage mit „Weder noch“.

Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz

SIE FÜHLEN SICH AN IHREM ARBEITSPLATZ WOHL.

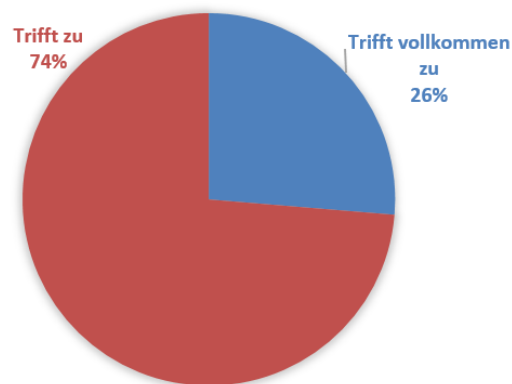


Abbildung 16: Zufriedenheit Arbeitsplatz

Der zweite Teilbereich geht auf die Arbeitsumgebung und den Arbeitsplatz ein. Die Aussage, dass der Aufenthalt am Arbeitsplatz ein positives Gefühl vermittelt, wurde von der gesamten Belegschaft

beantwortet. Während diese Aussage für fünf Mitarbeiter vollkommen zutrifft, trifft sie für die anderen vierzehn Mitarbeiter zu. Festzuhalten ist bei dieser Aussage, dass die gesamte Belegschaft zufrieden ist und sich an ihrem Arbeitsplatz wohlfühlt. Die Ergebnisse der darauffolgenden Aussage bestätigen die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit dem Arbeitsplatz und der Arbeitsumgebung. „Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung“, bestätigen siebzehn Mitarbeiter. Jeweils ein Mitarbeiter enthält sich und trifft keine eindeutige Aussage. Dass sich die Mitarbeiter an ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen und ihnen stets die benötigten Arbeitsutensilien zur Verfügung stehen, ist eine Grundvoraussetzung, um die Arbeit erfolgreich zu verrichten. Als Ergebnis der Befragung kann ein hohes Maß an Zufriedenheit bezüglich dieses Aspektes festgehalten werden.

Tätigkeit, Arbeitsinhalte, Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt

DIE ARBEITSINHALTE SIND ABWECHSLUNGSREICH UND INTERESSANT.

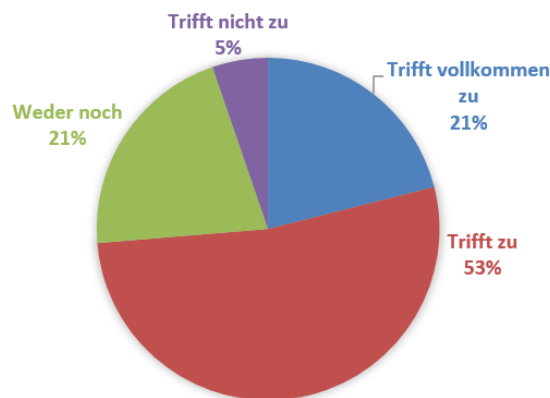


Abbildung 17: Zufriedenheit Arbeitsinhalte

Der darauffolgende Teilbereich des Fragebogens behandelt die Tätigkeit sowie den Anforderungsgehalt und den Abwechslungsreichtum. 74% aller Mitarbeiter geben an, dass die Inhalte ihrer Tätigkeit für sie interessant und abwechslungsreich sind. 21% bewerten diese Aussage mit „Weder noch“ und ein Mitarbeiter verneint die Aussage. Es kann resümiert werden, dass ein Großteil der Belegschaft mit den Inhalten zufrieden ist. Abweichungen können durch persönliche Interessen und Vorlieben zustande kommen. Die Zufriedenheit dieses Punktes ist jedoch in der Nacharbeit nur schwer zu verbessern, da die Inhalte festgelegt sind und die Aufgaben erledigt werden müssen. Die folgende Aussage bezieht sich ebenfalls auf die Tätigkeit. Fünfzehn Mitarbeiter bestätigen, von ihrer Arbeit begeistert zu sein und darin aufzugehen. Drei Mitarbeiter beantworten diese Aussage mit „Weder noch“ und ein Mitarbeiter enthält sich. Dass fünfzehn Mitarbeiter zufrieden sind und kein Mitarbeiter angibt unzufrieden zu sein, stellt ein positives Ergebnis dar. Das Resultat der Behauptung, dass sich die Arbeitsinhalte ständig wiederholen und einfach seien, fällt sehr unterschiedlich aus. Für zehn Mitarbeiter gestalten sich die Arbeitsinhalte einfach und wiederholen sich, während dies für fünf Mitarbeiter keineswegs der Fall ist. Vier Mitarbeiter beantworten diese Aussage mit „Weder noch“. Diese Analyseergebnisse können darauf zurückzuführen sein, dass „abwechslungsreich“ unterschiedlich definiert wird. Während ein Mitarbeiter abwechslungsreich darauf bezieht, dass er täglich mit neuen

Kunden arbeitet, ist es möglich, dass ein anderer Mitarbeiter die Frage direkt auf die Tätigkeit bezieht. Dreizehn Mitarbeiter sind stolz auf ihre tägliche Arbeit. Ein Mitarbeiter verneint diese Aussage, ein anderer enthält sich und vier Befragte antworten mit „Weder noch“. Von den täglichen Aufgaben gefordert fühlen sich vierzehn Mitarbeiter, während zwei Mitarbeiter dies nicht bestätigen. Die Aussage wird von drei Mitarbeitern mit „Weder noch“ beantwortet. Da sich Arbeitszufriedenheit einstellt, sofern die Inhalte und Aufgaben fordern und zum Denken anregen, kann festgehalten werden, dass die Ergebnisse aufzeigen, dass die Mitarbeiter der Apotheke ihre Arbeit gerne verrichten und sich dabei größtenteils gefordert fühlen.

**WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DEM MAß AN
VERANTWORTUNG, DAS IHNEN ZUR ERLEDIGUNG IHRER
ARBEIT ÜBERTRAGEN WIRD?**

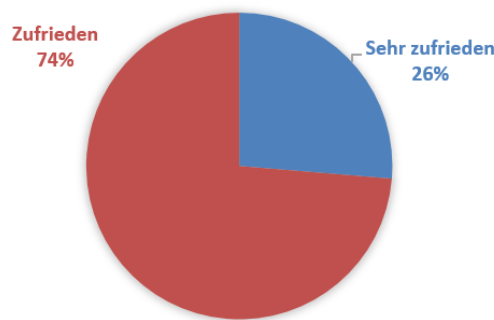


Abbildung 18: Zufriedenheit Verantwortung

Die gesamte Belegschaft ist mit dem Maß an Verantwortung, welches ihr zur Erledigung der Arbeit übertragen wird, „Zufrieden“. 26% geben an, „Sehr zufrieden“ zu sein. Dieses hohe Maß an Zufriedenheit bezüglich dieses Aspektes verdeutlicht, dass die Apothekenleitung den Mitarbeitern Freiräume zur Umsetzung der Aufgaben lässt. Dies wiederum zeigt, dass die Leitung von dem Können der Angestellten überzeugt ist. Als Folge dessen kann festgehalten werden, dass die Mitarbeiter kreativer und aktiver an den Prozessen beteiligt werden.

WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT IHREN MITBESTIMMUNGSMÖGLICHKEITEN?

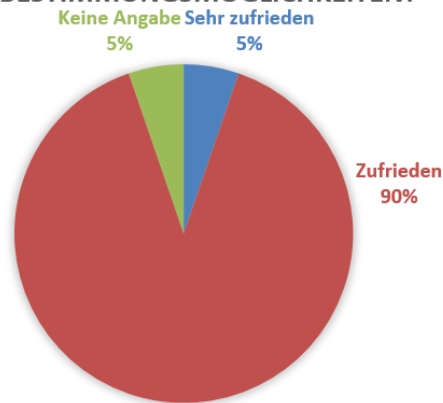


Abbildung 19: Zufriedenheit Mitbestimmungsmöglichkeiten

Auch die Zufriedenheit bezüglich der Mitbestimmungsmöglichkeiten der Mitarbeiter in der Glückauf-Apotheke fallen sehr positiv aus. 90% der Angestellten sind mit den Mitbestimmungsmöglichkeiten „Zufrieden“, während 5% „Sehr zufrieden“ sind und sich 5% enthalten. Dass die Mitarbeiter die Gelegenheit haben, mitzubestimmen und ihre eigenen Kreativität in die Arbeit und das Unternehmen einfließen zu lassen, wirkt sich positiv auf die gesamte Arbeitszufriedenheit aus.

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DER GESUNDHEITSVORSORGE UND DER SICHERHEIT IN DER GLÜCKAUF-APOTHEKE?

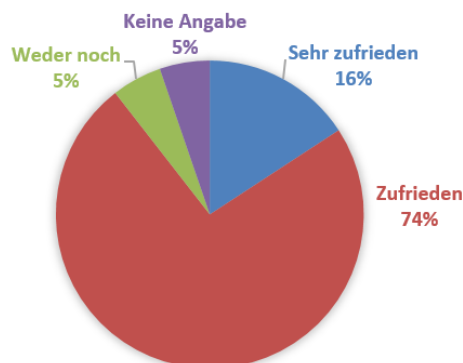


Abbildung 20: Zufriedenheit Gesundheitsvorsorge und Sicherheit

Die Frage, wie zufrieden die Mitarbeiter mit der Gesundheitsvorsorge sowie der Sicherheit am Arbeitsplatz sind, des Gebietes Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit, beantworteten siebzehn Mitarbeiter mit „Sehr zufrieden“ oder „Zufrieden“. Jeweils ein Mitarbeiter beantwortet die Frage mit „Weder noch“ und „Keine Angabe“. Die Aussage, ob mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit in der Glückauf Apotheke erwünscht seien, wird von zwei Personen bejaht, von elf Mitarbeitern verneint und von vier

Personen mit „Weder noch“ beantwortet. Hierbei enthalten sich zwei Mitarbeiter. Für die Nachbearbeitung gilt zu beachten, die Meinungen dieser beiden Mitarbeiter nicht zu vernachlässigen. Es sollte nachgehakt werden, welche Fragen offen sind bzw. welche Informationen den Mitarbeitern fehlen, sodass diese gegeben werden können und die Zufriedenheit diesbezüglich weiterhin gesteigert werden kann. Die Meinungen über die Gefahren am Arbeitsplatz sind gespalten. Während sich ein Mitarbeiter enthält, treffen vier Mitarbeiter keine konkrete Aussage. Sieben Mitarbeiter fühlen sich bei der Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt, sieben Mitarbeiter hingegen fühlen sich gefährdet. An dieser Stelle muss erneut die Formulierung der Aussage beachtet werden. Da es sich hier ebenfalls um eine verneinte Aussage handelt, besteht die Möglichkeit, dass es aufgrund mangelnder Aufmerksamkeit an dieser Stelle zu einem Missverständnis kam. Daher sollte den Ergebnissen dieser Frage nicht zu viel Bedeutung verliehen werden. Neben der Zufriedenheit hat die Sicherheit oberste Priorität, sodass diese Thematik unbedingt geprüft werden sollte. Sofern Sicherheitslücken bestehen, sollten diese unmittelbar beseitigt werden. Dass die Apotheke den Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nachkommt, bestätigen achtzehn Mitarbeiter, während sich ein Mitarbeiter enthält.

Weiterbildungsmöglichkeiten

WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DEN WEITERBILDUNGSMÖGLICHKEITEN, DIE IHNEN IHR ARBEITGEBER BIETET?

