

Zertifizierung von Betrieben

Qualitätssiegel mit Signalwirkung

Zertifizierungen können für Betriebe ein wichtiges Instrument sein, um die Einhaltung von Qualitätsstandards nach innen und außen zu signalisieren. Zwei von drei Betrieben in Deutschland mit 50 und mehr Beschäftigten nehmen an mindestens einem Zertifizierungsverfahren teil. Zugleich zeigt sich, dass Zertifizierungen zur Arbeitsplatzqualität, zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie und zum Gesundheitsmanagement mit einer intensiveren betrieblichen Personalarbeit und zumindest teilweise mit einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit einhergehen.

Im internationalen Wettbewerb um Märkte und qualifiziertes Personal wird es für Unternehmen immer wichtiger, Qualität nach innen und nach außen zu signalisieren. Denn das Qualitätsbewusstsein in der Öffentlichkeit steigt beständig. Gesundheitsgefährdende Produkte und ausbeuterische Arbeitsbedingungen werden längst nicht mehr klaglos akzeptiert. Über die Medien oder soziale Netzwerke angestoßene Negativ-Kampagnen können gravierende Folgen für die betroffenen Unternehmen haben.

Immer mehr Unternehmen lassen sich daher von unabhängigen Instanzen auditieren, um so dokumentieren zu können, dass sie bestimmte Qualitätsstandards einhalten. Im Erfolgsfall erhalten sie ein Zertifikat, das ihnen eine bessere Selbstdarstellung nach innen und nach außen erlaubt. Auf diese Weise können sie ihre Attraktivität als potenzieller Arbeitgeber und Vertragspartner wie auch ihr Markenimage stärken. Im Idealfall steigert eine solche Maßnahme auch die Motivation und Produktivität der Belegschaft. Die mit der Zertifizierung einhergehenden Personalmaßnahmen können zudem die Mitarbeiterbindung verbessern.

Im Jahr 2012 gaben 65 Prozent aller Betriebe mit mindestens 50 Beschäftigten an, an einem oder mehreren Zertifizierungsverfahren teilgenommen zu haben. Die Verfahren wurden jedoch unterschiedlich stark genutzt. Bei

den zertifizierten Betrieben dieser Größenordnung entfielen die meisten Auditierungen auf den Bereich Prozessqualität: 88 Prozent der zertifizierten Betriebe besaßen ein entsprechendes Zertifikat. 35 Prozent der Betriebe nutzten Auditierungen zur Arbeitsplatzqualität, also beispielsweise zur sozialen Verantwortung von Unternehmen in Bereichen wie Arbeitsbedingungen, Mitarbeiterbeteiligung oder Arbeitnehmerrechte. 21 Prozent der Betriebe ließen sich zum Gesundheitsmanagement und neun Prozent zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie zertifizieren. 35 Prozent der Betriebe nutzten Auditierungen zu anderen Themen, was die Vielfalt der Angebote widerspiegelt (vgl. Tabelle 1 auf Seite 34).

Großbetriebe lassen sich überdurchschnittlich häufig zertifizieren

Da die Teilnahme an einem Auditierungsverfahren unabhängig von der Zahl der Beschäftigten mit erheblichen Fixkosten und Dokumentationsaufwand verbunden ist, nutzen eher größere Betriebe diese Möglichkeit. So sind bei den Großbetrieben mit 500 oder mehr Beschäftigten rund 88 Prozent zertifiziert, bei Betrieben mit 50 bis 99 Beschäftigten trifft dies nur auf etwa sechs von zehn Betrieben zu. Die deutlichsten Größenunterschiede zeigen



sich bei der Zertifizierung zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie, denn in diesem Bereich lassen sich Betriebe mit über 500 Beschäftigten fast viermal so häufig zertifizieren wie Betriebe mit 50 bis 99 Beschäftigten. Demgegenüber werden Zertifizierungsverfahren zur Prozessqualität und zur Arbeitsplatzqualität von allen Betrieben mit mehr als 50 Beschäftigten etwa gleich häufig genutzt. Ob ein Betrieb hingegen in Ost- oder in Westdeutschland sitzt,

scheint für die Teilnahmewahrscheinlichkeit keine große Rolle zu spielen.

