

Berichtsvorlage

zur Behandlung im: **Sozialausschuss**

zur Kenntnis im:

**Betreff: Mitarbeiter/innenbefragung in den städtischen Kindertageseinrichtungen
2003/2005**

Bezug:

Anlagen:

Zusammenfassung:

In den Jahren 2003 und 2005 wurde in den städtischen Kindertageseinrichtungen eine Mitarbeiter/innenbefragung zur Arbeitszufriedenheit und -motivation durchgeführt

Ziel:

Die Befragung hat zum Ziel, Kenntnis über die Arbeitszufriedenheit und –motivation der Mitarbeiter/innen zu erhalten und – sofern erforderlich und möglich – mit geeigneten Maßnahmen die Zufriedenheit und Motivation zu steigern.

Bericht:

1. Anlass

Im Rahmen der Qualitätsentwicklung in den städtischen Kindertageseinrichtungen wurde beschlossen, in den Jahren 2003 und 2005 im Wechsel mit den Nutzerbefragungen bei den Mitarbeiter/innen der städtischen Einrichtungen Befragungen zur Arbeitszufriedenheit und -motivation durch zu führen mit dem Ziel, heraus zu finden, in welchen Bereichen für die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter/innen Verbesserungsbedarf besteht und diese Bereiche, sofern möglich, zu verbessern. Hintergrund dieser Maßnahmen war die Überlegung, dass zufriedene Mitarbeiter/innen auch eine qualitativ gute Arbeit durchführen.

2. Sachstand

2.1 Vorgehensweise

Der Fragebogen für die erste Befragung wurde im Rahmen eines Projektes von einer Projektgruppe erstellt, in der neben der Fachabteilungsleitung und einer Fachberaterin zwei Leiter/innen von Kindertageseinrichtungen, die Controllerin der Stadtverwaltung und der Personalrat vertreten waren.

Er wurde für die Befragung 2005 geringfügig verändert. So wurde auf Wunsch des Personalrates die Frage 11 (Vertretung durch den Personalrat) heraus genommen, da dieser 2005 erst neu gewählt worden war.

2.2 Auswertung der Ergebnisse

2.2.1 Vergleich der Indexwerte

Um die Ergebnisse zügig auswerten zu können, wurde für jede Frage ein Index gebildet, der auf einen Blick zeigt, wo Zufriedenheit besteht (positiver Index) oder ob Mitarbeiter/innen in bestimmten Bereichen unzufrieden sind (negativer Index).

Der Vergleich zwischen 2003 und 2005 ergibt, dass 2005 bei 36 Fragen Zufriedenheit besteht und sechs Bereiche einen negativen Index haben, während 2003 32 Fragen positiv eingeschätzt wurden und 10 Bereiche einen negativen Index hatten. Dieses Ergebnis zeigt, dass sich die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter/innen insgesamt erhöht hat (detaillierte Unterlagen zur Auswertung werden den Fraktionen in einfacher Ausfertigung zur Verfügung gestellt).

2.2.1.1 Höchste Positivwerte

Die drei Bereiche mit den höchsten Positiv-Indexen sind:

- die Bereitschaft, sich an Veränderungsprozessen innerhalb der Einrichtung zu beteiligen (Frage 12.1.). Dieser Bereich belegte bereits 2003 den ersten Rang bei den Positiv-Indexen, der Index hat sich sogar noch um 8,39 erhöht (von 75,44 auf 83,83),
- die Zufriedenheit mit der inhaltlichen Arbeit mit den Kindern (Frage 2.1.). Der Index zu dieser Frage stieg von 2003 zu 2005 nochmals um 5,86 von 68,23 auf 74,09,
- die Zufriedenheit mit der Selbstständigkeit des Arbeitens (Frage 3.2.). Bei diesem Bereich erhöhte sich der Index um 0,61 von 73,48 auf 74,09.