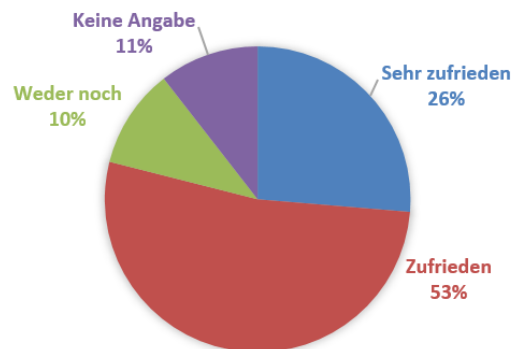


Abbildung 21: Zufriedenheit Weiterbildungsmöglichkeiten

Der darauffolgende Abschnitt behandelt die Thematik der Weiterbildungsmöglichkeiten und Aufstiegschancen in der Glückauf Apotheke. Die Frage „Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen Ihr Arbeitgeber bietet?“ wird von der gesamten Belegschaft beantwortet. Fünf Mitarbeiter sind mit den Weiterbildungsmöglichkeiten sehr zufrieden. Zehn geben „Zufrieden“ als Antwort an. Jeweils zwei Personen machen „Keine Angabe“ bzw. beschreiben ihre Zufriedenheit mit „Weder noch“. Das hohe Maß an Zufriedenheit ist darauf zurückzuführen, dass die Mitarbeiter die Möglichkeit haben, an Fortbildungen und Seminaren mit pharmazeutischen Inhalten teilzunehmen und sich so kontinuierlich weiter entwickeln zu können. Die Antworten derer, die keine konkrete Aussage tätigen, könnte darauf zurückzuführen sein, dass sie nicht genug über die Möglichkeiten informiert sind. Die Information sollte gleichermaßen an alle Mitarbeiter übermittelt werden. Der Vollständigkeit halber behandelt eine Frage der MAB die Zufriedenheit bezüglich der Aufstiegschancen,

da diese einen relevanten Faktor für die Zufriedenheit darstellen. Auffällig ist bei der Analyse, dass acht Mitarbeiter keine eindeutige Angabe machen und sich sechs Mitarbeiter enthalten. Dieses Ergebnis könnte damit zusammenhängen, dass sich den Mitarbeitern keine konkreten Aufstiegschancen in der Apotheke bieten, da es sich um ein kleines Unternehmen handelt.

Arbeitsplatzsicherheit

SIE DENKEN, DASS DER ARBEITSPLATZ IN DER GLÜCKAUF- APOTHEKE IHNEN SICHER IST.

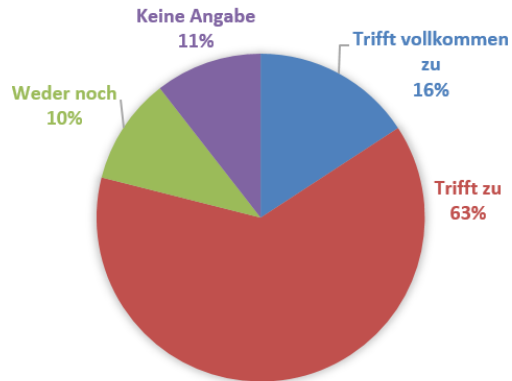


Abbildung 22: Zufriedenheit Arbeitsplatzsicherheit

Auch stellt die Arbeitsplatzsicherheit ein relevantes Element für die Zufriedenheit der Mitarbeiter dar. 79% der Angestellten machen sich keine Sorgen über ihren Arbeitsplatz. Jeweils zwei Mitarbeiter enthalten sich bzw. beantworten diese Frage nicht eindeutig. Dass fast 80% der Angestellten von der Sicherheit ihres Arbeitsplatzes in der Apotheke überzeugt sind, führt zu einer hohen Arbeitszufriedenheit und dazu, dass die Mitarbeiter ihre Aufgaben erfolgreich verrichten.

Sozialleistungen, Entgelt

SIE WERDEN LEISTUNGSGERECHT BEZAHLT.

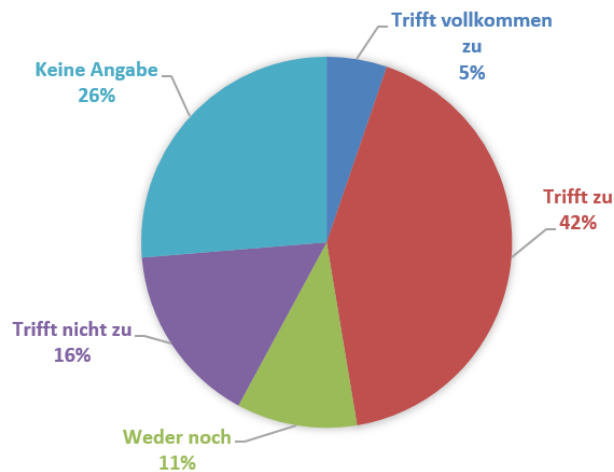


Abbildung 23: Zufriedenheit Entgelt

Der darauffolgende Teilbereich setzt sich mit den Themen Sozialleistungen und Entgelt auseinander. 47% der Belegschaft fühlen sich in ihrer Tätigkeit leistungsgerecht bezahlt. Für 16% trifft dies nicht zu. Dass 26% „Keine Angabe“ machen und 11% die Aussage mit „Weder noch“ beantworten, verdeutlicht, dass Gehaltsfragen einer grundsätzlich diffizilen Thematik zuzuordnen sind. Mit den Sozialleistungen sind zehn Mitarbeiter zufrieden und ein Mitarbeiter unzufrieden. Jeweils vier Mitarbeiter enthalten sich bzw. stimmen weder zu noch dagegen.

Vorgesetzte, Kollegen, Betriebsklima

WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DER ZUSAMMENARBEIT MIT IHREM VORGESETZTEN?

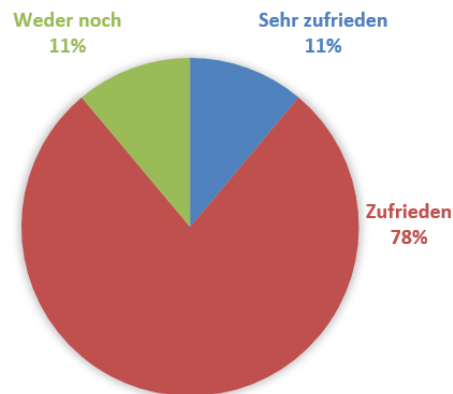


Abbildung 24: Zufriedenheit Zusammenarbeit mit Vorgesetztem

Der vorletzte Teilbereich beschäftigt sich inhaltlich mit den Themen Betriebsklima, Vorgesetzter und Kollegen. Die Frage bezüglich der Zusammenarbeit mit dem Vorgesetzten wird von achtzehn Mitarbeitern beantwortet. Von zwei Mitarbeitern wird die Frage mit „Weder noch“ beantwortet, die anderen sechzehn Mitarbeiter sind mit der Zusammenarbeit mit dem Vorgesetzten mindestens „Zufrieden“. Dass der Vorgesetzte stets genügend Interesse für die Arbeit der Angestellten zeigt, wird von vierzehn Mitarbeitern bestätigt. Für zwei Mitarbeiter trifft dies jedoch nicht zu, weitere zwei beantworten die Aussage mit „Weder noch“ und ein Mitarbeiter enthält sich. Auch dieser Aspekt sollte in der Nachbearbeitung berücksichtigt werden. Herauszufinden gilt an dieser Stelle, weshalb Mitarbeiter das Gefühl haben, dass ihr Vorgesetzter ihrer Arbeit nicht genügend Interesse gegenüberbringt und wie dieses Problem behoben werden kann, um langfristig die Zufriedenheit zu steigern. 21% der Mitarbeiter geben an, dass die Aussage, sie können bei Problemen und Fragen jeder Zeit ihren Vorgesetzten kontaktieren, vollkommen zutrifft. Für die restlichen 79% der Belegschaft trifft die Behauptung zu. Das Gefühl, sich bei Problemen immer an jemanden wenden zu können, ist hinsichtlich der Arbeitszufriedenheit von enormer Bedeutung.

WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DER ZUSAMMENARBEIT MIT IHREN KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN?

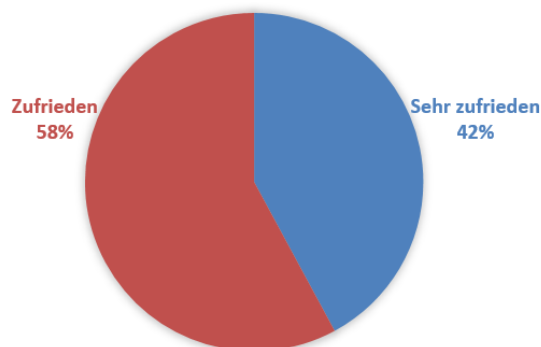


Abbildung 25: Zufriedenheit Zusammenarbeit mit Kollegen

Auch die Zufriedenheit bezüglich der Zusammenarbeit der Mitarbeiter untereinander stellt ein relevantes Merkmal für die Arbeitszufriedenheit dar. Alle Mitarbeiter sind von einer guten Zusammenarbeit überzeugt. Hierbei bewerten 58% ihre Erfüllung mit „Zufrieden“, die verbleibenden 42% mit „Sehr zufrieden“. Durch eine erfolgreiche Zusammenarbeit innerhalb der Belegschaft entsteht ein angenehmes Klima im Betrieb. Dieses führt wiederum zu einer guten Arbeitsatmosphäre.

WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DEM DERZEITIGEN ARBEITSKLIMA IN DER GLÜCKAUF-APOTHEKE?

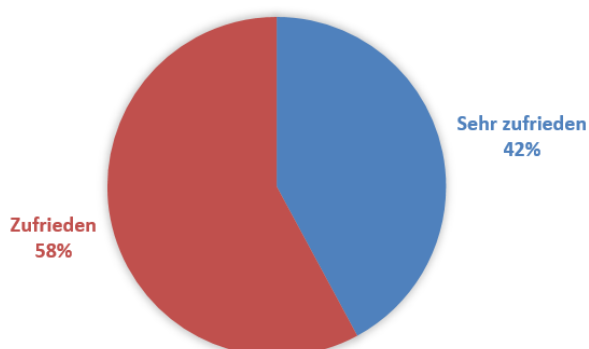
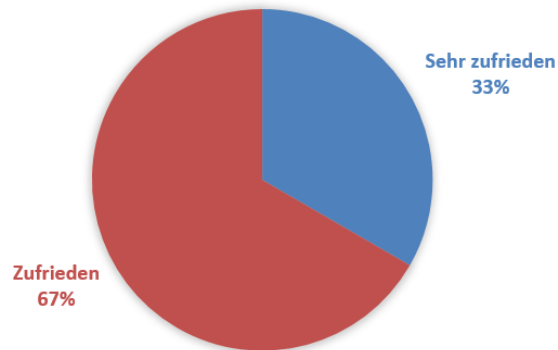


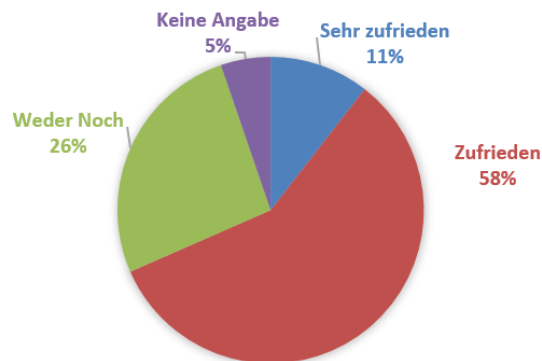
Abbildung 26: Zufriedenheit Arbeitsklima

Die allgemein gefasste Frage zum Arbeitsklima in der Apotheke wird ebenfalls von der gesamten Belegschaft beantwortet. Dass die Meinungen bezüglich des Arbeitsklimas positiv ausfallen würden, konnte bereits durch die Ergebnisse der vorhergehenden Frage vermutet werden. Erneut geben 42% der Belegschaft an, mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Apotheke „Sehr zufrieden“ zu sein. Die restlichen 58% sind „Zufrieden“. Kein Mitarbeiter bringt seine Unzufriedenheit bezüglich dieses Aspektes zum Ausdruck.

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

**WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DER KOMMUNIKATION
ZWISCHEN DEN KOLLEGEN?***Abbildung 27: Zufriedenheit Kommunikation Belegschaft*

Zuletzt wurden relevante Elemente der Zufriedenheit, wie die Kommunikation am Arbeitsplatz und die Informationsverbreitung, befragt. Wie zufrieden die Mitarbeiter mit der Kommunikation in der Belegschaft sind, wird von achtzehn Mitarbeitern beantwortet. Davon sind nach eigener Angabe ein Drittel „Sehr zufrieden“ sowie zwei Drittel „Zufrieden“.