Betriebe in den Branchen Metall, Elektro und Fahrzeugbau lassen sich mit 83 Prozent am häufigsten zertifizieren, gefolgt vom Verarbeitenden Gewerbe mit 70 Prozent. Innerhalb der übrigen Wirtschaftszweige lassen sich im Durchschnitt drei von fünf Betrieben zertifizieren. Dabei lassen sich solche Betriebe meist für mehrere Qualitätsstandards zertifizieren.



Gründe für die Zertifizierung sind vielfältig

Was sind nun aus Sicht der Betriebe die gewichtigsten Motive für eine Zertifizierung? Ein gutes Drittel der zertifizierten Betriebe erhofft sich, mithilfe der Auditierung die Arbeitgeberattraktivität beziehungsweise die Mitarbeiterbindung zu erhöhen (36%). Der überwiegende Teil verfolgt jedoch eine Verbesserung des Kundenimages und der Außendarstellung (85%) sowie eine Ergebnis- und Prozessoptimierung (74%).

Allerdings haben die Motive, aus denen Betriebe an einem Auditierungsverfahren teilnehmen, je nach Art der Zertifizierung unterschiedliches Gewicht (vgl. Abbildung 1 auf Seite 35). Bei Zertifizierungen zur Prozessqualität werden Kundenimage und Außendarstellung mit 41 Prozent als häufigster Grund genannt, gefolgt von der Ergebnis- und Prozessoptimierung mit 35 Prozent. Dass die Außen-

Tabelle 1

Betriebliche Teilnahme an Zertifizierungsverfahren nach Größe und Branche

in Prozent

	Anteil der Betriebe mit Teilnahme an Zertifizierungsverfahren...				
	... insgesamt	Darunter mit Teilnahme an Verfahren...			
		... zur Arbeitsplatzqualität	... zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie	... zum Gesundheitsmanagement	... zur Prozessqualität
Betriebsgröße					
50 und mehr Beschäftigte	65	35	9	21	88
50-99 Beschäftigte	58	35	6	16	87
100-249 Beschäftigte	74	38	9	24	89
250-499 Beschäftigte	68	32	11	31	89
mehr als 500 Beschäftigte	88	28	23	22	89
Branche					
Verarbeitendes Gewerbe	70	23	5	19	86
Metall, Elektro, Fahrzeugbau	83	28	4	17	93
Handel, Verkehr, Nachrichten	60	50	10	23	89
Unternehmensnahe- und Finanzdienstleistungen	57	41	14	25	84
Information, Kommunikation	60	44	15	20	89

Lesbeispiel: 65% der Betriebe mit 50 und mehr Beschäftigten haben an betrieblichen Zertifizierungsverfahren teilgenommen, davon 88% an einem Verfahren zur Prozessqualität.

Quelle: Linked Personnel Panel Betriebsbefragung 2012. Anteilswerte gewichtet. Ergebnisse basieren auf einer Befragung von Betrieben mit mindestens 50 Beschäftigten.

