

5.1 Mitarbeiter-Bezug (10 %)	
Bewertungskriterium	Beschreibung / Präzisierung
5.1.1 Zufriedenheit	Die Mitarbeiterzufriedenheit spiegelt den Grad der Übereinstimmung von erwarteter und tatsächlich wahrgenommener bzw. erlebter Realität der Arbeitsrahmenbedingungen wider. Sie beruht auf Hygiene- und Motivationsfaktoren sowie insbesondere dem Führungs- bzw. Vorgesetztenverhalten.
	Kennzahlen / Messinstrumente / Vorgehensweisen
	<ol style="list-style-type: none"> 1.) In Ableitung aus den unter 1.1.3 definierten mitarbeiterbezogenen (Qualitäts-)Zielen sind Vorgaben festzulegen, welche Kriterien und Ausprägungen der Mitarbeiterzufriedenheit für das CSC relevant und gewünscht sind. 2.) Gemäß dieser Vorgaben ist ein Erhebungs-Instrument zu entwickeln, das geeignet ist, die Mitarbeiterzufriedenheit bezüglich der fokussierten Parameter abzubilden. Die Erhebung sollte idealerweise folgende, die Zufriedenheit maßgeblich beeinflussende Aspekte berücksichtigen: <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Vorgesetztenverhalten / Führungskompetenz 2.2 Entscheidungskompetenz 2.3 Selbständigkeit / Verantwortung 2.4 Qualifizierungsangebote 2.5 Entwicklungsperspektiven 2.6 Teamorientierung 2.7 Kommunikation / Information 2.8 Arbeitsplatzausstattung 2.9 Gehalt / monetäre Leistungen 3.) Unter (idealerweise anonymer) Anwendung dieses Instrumentes ist die Mitarbeiterzufriedenheit für jede Funktionsgruppe in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch jährlich, zu messen. 4.) Darüber hinaus ist die praktische Ausübung der Vorbildfunktion des Managements durch ein mindestens jährlich abgefragtes 180-Grad-Feedback der Belegschaft abzu prüfen. 5.) Die Ergebnisse sind mit den Zielvorgaben abzugleichen. 6.) Treten negative Abweichungen von den gewünschten Zielgrößen auf, so sind diese auf ihre Relevanz zu bewerten und die Gründe ggf. gemeinsam mit den beteiligten Mitarbeitern zu analysieren. 7.) Liegen den (negativen) Ergebnissen beeinflussbare Faktoren zu Grunde, so sind Korrekturmaßnahmen abzuleiten, die geeignet sind, die Mitarbeiterzufriedenheit in Hinblick auf die festgestellten kritischen Aspekte der Zielvorgabe anzugleichen. 8.) Inhalte, Ergebnisse und etwaige Korrekturmaßnahmen nach 1.) bis 6.) sind zu dokumentieren und den Zuständigen bekannt zu machen.