**WIE ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DER KOMMUNIKATION
ZWISCHEN DER BELEGSCHAFT UND DEM
VORGESETZTEN?***Abbildung 28: Zufriedenheit Kommunikation Belegschaft und Vorgesetzter*

Die darauffolgende Frage behandelt die Zufriedenheit bezüglich der Kommunikation zwischen dem Vorgesetzten und der Belegschaft. Es enthält sich ein Mitarbeiter während sechs Mitarbeiter keine eindeutige Aussage treffen. Zwei Mitarbeiter bewerten ihre Erfüllung mit „Sehr zufrieden“ und elf Angestellte geben an „Zufrieden“ zu sein. Daraus ergibt sich die Schlussfolgerung, dass die Mehrheit der Belegschaft zufrieden mit der Kommunikation zwischen den Hierarchieebenen ist. Der hohe An-

teil derer, die keine eindeutige Aussage machen bzw. sich enthalten, ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass die ausdrückliche Bewertung des Vorgesetzten für manche Mitarbeiter eine unangenehme Situation darstellt. Den Mitarbeitern gilt zu vermitteln, dass ihre eindeutige Aussage ausschlaggebend für notwendige Veränderungen ist und dass die Zufriedenheit lediglich gesteigert werden kann, sofern wahrheitsgemäße und aussagekräftige Antworten ihrerseits gegeben werden. Die letzte Aussage des Fragebogens behandelt eine ebenso relevante Thematik: Die Informationsverbreitung. Die Aussage, dass zeitnah alle benötigten unternehmensinternen Informationen verfügbar sind, wird von fünfzehn Mitarbeitern bejaht. Hingegen dieser Auffassung verneinen zwei Mitarbeiter diese Aussage. Innerhalb des Nachbearbeitungsprozesses sollte auf diesen Aspekt eingegangen werden, da der Informationsfluss in einem Unternehmen von enormer Bedeutung ist. Außerdem sollten allen Mitarbeitern relevante Inhalte zeitnah zur Verfügung stehen, sodass sie erfolgreich ihre Arbeit ausführen können. Es können Unzufriedenheiten vermieden werden. Auch kann torpediert werden, dass sich Angestellte von ihrem Arbeitgeber übergangen fühlen.¹¹¹

Anschließend an die Darstellung der Ergebnisse der einzelnen Fragen, können repräsentative Elemente der Zufriedenheit herausgefiltert werden, um anhand dieser die Zufriedenheit der Mitarbeiter zusammenfassend zu skizzieren. Dass die allgemeine Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter sehr hoch ausfällt (84% sind mindestens „Zufrieden“), stellt ein positives Gesamtergebnis dar. Das Betriebsklima skizziert ein relevantes Element der Zufriedenheit. Alle Mitarbeiter sind mit dem Arbeitsklima in der Apotheke mindestens „Zufrieden“. Ein angenehmes Arbeitsklima stellt die Grundlage für die erfolgreiche Arbeitsausführung dar. Des Weiteren wird durch die Arbeitsatmosphäre eine funktionierende Kommunikation gefördert. Es gilt, die auftretende Wechselwirkung zu beachten. Während das Betriebsklima für eine funktionierende Kommunikation sorgt, ist dies auch gegenläufig der Fall. Sofern die Kommunikation einwandfrei abläuft, herrscht ein angenehmes Klima zwischen den Mitarbeitern. Der Zufriedenheitsgrad bezüglich der Kommunikation innerhalb der Belegschaft fällt hoch aus. Der Mitarbeiterkommunikation wird von keinem Angestellten bemängelt, sondern von allen als zufriedenstellend bewertet. Die darauffolgende Frage der Zufriedenheit bezüglich der Kommunikation mit dem Vorgesetzten fällt geringfügig niedriger aus. 69% der Belegschaft sind mit der Kommunikation zwischen den Mitarbeitern und dem Vorgesetzten mindestens „Zufrieden“. Dass sich ein Viertel der Mitarbeiter enthalten, ist darauf zurückzuführen, dass die Bewertung auf selber Hierarchieebene leichter fällt, als die Einschätzung eines Vorgesetzten. Als letztes relevantes Element wird die Informationsbereitung im Unternehmen herangezogen. Für fünfzehn Mitarbeiter trifft die Aussage zu, dass ihnen zeitnah alle nötigen Informationen bereitstehen. Zwei Mitarbeiter hingegen geben an, dass dies nicht zutrifft. Innerhalb der Folgeprozesse sollte dieser Aspekt bearbeitet werden, sodass künftig allen Mitarbeitern frühzeitig relevante Informationen vorliegen. Zusammenfassend kann eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit verzeichnet werden. Jedoch verdeutlichen die Resultate der Befragung ebenfalls, dass es Aspekte gibt, die ein Verbesserungspotential aufweisen. Um diese Aspekte weiterzuentwickeln, werden die im folgenden Gliederungspunkt 4.3. dargestellten SWOT-Analysen Handlungsempfehlungen aufzeigen.

¹¹¹ Vgl. Westphal, 2003: 61

4.3 SWOT-Analyse

Die „Analysis of strenghts, weaknesses, opportunities and threats“ ist eine Analyse, welche die Stärken und Schwächen sowie Chancen und Risiken eines Unternehmens darstellt, um diese anschließend zu verbessern.¹¹² Zur Auswertung der Befragungsergebnisse werden die relevanten Erkenntnisse anhand einer SWOT-Analyse porträtiert. Jedoch wird diese nicht in ihrer ursprünglichen Form als Analyseinstrument verwendet, sondern minimal in der Nutzungsweise umfunktioniert und an den Bedarf dieser wissenschaftlichen Arbeit angepasst. Die externe Unternehmens-Umfeld-Analyse, die generell einen Bestandteil der SWOT-Analyse darstellt, wird nicht durchgeführt, sodass es sich bei den „opportunities and threats“ im weiteren Verlauf der Arbeit um Chancen und Risiken handelt, welche sich unmittelbar aus den positiven sowie negativen Eigenschaften der Instrumente ergeben.¹¹³ Ebendiese Chancen und Risiken werden aufgeführt, um der Unternehmensleitung mögliche Handlungsoptionen aufzuzeigen. Der folgende Abschnitt stellt die SWOT-Analyse der Kommunikationsinstrumente dar.

SWOT-Analyse bezüglich der verwendeten Kommunikationsinstrumente

Stärken

- Teamgespräch
- Mitarbeitergespräch
- Informelles Gespräch

Chancen

- Schwarzes Brett
- QM-Handbuch

Schwächen

Risiken

- Missverständnisse

Abbildung 29: SWOT-Analyse Kommunikationsinstrumente

Als **Stärken** lassen sich das monatliche Teamgespräch, das jährliche Mitarbeitergespräch sowie das informelle Gespräch herausfiltern. Zunächst sollte ein Kommunikationsfehler, welcher sich während der Auswertung aufzeigt, dargestellt werden. Nach der in Gliederungspunkt 3.3 festgelegten Definition des Teamgesprächs als Kommunikationsinstrument, handelt es sich hierbei um ein Zusammenkommen einer Arbeitsgemeinschaft. Dieses dient der Festigung zwischenmenschlicher Aspekte und

¹¹² Gabler, URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/326727/swot-analyse-v3.html> [Stand: 16.12.2015]

¹¹³ Vgl. Bea, Haas, 2008: 119

fokussiert sich nicht auf unternehmensrelevante Inhalte. Das Teamgespräch, welches als Kommunikationsinstrument in der Apotheke dient, ist im Verlauf der Auswertung als Abteilungsbesprechung (ebenfalls 3.3) zu verstehen und wendet sich unternehmensbezogenen Inhalten zu. Dieses monatliche Zusammenkommen stellt ein erfolgreiches Instrument innerhalb der Mitarbeiterkommunikation dar. Zurückzuführen ist dies darauf, dass es in die Arbeitsabläufe integriert ist und einem festgelegten Schema folgt. Durch diese Regelmäßigkeit kann erreicht werden, dass das Instrument einen festen Bestandteil der internen Kommunikation der Apotheke bildet. Als Folge ergibt sich eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit bezüglich des Teamgespräches. 78% der Angestellten sind mindestens „Zufrieden“, während kein Mitarbeiter angibt, „Unzufrieden“ zu sein. Um den Erfolg des Mediums zu sichern, sollten den Mitarbeitern weiterhin zahlreiche Möglichkeiten der Mitgestaltung ermöglicht werden. Die Kontinuität bezüglich des Instrumentes sollte beibehalten und gepflegt werden. Ebenfalls als Stärke kann das jährliche Orientierungsgespräch zwischen Vorgesetztem und Mitarbeiter aufgefasst werden. Auch mit dem Mitarbeitergespräch sind 78% der Angestellten mindestens zufrieden und kein Mitarbeiter drückt seine Unzufriedenheit diesbezüglich aus. Dies kann darauf zurückzuführen sein, dass es sich hierbei ebenfalls um ein renommiertes Instrument handelt, welches sowohl für den Arbeitgeber, als auch den Arbeitnehmer sehr aufschlussreich sein kann. Dass es sich um eine interaktive Kommunikationsform handelt, bei der Inhalte tiefgründig diskutiert werden, kann ausschlaggebend für die hohe Bedürfnisbefriedigung sein. Auch zufrieden sind die Mitarbeiter mit informellen Gesprächen als Kommunikationsinstrument. Während sich nur eine Person von der Bewertung enthält, gibt die gesamte Belegschaft an, mindestens zufrieden mit dem Instrument zu sein. Dieser wirkt sich einerseits positiv auf zwischenmenschlicher Ebene aus, andererseits können auch kurzfristig arbeitsbezogene Inhalte ausgetauscht werden. Auch für den künftigen Erfolg der internen Kommunikation verantwortlich, ist der Aspekt der Mitbestimmungsmöglichkeiten. Mitarbeitern sollte stets die Opportunität gegeben werden, ihre Interessen und Anregungen einzubringen. Nicht wenige Mitarbeiter nutzen die Möglichkeit, Themenwünsche über den Fragebogen zu äußern. Diese Themenvorschläge sollten in folgenden Teamgesprächen aufgegriffen werden, um die Zufriedenheit weiterhin zu steigern. Als **Chancen** können sowohl das Handbuch als auch das schwarze Brett aufgeführt werden. Bei dem QM-Handbuch dient der regelmäßigen Zertifizierung und wird permanent aktualisiert. Sämtliche organisatorischen sowie arbeitstechnischen Abläufe sind beschrieben und können zur Orientierung der Angestellten beitragen. Da jedoch lediglich sieben der neunzehn Mitarbeiter über das Handbuch als Kommunikationsmedium bzw. Informationsquelle informiert sind, herrscht Handlungsbedarf. Die Ergebnisse der Befragung bezüglich der Kommunikationsmittel verdeutlicht, dass es sich empfiehlt, sowohl die Instrumente generell, wie auch deren Ziele und Verfügbarkeit mit der gesamten Belegschaft zu besprechen, sodass jeder Angestellte ausreichend informiert ist. Dieser Aspekt führt zu dem **Risiko**, dass aufgrund von fehlenden Kenntnissen Missverständnisse bezüglich der internen Kommunikation auftreten. Bspw. werden innerhalb der Befragung Instrumente aufgezählt, die im Unternehmen nicht verwendet werden. Eine Aufklärung bezüglich der Instrumente und ihres Zweckes ist empfehlenswert, sofern das Ziel angestrebt wird, die Zufriedenheit bezüglich dieser zu verbessern. Eine weitere Chance stellt das schwarze Brett dar. Zwar sind achtzehn Mitarbeiter über dessen Verwendung informiert, jedoch drücken zwei Angestellte ihre Unzufriedenheit diesbezüglich aus. Demzufolge sollte der Gebrauch des schwarzen Brettes im Team besprochen werden, um infolgedessen Verbesserungsvorschläge zu diskutieren. Langfristig sollte als Ziel gelten, hinsichtlich jedes einzelnen Instrumentes eine hohe Zufriedenheit zu generieren. Es wird eine Kontrolle durch eine künftige Mitarbeiterbefragung empfohlen. Der Glückauf-Apotheke ist es gelungen, die für das Unternehmen passenden Instrumente herauszufiltern. Insgesamt

können keine gravierenden Schwächen bezüglich der Auswahl der Kommunikationsmittel anhand der MAB ausgemacht werden. Zusammenfassend gilt festzuhalten, dass die Instrumente kontinuierlich kommuniziert wie auch verbessert werden sollten. Durch Berücksichtigung der folgenden Empfehlungen kann weiterhin eine Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit erreicht werden.

Es lassen sich folglich die aufgeführten Handlungsempfehlungen aussprechen:

1. Die konstante QM-Handbuch Pflege durch den Verantwortlichen, sowie die schriftliche Kenntnisnahme der Belegschaft.
2. Die Fehlerquelle der Unzufriedenheit bezüglich des schwarzen Brettes herausfinden und beheben.
3. Die Missverständnisse bezüglich der Instrumente durch Information sowie Kommunikation beheben.
4. Die Themenwünsche der Belegschaft in künftigen Teamgesprächen aufgreifen.