2.2.1.2 Höchste Negativwerte

Die drei Bereiche mit den höchsten Negativwerten sind:

- Unzufriedenheit mit dem beruflichen Weiterkommen (Frage 4.5.). Dieser Bereich war bei der Befragung 2003 auf dem zweiten Platz der Rangliste mit – 29,94. 2005 liegt er auf dem ersten Platz, allerdings mit einem geringeren Index von -23,77.
- Unzufriedenheit mit der finanziellen Ausstattung (Frage 1.5). Dieser Bereich lag 2003 an erster Stelle, die Indexwerte haben sich von –29,94 auf –18,85 verbessert.
- Unzufriedenheit mit der Bürotechnik (Frage 1.6). Der Bereich stand 2003 an fünfter Stelle und ist in der Negativ-Rangliste 2005 auf den dritten Platz gerückt. Trotzdem hat sich auch dieser Indexwert von –18,94 auf 8,00 verbessert.

2.2.1.3 Stärkste Veränderungen bei einzelnen Fragebereichen.

Verbesserungen

- Die Frage 10.2. nach der allgemeinen Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz bei der Universitätsstadt Tübingen erzielte die höchste Steigerung des Index von 15,1 im 2003 zu 48,84 im Jahr 2005 (Differenz 33,74).
- Die zweithöchste Steigerung ist bei Frage 2.3.: "Die Zufriedenheit mit der Arbeit im Team" fest zu stellen, hier steigt der Index um 28,22 von 27,25 im Jahr 2003 auf 55,47 im Jahr 2005.
- Frage 4.3., die nach der Zufriedenheit mit dem Umfang der Verfügungszeit fragt, hatte 2003 einen Index von -18,18, 2005 steigerte sich die Zufriedenheit um 27,44 auf +9,26.

Verschlechterungen

Alle Verschlechterungen, die zu verzeichnen waren, bewegen sich insgesamt im positiven Bereich auf hohem Niveau. Die drei höchsten Werte sind:

- Bei der Frage 6.1. „Zufriedenheit mit dem Informationsfluss in der eigenen Einrichtung“. Hier verschlechterte sich der Index um 10,47 von 55,28 auf 44,81.
- Eine geringe Verschlechterung gab es bei der Frage 3.4., die nach der Zufriedenheit mit dem Einbringen von Verbesserungsvorschlägen fragt. Der Index lag 2003 bei 62,5 und ging um 5,78 auf 56,72 zurück.
- Ebenfalls gering ist die Verschlechterung bei Frage 3.3. „Zufriedenheit mit den Mitsprachemöglichkeiten bei der Arbeit“. Hier sank der Index von 65,36 (2003) auf 61,68 (2005).

2.2.2 Auswertung nach Prozentzahlen

Zieht man die Prozentwerte von „sehr zufrieden“ und zufrieden sowie von „wenig zufrieden“ und „gar nicht zufrieden“ über alle Bereiche zusammen und bildet von diesen beiden Werten jeweils einen Durchschnitt, bestätigen diese Werte die Erkenntnisse der Auswertung nach den Indexen. Im Jahr 2003 lag der Durchschnitt der sehr zufriedenen und zufriedenen Mitarbeiter/innen bei 68,53%, im Jahr 2005 bei 74,44%.

Der Durchschnitt der wenig oder gar nicht zufriedenen Mitarbeiter/innen lag 2003 bei 31,43% und sank im Jahr 2005 auf 25,33%.

Die extremsten Prozentwerte sind bei Frage 12.1. zu verzeichnen. Hier geben 75,19% der Mitarbeiter/innen an, dass ihre Bereitschaft, sich an Veränderungsprozessen innerhalb der Einrichtung zu beteiligen sehr groß ist. Keine Mitarbeiter/in (0 %) kreuzte bei dieser Frage an, dass ihre Bereitschaft zur Veränderung sehr gering ist.

Ebenfalls extreme Prozentwerte sind bei Frage 4.5. fest zu stellen. Nur 3,28 % sind sehr zufrieden mit dem beruflichen Weiterkommen, während 21,31 % der Mitarbeiter/innen gar nicht zufrieden sind.

