

Kurzfassung

In dieser Arbeit werden betriebliche Maßnahmen zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit in Verkehrsunternehmen am Beispiel des PaderSprinter entwickelt und deren Eignung und Umsetzbarkeit beurteilt. Ausgangspunkt bildet hierbei die ausführliche Analyse des Zusammenhangs zwischen Fehlzeitenentwicklung und Dienstplangestaltung.

Beginnend mit Kapitel 2 erfolgt die allgemeine Einordnung des Themas in Wissenschaft und Praxis. Im ersten Schritt werden Modelle zur Mitarbeiterzufriedenheit betrachtet. Zudem wird der Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzufriedenheit, Fehlzeiten und Arbeitsbelastungen analysiert.

Am Beispiel des PaderSprinter wird im nächsten Schritt der weitere Zusammenhang zwischen Fehlzeiten und Dienstplangestaltung untersucht. Hierzu wird in Kapitel 3 der PaderSprinter vorgestellt. Mittels der betrieblichen und gesetzlichen Rahmenbedingungen wird in Kapitel 4 das aktuelle Dienstplansystem beim PaderSprinter erläutert. Anschließend erfolgt im analytischen Teil in Kapitel 5 die Auswertung der Krankheitstage. Hierzu wurde ein Excel-basiertes Modell entwickelt, um Fehlzeiten im Zusammenhang mit Schichtlagen analysieren zu können. In diesem Kapitel erfolgt auch die monetäre Bewertung der Fehlzeiten, u. a. um Budgets für mögliche Maßnahmen zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit benennen zu können.

Im Rahmen eines Expertengesprächs wurden die Ergebnisse der Datenauswertung vorgestellt und mit Maßnahmen anderer Betriebe diskutiert. Fundamental stellt sich dabei die Erkenntnis dar, dass sich ein gezieltes Fehlzeitenmanagement positiv auf die Arbeitgeberattraktivität und Mitarbeiterzufriedenheit auswirken kann und sich monetär für das Unternehmen in jedem Fall lohnt.

Bei der Datenauswertung hat sich herausgestellt, dass ein Zusammenhang zwischen der Art der Dienstplangestaltung und Fehlzeiten existiert. Interessanter Weise wird auch deutlich, dass die tendenziell späteren Schichtlagen eher zu Krankmeldungen führen als die früheren Schichten. In der Arbeit gelangt der Verfasser deshalb zu der Schlussfolgerung, dass neben der Einführung eines neuen Schichtlagenmodells, bei dem die Schichtwechsel während der Wochenruhezeit erfolgen, die Mitarbeiter stärker in die Dienstplanung eingebunden werden sollten.

Im Rahmen eines PaderSprinter-Modells werden die Einführung von Null-Tage-Gesprächen sowie Krankenrückkehrgesprächen vorgeschlagen, mit der Intention die Wertschätzung der Geschäftsführung gegenüber dem Fahrpersonal zu erhöhen. Gleiches gilt für eine adäquate Informationspolitik und mehr Transparenz bei betrieblichen Entscheidungen und Veränderungen im Fahrplan und Liniennetz.

Abstract

In this thesis, operational measures are developed to improve employee satisfaction in German transportation companies. Based on the analyzed relationship between absenteeism and duty roster planning, the suitability and feasibility of those measures are evaluated by using the example of the German public transportation company PaderSprinter.

Starting by revealing the meaning of the topic not only for science but also for practice, this chapter also considers different employee satisfaction models and analyzes the relationship between employee satisfaction, absenteeism and workload.

Using the example of the German transportation company PaderSprinter, the relationship between absenteeism and duty roster planning is thoroughly analyzed in the subsequent chapter. Therefore, the company PaderSprinter is shortly depicted, followed by Chapter four explaining the current PaderSprinter's in-house duty roster system by using the operational and legal framework. Based on this descriptive part, chapter five contains the analytical part by evaluating the employees' sick days. For this purpose, an *excel*-based model was developed in order to analyze absenteeism in connection with shift positions. Further, this chapter also includes the monetary assessment of absenteeism in order to identify, among other things, budgets for possible measures to improve employee satisfaction. In addition to this, the results of the data analysis as well as different measures deployed by other companies were discussed in an expert meeting, resulting in the general opinion that a management targeting absenteeism can not only have a positive impact on employee satisfaction but also on employer attractiveness and, thus, is monetarily rewarding.

Results of the data analysis show that there is a relationship between duty roster planning and absenteeism. Interestingly, it turned out that late shifts tend more often towards submitting a sick note compared to early shifts. Therefore, I conclude that in addition to the introduction of a new duty roster model, in which shift changes take place during the weekly rest period, employees should be more involved in the duty roster planning. Within the context of a so-called *PaderSprinter model*, I further propose the introduction of zero-days as well as sick-return talks with the intention of increasing the management's appreciation of the employees. The same applies to an adequate information policy and more transparency in operational decisions and changes in the timetable and route network.