SWOT-Analyse bezüglich der Zufriedenheit
der Mitarbeiter

Stärken

- Arbeitssituation insgesamt
- Arbeitsplatz, Arbeitsutensilien
- Verantwortung
- Mitbestimmungsmöglichkeiten
- Zusammenarbeit und Kommunikation (Angestellte)
- Zusammenarbeit und Kommunikation (Führungskraft)
- Arbeitsklima

Chancen

- Weiterbildungsmöglichkeiten
- Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz

Schwächen

Risiken

- Fristgemäß relevante unternehmensinterne Informationen
 - Gefahren bei Berufsausführung
 - Interesse für Tätigkeiten der Angestellten
-

Abbildung 30: SWOT-Analyse Zufriedenheit

Als **Stärke** bezüglich der Zufriedenheit der Angestellten kann die Bewertung der gesamten Arbeitssituation verstanden werden, mit der 84% der Belegschaft mindestens zufrieden sind. Sehr hoch fällt die Bedürfnisbefriedigung im Hinblick auf das Arbeitsklima aus. 42% der Belegschaft geben die bestmögliche Bewertung an, während die verbleibenden 58% immerhin „Zufrieden“ sind. Auch fällt die Erfüllung bezüglich relevanter Aspekte, wie der Zusammenarbeit und Kommunikation hoch aus. Kein Mitarbeiter ist mit der Kommunikation innerhalb der Belegschaft oder zwischen den Hierarchieebenen „Unzufrieden“. Ebenfalls um Stärken handelt es sich bei dem Aspekt der Mitbestimmungsmöglichkeiten, mit dem achtzehn der neunzehn Angestellten zufrieden sind. Es ergibt sich eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit hinsichtlich der Verantwortungsübertragung an die Angestellten. Zuletzt stellen der Arbeitsplatz sowie die Arbeitsutensilien Stärken dar. Die gesamte Belegschaft bestätigt ein positives Gefühl am Arbeitsplatz zu haben. Informationen zu Fragen der Sicherheit stellen eine **Chance** für das Unternehmen dar. Zwar geben elf Mitarbeiter an, „Zufrieden“ zu sein, dennoch wünschen sich zwei Angestellte weitere Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz. Die Folgeprozesse sollten dazu genutzt werden, diesen Aspekt aufzugreifen, sodass die Zufriedenheit der Belegschaft weiterhin verbessert wird. Auch als Chancen gestalten sich die Weiterbildungsmöglichkeiten. Den Mitarbeitern sollten stets ausreichend Möglichkeiten zur Weiterbildung aufgezeigt werden. Als Folge wird das fachliche Wissen gefördert und den Mitarbeitern wird ihre persönliche Wertschätzung vermittelt. Mögliche Gefahren bei der Berufsausführung sowie die rechtzeitige Kommunikation relevanter unternehmensinterner Inhalte porträtieren **Risiken**. Zu diesen kann ebenfalls gezählt werden, dass zwei Mitarbeiter das Gefühl haben, ihr Vorgesetzter zeigt nicht genügend Interesse für ihre Tätigkeiten. Zwar geben vierzehn Mitarbeiter an, dass das Interesse des Vorgesetzten genügt, dennoch sollten die beiden negativen Bewertungen nicht außer Acht gelassen, sondern als positive Kritik verstanden werden. Aus einem Risiko kann rasant eine Schwäche werden, sofern dieser Aspekt nicht behandelt und korrigiert wird. Im Gegensatz dazu, kann sich durch adäquate Veränderungen ein Risiko ebenso zu einer Chance und im weiteren Verlauf zu einer Stärke entwickeln.

Entsprechend der eben aufgezeigten Erkenntnisse, ergeben sich die Handlungsempfehlungen bezüglich der Mitarbeiterzufriedenheit wie folgt:

1. Den Mitarbeitern weiterhin ausreichend Weiterbildungsmöglichkeiten aufzeigen.
2. Die Thematik der Sicherheit am Arbeitsplatz im Team besprechen.
3. Den Mitarbeitern interne Informationen stets rechtzeitig mitteilen.
4. Die Thematik der möglichen Gefahren am Arbeitsplatz aufgreifen und ggf. Gefahren bestmöglich beheben.
5. Das notwendige Interesse für die Angestellten und ihre Arbeit, Fragen oder ggf. Probleme vermitteln.

Durch die aufgezeigte SWOT-Analyse wird die gegenwärtige Unternehmenssituation, in der sich die Glückauf Apotheke befindet, dargestellt. Es kann resümiert werden, dass die Ergebnisse hinsichtlich der Arbeitszufriedenheit positiv ausfallen. Auch mit den Instrumenten des Informationsaustausches

sind die Mitarbeiter zufrieden. Die aufgezeigten Empfehlungen für Folgeprozesse können der Unternehmensleitung als mögliche Unterstützung dienen.

5 Fazit

Durch die Erkenntnisse der MAB gelingt es der vorliegenden wissenschaftlichen Arbeit, die zuvor aufgestellte Hypothese, Arbeitszufriedenheit könnte durch erfolgreiche Mitarbeiterkommunikation generiert werden, hinsichtlich der Glückauf Apotheke zu belegen. Die Analyseergebnisse weisen eine hohe Arbeitszufriedenheit der Apothekenangestellten auf. Ebenfalls kann eine erfolgreiche interne Kommunikation im Unternehmen verzeichnet werden, wodurch sich die Zufriedenheit auf den erfolgreichen Informationsaustausch zurückführen lässt. Dies belegt die Annahme jedoch ausschließlich im Hinblick auf die Glückauf Apotheke. Es stellt sich daher als interessant dar, diese Hypothese weitergehend auf zahlreiche Unternehmen zu beziehen und in diesen MAB durchzuführen. Das Ziel liegt hierbei in der Prüfung der Allgemeingültigkeit dieser Hypothese. Weiterhin gelingt es durch diese Arbeit, die Relevanz des Humankapitals zu verdeutlichen. Aus dieser Erkenntnis ergibt sich die Notwendigkeit der Kommunikation zwischen den Angestellten. Eine schnelle Reaktion der Unternehmen auf externe Faktoren als Grundlage für ein erfolgreiches Bestehen auf den Wirtschaftsmärkten, kann nur gewährleistet werden, sofern eine einwandfreie interne Unternehmenskommunikation gegenwärtig ist. Anhand der durchgeführten MAB in der Glückauf Apotheke exponiert die wissenschaftliche Arbeit den bestehenden Zusammenhang zwischen der Kommunikation sowie der Arbeitszufriedenheit der Angestellten. Dieser ist darauf zurückzuführen, dass die Zufriedenheit als Ziel der Kommunikation aus ebendieser resultiert, sofern ein einwandfreier Ablauf gewährleistet ist. Mittels der Analyse der Befragungsergebnisse kann diese Feststellung begründet werden. In der Glückauf Apotheke werden diverse Kommunikationsinstrumente erfolgreich eingesetzt. Als Resultat dieser gelungenen internen Kommunikation wird demnach, sofern sich auf die Erkenntnis gestützt wird, dass sich Zufriedenheit durch erfolgreiche Kommunikation ergebe, eine hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter vermutet. Diese Vermutung wird durch die Auswertung des zweiten Teils der MAB bestätigt. Resümiert werden kann, dass die MAB eine gelungene Kommunikation sowie ebenfalls eine hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter bezüglich der verschiedenen Elemente offenlegt. Dies wiederum unterstreicht den Zusammenhang sowie die wechselseitige Verbindung zwischen ebendiesen Elementen. Zwar weichen die Ergebnisse teils ab, sodass minimale Unzufriedenheiten der Belegschaft verzeichnet werden, dennoch sollte diesen geringen Werten nicht zu viel Aufmerksamkeit zugetragen werden, da Differenzen innerhalb Meinungsbefragungen üblich sind. Sie können auf individuelle Vorstellungsdifferenzen innerhalb der Belegschaft zurückgeführt werden.

Durch diese Erkenntnisse kann schlussendlich die Bedeutsamkeit der internen Kommunikation für den Erfolg des Unternehmens herausgearbeitet werden. Zufriedene Mitarbeiter leisten langfristig bessere Arbeit, als unzufriedene Mitarbeiter. Auch binden sich zufriedene Mitarbeiter langfristig an den Arbeitgeber. Wie bereits erwähnt wird heutzutage die Wichtigkeit der innerbetrieblichen Kommunikation oftmals vorzugsweise von kleinen Betrieben vernachlässigt. Aufgrund der Analyseergebnisse kann jedoch festgehalten werden, dass die Glückauf Apotheke als kleines Unternehmen sich durchaus über die Relevanz der internen Mitarbeiterkommunikation bewusst ist. Aufgrund dieser Feststellung ist es der Apothekenleitung möglich, einen strukturierten, erfolgreichen Informationsaustausch innerhalb des Unternehmens zu gewährleisten. Die gewonnenen Ergebnisse der MAB demonstrieren die erfolgreiche Integration der Instrumente im Unternehmen. Sie werden konstant verwendet und weisen daher eine hohe Zufriedenheit der Belegschaft auf. Durch die Analyse der

Kommunikation gelingt es der Unternehmensleitung offenzulegen, wie sich die derzeitige Unternehmenssituation darstellt. Auch können Verbesserungsempfehlungen hinsichtlich der Mitarbeiterkommunikation aufgezeigt werden, um infolge der Veränderungen eine weiterhin erhöhte Zufriedenheit zu erreichen. Vor dem Hintergrund der Resultate kann schlussendlich die Empfehlung ausgesprochen werden, die Handlungsvorschläge in den betrieblichen Prozess zu implementieren. Auch könnte es lohnenswert sein, eine weitere MAB durchzuführen, um das Potential der Veränderungen erneut zu prüfen.

Durch den Fragebogen als empirisches Instrument konnten Probleme verzeichnet werden, die bspw. bei einer persönlichen Befragung der Mitarbeiter nicht aufgetreten wären. Der Fragebogen ermöglicht keinen Dialog, sodass bei Unklarheiten bezüglich der Fragen oder Inhalte nicht unmittelbar Hilfestellungen erfolgen können. Aufgrund dieses fehlenden Dialoges können Abweichungen in den Ergebnissen auftreten. Die Fragestellungen wurden deutlich gewählt, auch wurde ein Anhang mit Begriffserklärungen angefügt. Weitere Missverständnisse können aufgrund von Zeitdruck zustande gekommen sein, da die Fragebögen größtenteils während der Arbeitszeit ausgefüllt wurden. Eine persönliche Befragung jedes einzelnen Mitarbeiters konnte aus Zeitgründen und innerhalb des Umfangs dieser wissenschaftlichen Arbeit nicht realisiert werden.

Basierend auf der Erkenntnis, dass die Zufriedenheit der Mitarbeiter der Glückauf Apotheke vorwiegend durch die persönliche Kommunikation bestimmt wird, erscheint es interessant, herauszufinden, wie die Zufriedenheit der Mitarbeiter in großen Betrieben ausfällt. Hierbei kann es rentabel sein, die Relevanz der direkten mündlichen Kommunikation in ebendiesen Unternehmen zu erforschen. Um die Thematik der vorliegenden Arbeit weiter zu untersuchen, erscheint eine grundlegende Gegenüberstellung der Mitarbeiterkommunikation sowie Arbeitszufriedenheit in kleinen sowie großen Betrieben lohnenswert.

Literaturverzeichnis

- Bea, F. X.; Haas, J.: *Strategisches Management*. 5., neu bearb. Aufl., Stuttgart 2008.
- Borg, I.: *Mitarbeiterbefragungen – kompakt*. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle 2002.
- Borg, I.: Mitarbeiterbefragungen als Führungsinstrument. In: Piwinger, M.; Zerfaß A. (Hg.): *Handbuch Unternehmenskommunikation*. Wiesbaden 2007.
- Deitering, F. G.: *Folgeprozesse bei Mitarbeiterbefragungen*. München, Mering 2006.
- Domsch, M. E.; Ladwig, D. H.: *Handbuch Mitarbeiterbefragung*. 2. Aufl., Berlin, Heidelberg 2006.
- Einwiller, S.; Klöfer, F.; Nies U.: Mitarbeiterkommunikation. In: Meckel, M.; Schmid, B. F. (Hg.): *Unternehmenskommunikation. Kommunikationsmanagement aus Sicht der Unternehmensführung*. 2., überarb. u. erw. Aufl., Wiesbaden 2008.
- Fischer, L.: *Arbeitszufriedenheit. Konzepte und empirische Befunde*. 2., vollständig überarb. u. erw. Aufl., Göttingen, Bern, Wien, Toronto, Seattle, Oxford, Prag 2006.
- Glückauf Apotheke intern (unterliegt dem Datenschutz)
- Glückauf Apotheke, online im Internet: <http://www.glueckauf-apotheke-dinslaken.de/>
- Goinger Kreis: Mitarbeiterengagement und Unternehmenserfolg, Zukunft Personal und Beschäftigung. In: Vollerthun, C. A.: *Mitarbeitermanagement und Unternehmenserfolg, Evaluation eines motivationsorientierten Kulturwandelprogramms*, online im Internet: http://www.goinger-kreis.de/files/abstract_f__r_gk-homepage_final.pdf
- Hans Böckler Stiftung (Hg.), Arbeitspapier 54, Fachausschuss 2/99 der Engeren Mitarbeiter der Arbeitsdirektoren Stahl, *Mitarbeiterzufriedenheit*. Online im Internet: http://www.boeckler.de/pdf/p_arbp_054.pdf. Düsseldorf 2002.
- Hoffmann, C.: *Das Intranet. Ein Medium der Mitarbeiterkommunikation*. Konstanz 2001.
- HSI Hotel Suppliers Index Ltd.: Hotelier.de. Online im Internet: <http://www.hotelier.de/lexikon/t/ta-gung>. Buxtehude 2014
- Hunnius, G.: *Innerbetriebliche Information und Kommunikation*. Köln 2000.
- Jost, P.-J.: *Organisation und Motivation. Eine ökonomisch-psychologische Einführung*. 2., aktual. u. überarb. Aufl., Wiesbaden 2008.
- Koberg, C. S.; Chusmir, L.H.: *Organizational culture relationships with creativity and other job-related variables*. Journal of Business Research. o.O. 1987.