Eine Verbesserung fand bei der Frage nach der personellen Besetzung statt. Waren im Jahr 2003 12,78% der Mitarbeiter/innen mit der personellen Besetzung sehr zufrieden, stieg der Prozentsatz 2005 auf 20,9 %, während die Anzahl derer, die gar nicht zufrieden waren, von 13,33% auf 2,99% sank.

Die Anzahl derer, die „zufrieden“ waren, stieg nochmals geringfügig auf 48,51%, während der Prozentsatz der weniger Zufriedenen leicht sank.

Ergänzend zu dieser Bewertung müssen die Aussagen bei der offenen Frage 12 „Was ist Ihnen noch wichtig mit zu teilen?“ zur personellen Besetzung herangezogen werden. Hier wird von Mitarbeiter/innen darauf hingewiesen, dass in Zeiten erhöhter Krankheit, vor allem von Herbst bis Frühjahr, in denen das Stammpersonal ausgedünnt ist, die Anzahl der Springkräfte, die zur Verfügung stehen, nicht ausreicht und die geringe Vertretungskapazität zu extremen Stresssituationen bei den restlichen Mitarbeiter/innen führt, die dann auch erkranken. Untermuert werden diese Aussagen durch Äußerungen der Leiter/innen der Kindertageseinrichtungen bei der großen Dienstbesprechung, die feststellen, dass die Personaldecke nur dann ausreicht, wenn das gesamte Personal anwesend ist.

2.2.3 Fazit:

Betrachtet man die Ergebnisse insgesamt, ist festzustellen, dass sich die Ergebnisse der Befragung in weiten Teilen verbessert haben und die Mitarbeiter/innen trotz der Konsolidierungsmaßnahmen der letzten Jahre mit hoher Zufriedenheit und Motivation arbeiten.

3. **Vorgehen der Verwaltung**

Die Ergebnisse der Mitarbeiter/innenbefragung werden jeweils den Einrichtungen in schriftlicher Form zur Verfügung gestellt und in einer großen Dienstbesprechung wird den Einrichtungsleiter/innen die Zusammenfassung nochmals erläutert. Je nach Bedarf werden zu einzelnen Bereichen Maßnahmen in die Wege geleitet mit dem Ziel, diese Bereiche zu verbessern und so die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter/innen zu steigern. So wurde zum Beispiel nach den Ergebnissen der Befragung 2003 ein Qualitätszirkel „Finanzielle Ausstattung“, gebildet und, allerdings erst ab 2005, begonnen, die Einrichtungen mit ISDN – Anschlüssen auszustatten, um die Nutzung der Computer einfacher zu gestalten. In den Bereichen 1.5. Finanzielle Ausstattung und 1.6. Bürotechnik haben sich die Indexwerte deutlich verbessert, wenngleich bei der finanziellen Ausstattung der Wert immer noch im negativen Bereich liegt.

Die Auswertung der Befragung 2005 wurde am 22.06.2006 in der großen Dienstbesprechung mit den Leiter/innen der Kindertageseinrichtungen diskutiert. Die Leiter/innen wurden aufgefordert, die Ergebnisse mit ihren Mitarbeiter/innen zu reflektieren und die daraus gewonnenen Erkenntnisse an die Fachabteilung zurück zu melden. Im Anschluss daran wird festgelegt werden, welche Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitszufriedenheit und -motivation zu ergreifen sind.

Die Ergebnisse der Frage nach der Zufriedenheit mit dem beruflichen Weiterkommen lassen am meisten aufhorchen. Zum einen hängt dies damit zusammen, dass es durch die unterschiedlichen Ausbildungssysteme (Kinderpfleger/in beziehungsweise Erzieher/in) wenig Aufstiegsmöglichkeiten für Mitarbeiter/innen gibt, zum anderen gibt es bei den vorhandenen Leitungsstellen wenig Bewegung. Die Verwaltung wird überlegen, ob Möglichkeiten bestehen, in Kooperation mit einer Fachschule oder einer Fachhochschule als internes Angebot eine Weiterqualifizierung für Erzieher/innen zur Diplomsozialpädagogin anzubieten.