- Leinemann, R.: Messbarkeit von Interner Kommunikation. In: Dörfel, L.: *Instrumente und Techniken der Internen Kommunikation. Trends, Nutzen und Wirklichkeit*. Berlin 2008.
- Lesch, H.; Schäfer, H.; Schmidt, J.: *Arbeitszufriedenheit in Deutschland. Messkonzepte und empirische Befunde*. Köln 2011.
- Locke, E.A.: The nature and causes of job satisfaction. In: M.D. Dunnette (Ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago 1976.
- Mast, C.: *Durch bessere interne Kommunikation zu mehr Geschäftserfolg. Ein Leitfaden für Unternehmer*. Berlin, Bonn 2000.
- Mast, C.: Interne Unternehmenskommunikation: Der Dialog mit Mitarbeitern und Führungskräften. In: Piwinger, M.; Zerfaß A. (Hg.): *Handbuch Unternehmenskommunikation*. Wiesbaden 2007.
- Mast, C.: *Unternehmenskommunikation. Ein Leitfaden*. 5., überarb. Aufl., Konstanz, München 2013.
- Mast, C.: *Unternehmenskommunikation. Ein Leitfaden*. 6. überarb. und erw. Aufl., Konstanz, München 2016.
- Meier, P.: *Interne Kommunikation im Unternehmen. Von der Hauszeitung bis zum Intranet*. o.O. 2002.
- Nerdinger, F. W.: *Motivation und Handeln in Organisationen. Eine Einführung*. Stuttgart, Berlin, Köln 1995.
- Neuberger, O.: *Messung der Arbeitszufriedenheit. Verfahren und Ergebnisse. Sozioökonomie 8*. Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz 1974.
- Neuberger, O.: *Theorien der Arbeitszufriedenheit. Sozioökonomie 7*. Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz 1974.
- Sander, B.: *Nicht nur Bestien. Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit als Schlüssel zum Unternehmenserfolg*. München 2008.
- Schick, S.: *Interne Unternehmenskommunikation. Strategien entwickeln, Strukturen schaffen, Prozesse steuern*. 5., aktual. Aufl., Stuttgart 2014.
- Schreyögg, G.; Koch, J.: *Grundlagen des Managements. Basiswissen für Studium und Praxis*. 3. Aufl., Wiesbaden 2015.
- Spector, P.E.: *Job satisfaction-application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks 1997.
- Springer Gabler Verlag (Hg.), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Kommunikation, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/54937/kommunikation-v9.html>

- Springer Gabler Verlag (Hg.), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Fluktuation, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/54926/fluktuation-v7.html>
- Springer Gabler Verlag (Hg.), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Interview, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/694/interview-v6.html>
- Springer Gabler Verlag (Hg.), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Unternehmenskultur, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/55073/unternehmenskultur-v7.html>
- Springer Gabler Verlag (Hg.), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Reputation, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/9313/reputation-v6.html>)
- Springer Gabler Verlag (Hg.), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Globalisierung, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/6406/globalisierung-v12.html>
- Springer Gabler Verlag (Hg.), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Arbeitszufriedenheit, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/55432/arbeitszufriedenheit-v8.html>
- Springer Gabler Verlag (Hg.), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: SWOT-Analyse, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/326727/swot-analyse-v3.html>
- Stauder, J.: Strategisches Personalmarketing. In: Rühli, E.; Wehrli H.-P. (Hg.): *Strategisches Marketing und Management*. Stuttgart 1989.
- Steinmann, H.; Schreyögg, G.; Koch, J.: *Management. Grundlagen der Unternehmensführung. Konzepte – Funktionen – Fallstudien*. 7. Aufl., Wiesbaden 2013
- Töpfer, A.; Zander, E.: *Mitarbeiter-Befragungen. Ein Handbuch*. Frankfurt/Main, New York 1985.
- Viedebant, K.: Die Mitarbeiter-Zeitschrift als Führungsinstrument. In: Piwinger, M.; Zerfaß A. (Hg.): *Handbuch Unternehmenskommunikation*. Wiesbaden 2007.
- Westphal, S.: *Unternehmenskommunikation in Krisenzeiten. Glaubwürdig und offen kommunizieren gegenüber Mitarbeitern, Geschäftspartnern, Investoren und Medien*. Weinheim 2003.
- Zerfaß, A.; Möslin, K. M.: *Kommunikation als Erfolgsfaktor im Innovationsmanagement. Strategien im Zeitalter der Open Innovation*. Wiesbaden 2009.

Anlagen

Als Anlagen folgen der Musterfragebogen, die ausgefüllten Fragebögen der MAB sowie die zusammengefasste Auswertung dieser.

Fragebogen zu dem Thema:

Interne Unternehmenskommunikation und
Mitarbeiterzufriedenheit

Anonyme Befragung der Mitarbeiter der Glückauf-Apotheke

Sehr geehrte Mitarbeiter der Glückauf-Apotheke,

mein Name ist Isabel-Kristin Kluge. Ich befinde mich im letzten Semester des Bachelorstudiums „Business Management“ und arbeite an der Erstellung meiner Abschlussarbeit. Diese Arbeit ist dem Themenbereich Personalmanagement zuzuordnen und fokussiert sich inhaltlich auf den Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und interner Unternehmenskommunikation. Dieses Thema möchte ich anhand einer anonymen Mitarbeiterbefragung erforschen. Ich bin dabei auf Ihre Hilfe angewiesen und möchte Sie daher bitten, den nachfolgenden Fragebogen wahrheitsgemäß auszufüllen. Die Bearbeitung des Fragebogens wird **ca. 15-20 Minuten** Ihrer Zeit in Anspruch nehmen und unterliegt der **strengsten Anonymität**. Es ist keine Zuordnung der Antworten zu Ihrer Person möglich.

Die Analyseergebnisse dieser Umfrage sollen nicht nur meiner Bachelorarbeit dienen, sondern auch der Glückauf-Apotheke zu Gute kommen. Die Erkenntnisse sollen aufzeigen, wo ggf. Veränderungen in der internen Kommunikation vorgenommen werden können. Der Fragebogen besteht aus 36 Fragen, die inhaltlich in zwei Teilbereiche gegliedert sind. Während sich der erste Teil des Fragebogens der internen Kommunikation in der Glückauf-Apotheke widmet, geht der zweite Teil inhaltlich auf die Arbeitszufriedenheit der Belegschaft ein. Bei offenen Fragen bitte ich Sie um eine schriftliche Antwort. Sofern Sie keine Antwort geben möchten, lassen sie die dafür vorgesehenen Zeilen bitte frei. Bitte kreuzen Sie bei geschlossenen Fragen die jeweils zutreffende Aussage an. Im Anhang sind Begrifflichkeiten erläutert.

Im Voraus Danke ich Ihnen bereits vielmals, dass Sie sich für die Bearbeitung des Fragebogens Zeit nehmen und mich bei meiner Bachelorarbeit unterstützen. Sofern Ihrerseits Interesse an den Analyseergebnissen besteht, bitte ich Sie, mich nach der Bearbeitungszeit meiner wissenschaftlichen Arbeit, voraussichtlich Mitte Januar 2016, zu kontaktieren.

Bei weiteren Fragen stehe ich Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung. Sie erreichen mich telefonisch unter der Rufnummer 0174/6266446 und schriftlich per E-Mail unter isi.kluge@gmx.de.

Mit freundlichen Grüßen,

Isabel-Kristin Kluge

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch		
Informelles Gespräch /Small Talk		
Mitarbeiterzeitung		
Newsletter		
Rundschreiben		
Broschüre		
Handbuch		
Schwarzes Brett		
Betriebsversammlung		
Seminar / Workshop		
Tagung		
Abteilungsbesprechung		
Teamgespräch		
Business TV / Radio		
Mitarbeiterbefragung		
Internes Beschwerdemanagement		
Vorgesetzten Beurteilung		
Intranet		
Elektronische Kommunikation		

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch						
Informelles Gespräch / Small Talk						
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett						
Betriebsversammlung						
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung						
Teamgespräch						
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet						
Elektronische Kommunikation						

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Anhang

Mitarbeitergespräch

Das Mitarbeitergespräch zwischen Führungskraft und Mitarbeiter ist ein Instrument der internen Unternehmenskommunikation. Die Beteiligten besprechen regelmäßig (oder nach Bedarf) spezifische und damit anlassbezogene Inhalte persönlich. Das Mitarbeitergespräch kann sowohl vom Vorgesetzten, als auch vom Mitarbeiter selber gesucht werden.

Informelles Gespräch / Small Talk

Hilfreich für den Kontakt zwischen Führungskräften und der Belegschaft kann schon allein der Small Talk auf dem Flur oder in der Kantine beim Mittagessen sein.

Mitarbeiterzeitung

Die Mitarbeiterzeitung soll vor allem Informationsquelle für die Mitarbeiter sowie Bindeglied zwischen Belegschaft und Geschäftsleitung sein. Mitarbeiterzeitschriften werden intern (häufig von der Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit) oder extern (im Auftrag des Unternehmens bzw. Arbeitgebers) herausgegeben. Dieses Instrument hat in den letzten Jahren durch die technischen Fortschritte einen enormen Wandel erfahren. Noch vor einigen Jahren war das Printmedium für die Vermittlung von aktuellen Geschehnissen und Informationen zuständig. Heute hingegen übernimmt die Zeitung, die nur periodisch (i.d.R. alle 2 Monate) erscheint, die Rolle als „erklärendes Hintergrund-Medium“ sowie „Motivations-Medium“. Da die Mitarbeiterzeitung heutzutage wie bereits erwähnt Hintergrundinformationen und Allgemeines vermittelt, tritt das Intranet an die Stelle der aktuellen Informationsübermittlung.

Newsletter

Newsletter dienen oftmals als Unterstützung der Mitarbeiterzeitung. Durch sie können aktuelle Inhalte zeitnah an die Mitarbeiter verbreitet werden. Da Newsletter nur über einen geringen Umfang verfügen, aber wesentlich schneller und öfter produziert werden können als die Mitarbeiterzeitung, können sie sich jeweils einem speziellen Thema widmen.

Rundschreiben

Unter dem Begriff Rundschreiben versteht man ein Schreiben, das zu einem bestimmten Ereignis (Veranstaltung o.ä.) entworfen wird, um so die Angestellten des Unternehmens zu informieren.

Broschüre

Die Broschüre dient ähnlich wie das Rundschreiben dazu, die unterschiedlichsten Themen zu behandeln. Der Umfang einer Broschüre kann stark variieren.

Handbuch

Ursprünglich ist das Handbuch als Printmedium bekannt. Heutzutage wird es jedoch oftmals digitalisiert von den Unternehmen an die Mitarbeiter rausgegeben. Egal welchen Inhalt ein solches Handbuch bietet, es ist von enormer Bedeutung, dass es kontinuierlich erneuert wird, sodass der Inhalt immer zeitgemäß ist. Oftmals widmet sich ein Handbuch inhaltlich Richtlinien und Regelungen.

Schwarzes Brett

Das Schwarze Brett soll Neuerungen, besondere Anlässe o.ä. in Form von Textinformationen an alle Angestellten vermitteln. Das Schwarze Brett befindet sich an einem zentralen Ort im Unternehmen, sodass jeder Mitarbeiter einen Blick auf die gegebenen Informationen werfen kann.

Betriebsversammlung

Unter dem Begriff Betriebsversammlung versteht man ein Zusammenkommen aller Mitarbeiter und des Betriebsrates eines Unternehmens. Es werden unternehmensinterne Themen und Inhalte von einer großen Anzahl an Arbeitnehmern behandelt.

Seminar und Workshop

Bei Workshops und Seminaren kommt eine begrenzte Anzahl von Mitarbeitern zusammen, um ein bestimmtes Thema gemeinsam zu erarbeiten. Oftmals wird das Seminar oder der Workshop durch einen Außenstehenden geleitet, sodass nicht nur die unternehmensinterne sondern auch die externe Sicht vertreten ist. Der zentrale Aspekt liegt meistens auf der Stärkung des Teamgeistes sowie dem Lernen und Festigen von Inhalten.

Tagung (oft synonym verwendet: Kongress)

Unter einer Tagung versteht man eine eintägige Veranstaltung, bei der Personen, die in einem speziellen Themenbereich arbeiten, zusammenkommen. Der Unterschied zum Kongress liegt darin, dass sich dieser über mehrere Tage erstreckt und oftmals einen größeren Teilnehmerkreis als die Tagung hat. (Weitere oftmals synonym verwendete Begriffe sind Konferenz und Symposium.)

Abteilungsbesprechung (oft synonym verwendet: Sitzung)

Der Begriff Abteilungsbesprechung meint ein ausführliches Gespräch über einen (oder mehrere) Sachverhalt(e). Teilnehmer sind die Mitglieder einer Abteilung.

Teamgespräch

Ein Teamgespräch ist ein Gespräch zwischen Mitgliedern einer Arbeitsgruppe / eines Teams o.ä. über das Miteinander. Fachliches bleibt bei einem Teamgespräch außen vor, sodass sich bei einem solchen Zusammenkommen ausschließlich um den Zusammenhalt des Teams oder eventuelle Konfliktsituationen gekümmert werden kann. Ein solches Gespräch fördert die Motivation, stärkt den Zusammenhalt, klärt Konflikte und reduziert die Gefahr künftiger Konflikte. Neben der Stimmung im Team und dem Zusammenhalt wird ebenfalls besprochen, was in der Vergangenheit gut und was weniger gut verlief.

Business TV / Radio

Zu den neuen Medien zählt das unternehmensinterne Fernsehen, auch bekannt unter dem englischen Begriff Business TV. Der gewünschte Inhalt kann bei diesem Instrument interessant gestaltet und an ein großes Publikum vermittelt werden. Business TV wird oftmals aufgrund des Aufwandes sowie des Kostenfaktors nur in großen Unternehmen verwendet. Das Business Radio hingegen ist nicht so kostspielig wie das TV und deckt bis auf den visuellen Aspekt dieselben Aspekte ab.

Mitarbeiterbefragung

Bei einer Mitarbeiterbefragung werden Mitarbeiter per Fragebogen zu arbeitsbezogenen Themen anonym befragt, um nötige Verbesserungen und Veränderungen im Unternehmen zu bestimmten Themen zu bewirken. Es nehmen Mitarbeiter aus allen Unternehmensbereichen auf freiwilliger Basis an der Befragung, die sowohl auf dem schriftlichen Weg als auch online stattfinden kann, teil. Dieses Instrument der internen Unternehmenskommunikation unterliegt sowohl rechtlichen als auch zahlreichen organisatorischen Rahmenbedingungen.

Internes Beschwerdemanagement

Internes Beschwerdemanagement bedeutet, dass die Angestellten jederzeit die Möglichkeit haben, einer zuständigen Person oder Abteilung Beanstandungen oder Beschwerden zu einem willkürlichen Thema weiterzugeben.

Vorgesetztenbeurteilung

Unter dem Begriff Vorgesetztenbeurteilung versteht man eine anonyme Umfrage, die in einem Unternehmen stattfindet. Die Mitarbeiter bewerten die Vorgesetzten anhand verschiedener Aspekte. Durch diese Befragung wird analysiert, ob Probleme existieren oder sich anbahnen, sodass diese schnellstmöglich behoben werden können.

Intranet

Unter dem Begriff Intranet versteht man ein privates Rechnernetz mit eingeschränkten Funktionen. Das Intranet als organisationsinternes Netzwerk, stellt ein modernes und schnelles Kommunikationsmedium dar. Es können relevante Informationen rapide an alle Mitarbeiter verbreitet werden. Auch besteht die Möglichkeit des Austausches zwischen den verschiedenen oder auch selben Hierarchieebenen.

Elektronische Kommunikation

Aus dem Medium Intranet ergibt sich die Möglichkeit der Kommunikation per E-Mail zwischen denselben oder unterschiedlichen Hierarchieebenen. Ziel hierbei ist der interne Informationsaustausch und die schnelle Kommunikation innerhalb derselben oder verschiedener Abteilungen.

Arbeitsplatzsicherheit

Die Arbeitsplatzsicherheit ist ein wesentliches Grundbedürfnis der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Ein sicheres, unbefristetes Beschäftigungsverhältnis bietet dem Einzelnen nicht nur die materiellen Lebensgrundlagen in Form eines verlässlichen Einkommens, es sorgt zudem für eine Reihe sozialer Kontakte, bietet die Chance für die persönliche und berufliche Weiterentwicklung und garantiert letztlich die gesellschaftliche Anerkennung.

Arbeitssicherheit

Arbeitssicherheit ist ein anzustrebender gefahrenfreier Zustand bei der Berufsausübung. Die auf den Menschen bezogenen Auswirkungen von Gefahren sind Personenschäden als Folge von Verletzungen (Unfällen), Berufskrankheiten und sonstigen schädigenden Einflüssen auf die Gesundheit.

Arbeitsschutz

Die arbeitsschutzrechtlichen Pflichten des Arbeitgebers und die Pflichten und Rechte der Beschäftigten sind im Grundsatz im Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) vom 7.8.1996 (BGBl. I 1246) m.spät. Änd. geregelt. Danach ist der Arbeitgeber verpflichtet, die erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes unter Berücksichtigung der Umstände zu treffen, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit beeinflussen.

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		
Newsletter		
Rundschreiben		
Broschüre		
Handbuch		
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung		
Seminar / Workshop		
Tagung		
Abteilungsbesprechung	///	
Teangespräch	X	
Business TV / Radio		
Mitarbeiterbefragung		
Internes Beschwerdemanagement		
Vorgesetzten Beurteilung		
Intranet		
Elektronische Kommunikation		

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		X				
Informelles Gespräch / Small Talk		X				
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett	X					
Betriebsversammlung						
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung						
Teorgespräch		X				
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet						
Elektronische Kommunikation						

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Schwarzes Brett

Mitarbeitergespräch

4. Welche Themen werden innerhalb der Kommunikation im Unternehmen regelmäßig behandelt?

Kundenzufriedenheit

5. Welche Themen, die noch nicht behandelt wurden sind für Sie dennoch von Bedeutung?

Übersogene Kundenwünsche (Forderungen)

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				X	

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
			X		

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
			X		

*Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima***29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

*Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung***34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	<input checked="" type="checkbox"/>	
Informelles Gespräch /Small Talk	<input checked="" type="checkbox"/>	
Mitarbeiterzeitung		<input checked="" type="checkbox"/>
Newsletter		<input checked="" type="checkbox"/>
Rundschreiben		<input checked="" type="checkbox"/>
Broschüre		<input checked="" type="checkbox"/>
Handbuch	<input checked="" type="checkbox"/>	
Schwarzes Brett	<input checked="" type="checkbox"/>	
Betriebsversammlung	<input checked="" type="checkbox"/>	
Seminar / Workshop	<input checked="" type="checkbox"/>	
Tagung		<input checked="" type="checkbox"/>
Abteilungsbesprechung	<input checked="" type="checkbox"/>	
Teamgespräch	<input checked="" type="checkbox"/>	
Business TV / Radio		<input checked="" type="checkbox"/>
Mitarbeiterbefragung		<input checked="" type="checkbox"/>
Internes Beschwerdemanagement		<input checked="" type="checkbox"/>
Vorgesetzten Beurteilung		<input checked="" type="checkbox"/>
Intranet		<input checked="" type="checkbox"/>
Elektronische Kommunikation		<input checked="" type="checkbox"/>

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe	
Mitarbeitergespräch			x				
Informelles Gespräch / Small Talk		x					
Mitarbeiterzeitung						x	
Newsletter						x	
Rundschreiben						x	
Broschüre						x	
Handbuch			x				
Schwarzes Brett		x					
Betriebsversammlung		x					
Seminar / Workshop	x	(meist pharmazeutisch)					
Tagung						x	
Abteilungsbesprechung	x						
Teorgespräch		x					
Business TV / Radio						x	
Mitarbeiterbefragung						x	
Internes Beschwerdemanagement						x	
Vorgesetzten Beurteilung						x	
Intranet						x	
Elektronische Kommunikation						x	

3. Welche **DREI** Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

1. Teambesprechungen (Abteilungsbesprechung)
Es werden die Probleme offen und ausführlich besprochen.
2. Individuelle Mitarbeitergespräche
finden bei Bedarf statt.
3. Schwarzes Brett
Information für alle.

4. Welche Themen werden innerhalb der Kommunikation im Unternehmen regelmäßig behandelt?

1. Fehler
2. Abwesen
3. Arbeitsaufteilung
4. Kundenprobleme

5. Welche Themen, die noch nicht behandelt wurden, sind für Sie dennoch von Bedeutung?

Es werden alle Themen die von Bedeutung sind, behandelt.

Auch Mitarbeiter bringen Themen zur Sprache

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✓				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				✓	

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		✓			

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				✓	

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✓				

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✓				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
✓					

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
✓					

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				X	

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				X	

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	8				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
8					

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
8					

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
8					

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	8				

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
8					

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		8			

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	8				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		
Newsletter		
Rundschreiben		
Broschüre		
Handbuch		
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung		
Seminar / Workshop		
Tagung		
Abteilungsbesprechung		
Teamgespräch	X	
Business TV / Radio		
Mitarbeiterbefragung		
Internes Beschwerdemanagement		
Vorgesetzten Beurteilung		
Intranet		
Elektronische Kommunikation	X	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		✗				
Informelles Gespräch / Small Talk		✗				
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett			✗			
Betriebsversammlung						
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung						
Teorgespräch		✗				
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet						
Elektronische Kommunikation			✗			

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	<input checked="" type="checkbox"/>	
Informelles Gespräch /Small Talk	<input checked="" type="checkbox"/>	
Mitarbeiterzeitung		<input checked="" type="checkbox"/>
Newsletter		<input checked="" type="checkbox"/>
Rundschreiben		<input checked="" type="checkbox"/>
Broschüre		<input checked="" type="checkbox"/>
Handbuch	<input checked="" type="checkbox"/>	
Schwarzes Brett	<input checked="" type="checkbox"/>	
Betriebsversammlung	<input checked="" type="checkbox"/>	
Seminar / Workshop		<input checked="" type="checkbox"/>
Tagung		<input checked="" type="checkbox"/>
Abteilungsbesprechung	<input checked="" type="checkbox"/>	
Teamgespräch	<input checked="" type="checkbox"/>	
Business TV / Radio		<input checked="" type="checkbox"/>
Mitarbeiterbefragung		<input checked="" type="checkbox"/>
Internes Beschwerdemanagement	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vorgesetzten Beurteilung		
Intranet		<input checked="" type="checkbox"/>
Elektronische Kommunikation	<input checked="" type="checkbox"/>	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		X				
Informelles Gespräch / Small Talk		X				
Mitarbeiterzeitung						X
Newsletter						X
Rundschreiben						X
Broschüre						X
Handbuch		X				
Schwarzes Brett		X				
Betriebsversammlung		X				
Seminar / Workshop						X
Tagung						X
Abteilungsbesprechung		X				
Teamgespräch						X
Business TV / Radio						X
Mitarbeiterbefragung						X
Internes Beschwerdemanagement		X				
Vorgesetzten Beurteilung		X				
Intranet						X
Elektronische Kommunikation						X

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					X

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		
Newsletter		
Rundschreiben		
Broschüre		
Handbuch		
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung		
Seminar / Workshop		
Tagung		
Abteilungsbesprechung		
Teamgespräch	X	
Business TV / Radio		
Mitarbeiterbefragung		
Internes Beschwerdemanagement		
Vorgesetzten Beurteilung		
Intranet		
Elektronische Kommunikation	X	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch			X			
Informelles Gespräch / Small Talk		X				
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett			X			
Betriebsversammlung						
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung						
Teamgespräch		X				
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet						
Elektronische Kommunikation			X			

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					X

Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		X
Newsletter		X
Rundschreiben		X
Broschüre		X
Handbuch		X
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung	X	
Seminar / Workshop	X	
Tagung		X
Abteilungsbesprechung		X
Teamgespräch	X	
Business TV / Radio		X
Mitarbeiterbefragung	X	
Internes Beschwerdemanagement		X
Vorgesetzten Beurteilung		X
Intranet		X
Elektronische Kommunikation	X	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		X				
Informelles Gespräch / Small Talk		X				
Mitarbeiterzeitung			X			
Newsletter			X			
Rundschreiben			X			
Broschüre			X			
Handbuch			X			
Schwarzes Brett		X				
Betriebsversammlung		X				
Seminar / Workshop			X			
Tagung			X			
Abteilungsbesprechung			X			
Teamgespräch		X				
Business TV / Radio			X			
Mitarbeiterbefragung			X			
Internes Beschwerdemanagement			X			
Vorgesetzten Beurteilung			X			
Intranet			X			
Elektronische Kommunikation		X				

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Elektronische Kommunikation

Teambesprechung

Small Talk

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				X	

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				X	

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					X

Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		X
Newsletter		X
Rundschreiben		X
Broschüre		X
Handbuch		X
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung		X
Seminar / Workshop		X
Tagung		X
Abteilungsbesprechung		X
Teangespräch	X	
Business TV / Radio		X
Mitarbeiterbefragung		X
Internes Beschwerdemanagement		X
Vorgesetzten Beurteilung		X
Intranet	X	
Elektronische Kommunikation	X	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		X				
Informelles Gespräch / Small Talk		X				
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett				X		
Betriebsversammlung						
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung						
Teangespräch		X				
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet			X			
Elektronische Kommunikation		X				

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Teangespräch → gute Austausch

elektronische Kommunikation → alle sind zufrieden

Mitarbeitergespräch

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
			X		

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					X

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			<input checked="" type="checkbox"/>		

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	^	
Mitarbeiterzeitung		^
Newsletter	X	
Rundschreiben	X	
Broschüre	X	
Handbuch	X	
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung	X	X
Seminar / Workshop	^	
Tagung	X	
Abteilungsbesprechung	X	X
Teorgespräch	X	
Business TV / Radio		^
Mitarbeiterbefragung	x	
Internes Beschwerdemanagement	X	
Vorgesetzten Beurteilung	<i>siehe 2</i>	
Intranet		X
Elektronische Kommunikation	X	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		X				
Informelles Gespräch / Small Talk		X				
Mitarbeiterzeitung						X
Newsletter						X
Rundschreiben						X
Broschüre			X			
Handbuch		X				
Schwarzes Brett				X		
Betriebsversammlung			X			
Seminar / Workshop		X				
Tagung						X
Abteilungsbesprechung						X
Teangespräch		X				
Business TV / Radio			X			
Mitarbeiterbefragung		X				
Internes Beschwerdemanagement		X				
Vorgesetzten Beurteilung						X
Intranet						X
Elektronische Kommunikation		X				

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Mitarbeitergespräch
 Teamgespräch
 Handbuch

4. Welche Themen werden innerhalb der Kommunikation im Unternehmen regelmäßig behandelt?

5. Welche Themen, die noch nicht behandelt wurden sind für Sie dennoch von Bedeutung?

Prüfendienstbesprechung / Erfahrungsaustausch

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				X	

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				X	

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					X

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					X

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					X

*Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima***29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

*Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung***34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		X
Newsletter		X
Rundschreiben		
Broschüre		X
Handbuch		
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung	X	
Seminar / Workshop	X	
Tagung		X
Abteilungsbesprechung		
Teangespräch	X	
Business TV / Radio		
Mitarbeiterbefragung		X
Internes Beschwerdemanagement	X	
Vorgesetzten Beurteilung		X
Intranet		X
Elektronische Kommunikation		X

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch	X					
Informelles Gespräch / Small Talk	X					
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett		X				
Betriebsversammlung		X				
Seminar / Workshop		X				
Tagung						
Abteilungsbesprechung	X					
Teorgespräch	X					
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement	X					
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet						
Elektronische Kommunikation						

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Seminare - zur Auffrischung der Kerninhalte

Teamsitzungen - zur Klärung von internen Fragen, zur Informationsweitergabe

Informelles Gespräch / Small Talk - schnelle Kommunikation sehr hilfreich

4. Welche Themen werden innerhalb der Kommunikation im Unternehmen regelmäßig behandelt?

Verbesserung der Arbeitsabläufe
Handhabung/Fehlerquellen Optimierung u.
ausräumung des Kommissionierers
Gestaltung von Aktionen
Innerbetriebliche Problembeseitigung
Vereinfachung der Arbeitsabläufe

5. Welche Themen, die noch nicht behandelt wurden sind für Sie dennoch von Bedeutung?

Seminare über Preisgestaltung einzelner Positionen
und Arzneimittelgruppen
Freundliche Unterstützung bei großen anfallenden
Arbeiten, übergreifend in anderen Arbeitsbereichen
Strenge Einklebung der Aufgabenverteilung

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				X	

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					X

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

*Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima***29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

*Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung***34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		X
Newsletter		X
Rundschreiben		X
Broschüre		X
Handbuch		X
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung	X	
Seminar / Workshop	X	
Tagung		X
Abteilungsbesprechung	X	
Teorgespräch	(X)	
Business TV / Radio		X
Mitarbeiterbefragung		X
Internes Beschwerdemanagement	(X)	
Vorgesetzten Beurteilung		X
Intranet	X	
Elektronische Kommunikation	X	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		X				
Informelles Gespräch / Small Talk		X				
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett			X			
Betriebsversammlung		X				
Seminar / Workshop			X			
Tagung						
Abteilungsbesprechung		X				
Teamgespräch			X			
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung		X				
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet			X			
Elektronische Kommunikation			X			

3. Welche **DREI** Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Mitarbeitergespräch: - klare Aussagen auf persönlicher Ebene
- Definition best. Aufgaben / Probleme

Informelles Gespräch / Small Talk: - Abstimmung untereinander;
- persönliche, nette Atmosphäre

Abteilungsbesprechung: - Festlegung klarer Planungen,
Aufgabenverteilung
- kleinere Personenzahl beteiligt

4. Welche Themen werden innerhalb der Kommunikation im Unternehmen regelmäßig behandelt?

- anstehende Aktionen u. deren Nachbesprechung
- zu verbesserte Aspekte; Fehlerquellen
- Aufgabenteilung
- Umgang / Kommunikation mit Kunden
- pharmazent. Neuerungen / Besonderheiten

5. Welche Themen, die noch nicht behandelt wurden sind für Sie dennoch von Bedeutung?

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
			X		

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			✗		

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					✗

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					✗

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		✗			

Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		✗			

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		✗			

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	<input checked="" type="checkbox"/>	
Informelles Gespräch /Small Talk		
Mitarbeiterzeitung	<input checked="" type="checkbox"/>	
Newsletter		
Rundschreiben		
Broschüre		
Handbuch		
Schwarzes Brett		
Betriebsversammlung	<input checked="" type="checkbox"/>	
Seminar / Workshop		<input checked="" type="checkbox"/>
Tagung		<input checked="" type="checkbox"/>
Abteilungsbesprechung	<input checked="" type="checkbox"/>	
Teamgespräch	<input checked="" type="checkbox"/>	
Business TV / Radio		
Mitarbeiterbefragung	<input checked="" type="checkbox"/>	
Internes Beschwerdemanagement	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vorgesetzten Beurteilung		
Intranet		
Elektronische Kommunikation	<input checked="" type="checkbox"/>	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		α				
Informelles Gespräch / Small Talk						
Mitarbeiterzeitung		α				
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett						
Betriebsversammlung		α				
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung		α				
Teamgespräch		α				
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet						
Elektronische Kommunikation						

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>					

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>					

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>					

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>					

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>					

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>					

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>					

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

*Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima***29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	2				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	2				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	2				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	2				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
2					

*Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung***34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	2				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	2				

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
2					

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	<input checked="" type="checkbox"/>	
Informelles Gespräch /Small Talk	<input checked="" type="checkbox"/>	
Mitarbeiterzeitung		<input checked="" type="checkbox"/>
Newsletter		<input checked="" type="checkbox"/>
Rundschreiben		<input checked="" type="checkbox"/>
Broschüre		<input checked="" type="checkbox"/>
Handbuch	<input checked="" type="checkbox"/>	
Schwarzes Brett	<input checked="" type="checkbox"/>	
Betriebsversammlung		<input checked="" type="checkbox"/>
Seminar / Workshop		<input checked="" type="checkbox"/>
Tagung		<input checked="" type="checkbox"/>
Abteilungsbesprechung		<input checked="" type="checkbox"/>
Teorgespräch	<input checked="" type="checkbox"/>	
Business TV / Radio		<input checked="" type="checkbox"/>
Mitarbeiterbefragung		<input checked="" type="checkbox"/>
Internes Beschwerdemanagement		<input checked="" type="checkbox"/>
Vorgesetzten Beurteilung		<input checked="" type="checkbox"/>
Intranet	<input checked="" type="checkbox"/>	
Elektronische Kommunikation	<input checked="" type="checkbox"/>	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		X				
Informelles Gespräch / Small Talk		X				
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett						X
Betriebsversammlung						
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung						
Teorgespräch		X				
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet						X
Elektronische Kommunikation						X

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Mitarbeitergespräche, so können Fragen am schnellsten bearbeitet werden, neue Infos am schnellsten ausgetauscht werden

Teorgespräche, so können Erfahrungen oder Änderungen im Ablauf an alle weitergegeben werden

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				X	

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

*Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima***29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

*Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung***34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		X
Newsletter		
Rundschreiben		
Broschüre		
Handbuch		
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung		
Seminar / Workshop		
Tagung		
Abteilungsbesprechung		
Teorgespräch	X	
Business TV / Radio		
Mitarbeiterbefragung		
Internes Beschwerdemanagement		
Vorgesetzten Beurteilung		
Intranet		
Elektronische Kommunikation	X	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch						
Informelles Gespräch / Small Talk						
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett						
Betriebsversammlung						
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung						
Teorgespräch						
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet						
Elektronische Kommunikation						

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					X

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

*Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima***29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

*Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung***34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		X
Newsletter		X
Rundschreiben	per WhatsApp App	
Broschüre		X
Handbuch	per Computer	
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung	X	
Seminar / Workshop	X	
Tagung		X
Abteilungsbesprechung		X
Teamgespräch	X	
Business TV / Radio	X	
Mitarbeiterbefragung	X	
Internes Beschwerdemanagement	X	
Vorgesetzten Beurteilung		X
Intranet	X	
Elektronische Kommunikation	X	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch	2					
Informelles Gespräch / Small Talk	2					
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett	2					
Betriebsversammlung						
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung						
Teamgespräch	2					
Business TV / Radio	2					
Mitarbeiterbefragung			2			
Internes Beschwerdemanagement			2			
Vorgesetzten Beurteilung			2			
Intranet	2					
Elektronische Kommunikation	2					

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Teamgespräch → Das Wichtige bekommen alle mit, da viele Teilzeitkräfte

schwarzes Brett → Informationen für alle (Teilzeitkräfte)

small Talk → fördert das gute Betriebsklima

4. Welche Themen werden innerhalb der Kommunikation im Unternehmen regelmäßig behandelt?

- Aufgabenverteilung
- Fehler beheben
- Aktionen besprechen
-

5. Welche Themen, die noch nicht behandelt wurden sind für Sie dennoch von Bedeutung?

- Arbeitszeiten bzw. Öffnungszeiten

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
2					

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				2	

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
2					

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			2		

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
2					

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
2					

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	2				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
2					

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	2				

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
2					

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
2					

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		2			

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
2					

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	2				

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		2			

Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	2				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	2				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	2				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	2				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
2					

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
2					

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	2				

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
2					

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		X
Newsletter		X
Rundschreiben		X
Broschüre	X	
Handbuch		
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung		X
Seminar / Workshop	X	
Tagung		X
Abteilungsbesprechung	X	
Teorgespräch	X	
Business TV / Radio	X	
Mitarbeiterbefragung		X
Internes Beschwerdemanagement	X	
Vorgesetzten Beurteilung		X
Intranet	X	
Elektronische Kommunikation	X	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		X				
Informelles Gespräch / Small Talk		X				
Mitarbeiterzeitung						X
Newsletter						X
Rundschreiben						X
Broschüre		X				
Handbuch						X
Schwarzes Brett		X				
Betriebsversammlung						X
Seminar / Workshop		X				
Tagung						X
Abteilungsbesprechung		X				
Teamgespräch		X				
Business TV / Radio		X				
Mitarbeiterbefragung		X				
Internes Beschwerdemanagement		X				
Vorgesetzten Beurteilung		X				
Intranet		X				
Elektronische Kommunikation		X				

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					X

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	e				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			9		

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	9				

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

*Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima***29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>					

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>					

*Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung***34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>					

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
<input checked="" type="checkbox"/>					

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch		
Informelles Gespräch / Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		
Newsletter		X
Rundschreiben		X
Broschüre		X
Handbuch	X	
Schwarzes Brett	(X)	
Betriebsversammlung	X	
Seminar / Workshop		
Tagung		
Abteilungsbesprechung		
Teamgespräch	X	
Business TV / Radio		
Mitarbeiterbefragung		
Internes Beschwerdemanagement		
Vorgesetzten Beurteilung		
Intranet WhatsApp	X	
Elektronische Kommunikation	X	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch						
Informelles Gespräch / Small Talk	X					
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch			X			
Schwarzes Brett		X				
Betriebsversammlung						
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung						
Teamgespräch		X				
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet		X				
Elektronische Kommunikation		X				

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Informelles Gespräch
 Teamgespräche
 Whats app-Gruppe

J. Schnell Despo-
 Möglichkeit
 für alle
 Mitarbeiter

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✓				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X <i>mal so mal so</i>

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
✓					

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					S.O.

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					S.O.

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				S.O.

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					S.O.

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	<input checked="" type="checkbox"/>				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	✗	
Informelles Gespräch /Small Talk		
Mitarbeiterzeitung		
Newsletter		
Rundschreiben		
Broschüre		
Handbuch		
Schwarzes Brett	✗	
Betriebsversammlung	✗	
Seminar / Workshop		
Tagung		
Abteilungsbesprechung		
Teorgespräch	✗	
Business TV / Radio		
Mitarbeiterbefragung		
Internes Beschwerdemanagement		
Vorgesetzten Beurteilung		
Intranet		
Elektronische Kommunikation		

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		X				
Informelles Gespräch / Small Talk						
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett	X					
Betriebsversammlung	X					
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung						
Teorgespräch	X					
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet						
Elektronische Kommunikation						

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			✗		

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

*Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima***29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

*Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung***34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

**Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne
Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit**

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	✗	
Informelles Gespräch /Small Talk		
Mitarbeiterzeitung		
Newsletter		
Rundschreiben		
Broschüre		
Handbuch		
Schwarzes Brett	✗	
Betriebsversammlung		
Seminar / Workshop		
Tagung		
Abteilungsbesprechung		
Teamgespräch		
Business TV / Radio		
Mitarbeiterbefragung		
Internes Beschwerdemanagement		
Vorgesetzten Beurteilung		
Intranet		
Elektronische Kommunikation		

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch		X				
Informelles Gespräch / Small Talk						
Mitarbeiterzeitung						
Newsletter						
Rundschreiben						
Broschüre						
Handbuch						
Schwarzes Brett		X				
Betriebsversammlung						
Seminar / Workshop						
Tagung						
Abteilungsbesprechung						
Teamgespräch						
Business TV / Radio						
Mitarbeiterbefragung						
Internes Beschwerdemanagement						
Vorgesetzten Beurteilung						
Intranet						
Elektronische Kommunikation						

3. Welche **DREI** Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Mitarbeitergespräch jederzeit ansprechbar
 Schwarzes Brett hat man immer im blick und
 wird immer aktualisiert

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
		X			

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
		X			

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	X				

*Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima***29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
✗					

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

*Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung***34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Mitarbeiterbefragung in der Glückauf-Apotheke zum Thema interne Unternehmenskommunikation und Mitarbeiterzufriedenheit

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

(Sofern verwendete Instrumente nicht aufgeführt sind, diese bitte in den leeren Zeilen der folgenden beiden Tabellen nachtragen.)

	Verwendet	Nicht verwendet
Mitarbeitergespräch	X	
Informelles Gespräch /Small Talk	X	
Mitarbeiterzeitung		X
Newsletter		X
Rundschreiben	X	X
Broschüre		X
Handbuch	X	
Schwarzes Brett	X	
Betriebsversammlung	X	X
Seminar / Workshop	X	
Tagung		X
Abteilungsbesprechung	X	
Teorgespräch	X	
Business TV / Radio		X
Mitarbeiterbefragung	X	
Internes Beschwerdemanagement		X
Vorgesetzten Beurteilung		X
Intranet	X	
Elektronische Kommunikation	X	

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch						X
Informelles Gespräch / Small Talk		X				
Mitarbeiterzeitung						X
Newsletter						X
Rundschreiben						X
Broschüre						X
Handbuch						X
Schwarzes Brett		X				
Betriebsversammlung						X
Seminar / Workshop						X
Tagung						X
Abteilungsbesprechung						X
Teamgespräch						X
Business TV / Radio						X
Mitarbeiterbefragung						X
Internes Beschwerdemanagement						X
Vorgesetzten Beurteilung						X
Intranet						X
Elektronische Kommunikation						X

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Informelles Gespräch } stehen zur Verfügung
 Schwarzes Brett

4. Welche Themen werden innerhalb der Kommunikation im Unternehmen regelmäßig behandelt?

keine Beantwortung möglich

5. Welche Themen, die noch nicht behandelt wurden sind für Sie dennoch von Bedeutung?

keine Beantwortung möglich

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
				X	

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					X

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	✗				

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					✗

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			✗		

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	✗				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					✗

Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					✗

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					✗

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
✗					

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					✗

Weiterbildungsmöglichkeiten

24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					✗

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					✗

Arbeitsplatzsicherheit

26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					✗

Sozialleistungen, Entgelt

27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
					✗

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					✗

*Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima***29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
			X		

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	X				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

*Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung***34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
X					

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
					X

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
X					

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Teil 1 Interne Unternehmenskommunikation

1. Bitte kreuzen Sie an, welche Kommunikationsinstrumente in der Glückauf-Apotheke verwendet werden.

	Auswertung
Mitarbeitergespräch	18
Informelles Gespräch /Small Talk	16
Handbuch	7
Schwarzes Brett	18
Elektronische Kommunikation	14
Teamgespräch	18
Betriebsversammlung	9
Seminar / Workshop	8
Abteilungsbesprechung	7
Mitarbeiterbefragung	5
Internes Beschwerdemanagement	7
Intranet	6

2. Wie zufrieden sind Sie mit den verwendeten Instrumenten?

	Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
Mitarbeitergespräch	2	12	2			2
Informelles Gespräch / Small Talk	3	12				1
Mitarbeiterzeitung		1				
Newsletter						1
Rundschreiben						2
Broschüre		1	1			
Handbuch		2	2			3
Schwarzes Brett	3	8	3	2		2
Betriebsversammlung	1	6				1
Seminar / Workshop	1	3	1			2
Tagung						1
Abteilungsbesprechung	2	4				1
Teamgespräch	3	11	1			3
Business TV / Radio	1	1				
Mitarbeiterbefragung		2	2			2
Internes Beschwerdemanagement	1	3	1			2
Vorgesetzten Beurteilung		1	1			
Intranet	1	1	1			2
Elektronische Kommunikation	1	5	3			5

3. Welche DREI Kommunikationsinstrumente sind Ihrer Meinung nach am effektivsten innerhalb der Kommunikation in der Glückauf-Apotheke? Bitte begründen Sie pro Instrument Ihre Aussage.

Schwarzes Brett (5)
Mitarbeitergespräch (7)
Team/Abteilungsbesprechung (9)
Elektronische Kommunikation (3)
Informelles Gespräch/ Small Talk (6)
Handbuch (1)
Seminare (1)

4. Welche Themen werden innerhalb der Kommunikation im Unternehmen regelmäßig behandelt?

Fehler(quellen) (4)
Aktionen (und deren Nachbesprechung) (4)
Neuerungen (1) / Neue Medikamente/ pharmazeutische Neuerungen (2)
Arbeitseinteilung (2)
Aufgabenverteilung (2)
Kundenprobleme (1)
Umgang / Kommunikation mit Kunden (1)
Kundenzufriedenheit (1)
Neue Medikamente (1)
Innerbetriebliche Problembeseitigung (1)
Verbesserung/ Vereinfachung der Arbeitsabläufe (1)
Kommisionierer, Belieferung von Hilfsmitteln (1)

5. Welche Themen, die noch nicht behandelt wurden sind für Sie dennoch von Bedeutung?

Überzogene Kundenwünsche (Forderungen)
Außendienstbesprechung
Erfahrungsaustausch
Seminare über Preisgestaltung einzelner Positionen und Arzneimittelgruppen
Freundliche Unterstützung bei großen anfallenden Arbeiten / übergreifend in anderen Arbeitsbereichen
strengere Einteilung der Aufgabenverteilung
Arbeitszeiten
Öffnungszeiten

Teil 2 Arbeitszufriedenheit*Allgemeine Arbeitszufriedenheit***6. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation insgesamt?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
4	12	3			

7. Sie sind vor Arbeitsbeginn morgens müde und antriebslos.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	1	3	5	7	3

8. Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, in Ihrer Freizeit Ruhe und Entspannung zu finden?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
3	8	3	3		2

9. Sie machen sich in Ihrer Freizeit keine Sorgen über Inhalte Ihrer Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
1	7	3	6	1	1

10. Morgens freuen Sie sich auf Ihre Arbeit.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
2	9	4			4

*Arbeitsumgebung, Arbeitsplatz***11. Sie fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz wohl.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
5	14				

12. Ihnen stehen alle benötigten Arbeitsutensilien jeder Zeit zur Verfügung.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
4	13	1			1

*Tätigkeit, Arbeitsinhalte Abwechslungsreichtum, Anforderungsgehalt***13. Die Arbeitsinhalte sind abwechslungsreich und interessant.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
4	10	4	1		

14. Sie sind von Ihrer Arbeit begeistert und gehen darin auf.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
3	12	3			1

15. Ihre Aufgaben sind sehr einfach und wiederholen sich ständig.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	10	4	4	1	

16. Sie sind stolz auf die Arbeit, die Sie täglich verrichten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
4	9	4	1		1

17. Sie fühlen sich täglich von Ihren Aufgaben gefordert.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
4	10	3	2		

18. Wie zufrieden sind Sie mit dem Maß an Verantwortung, das Ihnen zur Erledigung Ihrer Arbeit übertragen wird?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
5	14				

19. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
1	17				1

*Arbeitssicherheit, Arbeitsschutz***20. Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsvorsorge und der Sicherheit in der Glückauf-Apotheke? (z.B. einseitige Arbeitshaltung, Bestuhlung, ggf. Schutzkleidung etc.)**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
3	14	1			1

21. Sie wünschen mehr Informationen zu Fragen der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
	2	4	8	3	2

22. Sie fühlen sich bei Ihrer Berufsausführung keinerlei Gefahren ausgesetzt.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
2	5	4	5	2	1

23. Ihr Arbeitgeber kommt seinen Pflichten bezüglich des Arbeitsschutzgesetzes nach.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
6	12				1

*Weiterbildungsmöglichkeiten***24. Wie zufrieden sind Sie mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Ihnen ihr Arbeitgeber bietet?**

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
5	10	2			2

25. Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Aufstiegschancen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
2	3	8			6

*Arbeitsplatzsicherheit***26. Sie denken, dass der Arbeitsplatz in der Glückauf-Apotheke Ihnen sicher ist.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
3	12	2			2

*Sozialleistungen, Entgelt***27. Sie werden leistungsgerecht bezahlt.**

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
1	8	2	3		5

28. Wie zufrieden sind Sie mit den Sozialleistungen in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
	10	4	1		4

Vorgesetzte, Kolleginnen/ Kollegen, Betriebsklima

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihrem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
2	14	2			

30. Ihr Vorgesetzter zeigt stets genügend Interesse für Ihre Tätigkeiten.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
2	12	2	2		1

31. Sie haben das Gefühl, bei Problemen und Fragen jederzeit Ihren Vorgesetzten kontaktieren zu können.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
4	15				

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit Ihren Kolleginnen und Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
8	11				

33. Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeitigen Arbeitsklima in der Glückauf-Apotheke?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
8	11				

Kommunikation am Arbeitsplatz, Informationsverbreitung

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen den Kollegen?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
6	12				

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation zwischen der Belegschaft und dem Vorgesetzten?

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden	Keine Angabe
2	11	5			1

36. Sie bekommen zeitnah alle unternehmensinternen Informationen, die Sie benötigen.

Trifft vollkommen zu	Trifft zu	Weder noch	Trifft nicht zu	Trifft gar nicht zu	Keine Angabe
4	11	2	2		

Eigenständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe. Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht. Diese Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Dinslaken, 8. Januar 2016

Isabel-Kristin Kluge

Ort, Datum

Vorname Nachname