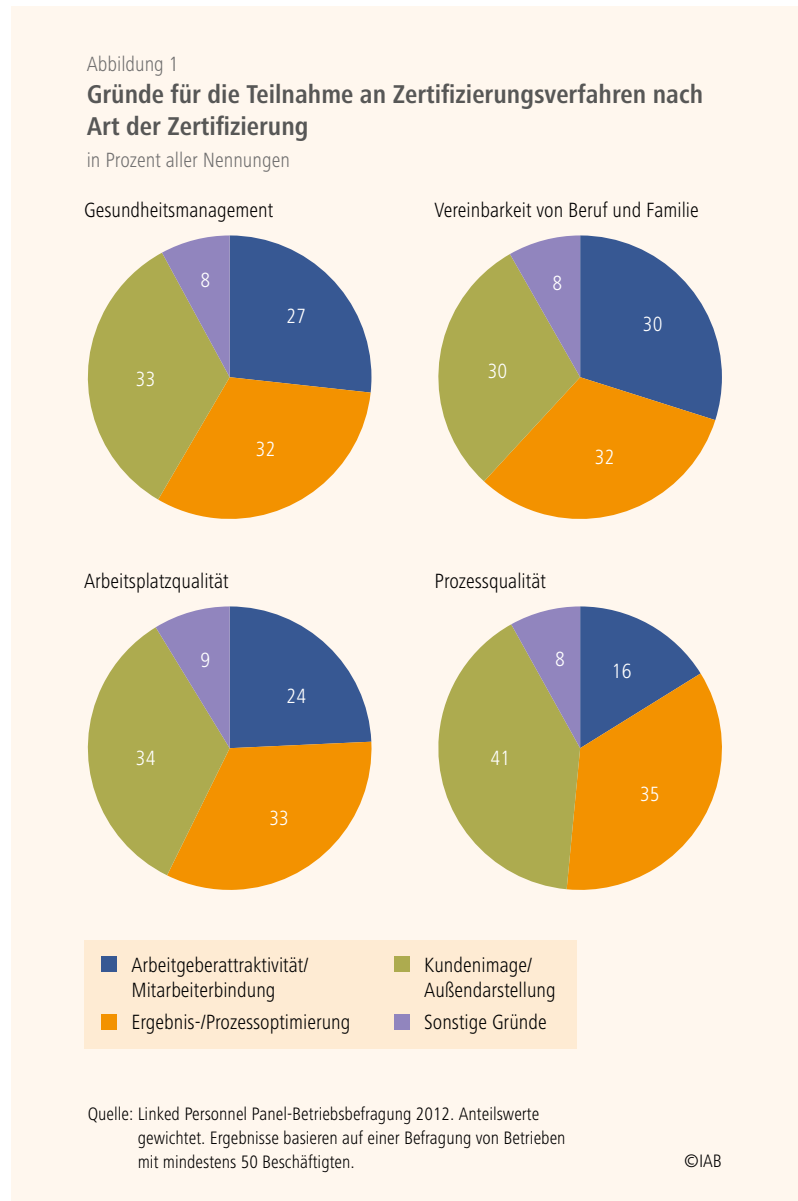
darstellung hier ein so wichtiger Grund ist, liegt zum Teil daran, dass manche Zertifizierungen zur Prozessqualität (z.B. ISO 9001) Voraussetzung dafür sind, bestimmte Aufträge zu erhalten. Demgegenüber ist die Steigerung der Arbeitgeberattraktivität mit 16 Prozent an dieser Stelle von untergeordneter Bedeutung.

Auch bei den anderen hier betrachteten Zertifizierungsverfahren spielen die Ergebnis- und Prozessoptimierung sowie die Außendarstellung eine gewichtige Rolle. Auf diese beiden Motive entfallen jeweils gut 30 Prozent aller Nennungen. Allerdings kommt der Steigerung der Arbeitgeberattraktivität bei den Auditierungsverfahren zur Arbeitsplatzqualität, zum Gesundheitsmanagement und zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie mit Anteilen von 24 bis zu 30 Prozent eine deutlich größere Bedeutung zu als bei Zertifizierungsverfahren zur Prozessqualität.

Nicht für alle Betriebe sind Zertifizierungsverfahren eine lohnenswerte Investition. Von den Betrieben, die an keiner Auditierung teilnehmen, sagt jeweils jeder zweite, dass Zertifizierungsverfahren – gemessen an ihrem Nutzen für den Betrieb – zu aufwendig sind. An mangelnder Informiertheit über das Angebot oder dessen mangelnder Qualität scheint es nur selten zu liegen. Lediglich fünf bis sechs Prozent der Betriebe ohne Zertifizierung halten einen dieser Gründe für ausschlaggebend.

Zertifizierte Betriebe betreiben eine intensivere Personalarbeit

Generell zeigt sich, dass zertifizierte Betriebe eine intensivere Personalarbeit betreiben als nicht zertifizierte Betriebe. Zertifizierungen dienen also nicht nur dem Imagegewinn. So lassen sich Betriebe, die regelmäßig Mitarbeitergespräche durchführen, deutlich häufiger zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie, zur Arbeitsplatzqualität oder zum Gesundheitsmanagement auditieren (vgl. Tabelle 2 auf Seite 36). Gleiches gilt für Betriebe, die stärker auf Entwicklungspläne für ihre Beschäftigten, regelmäßige Mitarbeiterbefragungen und Weiterbildung setzen. Auch Betriebe mit unternehmenseigenen Wertekodizes lassen sich häufiger zertifizieren als Betriebe ohne diese Instrumente. Ebenso lassen sich Betriebe, die eine Erhöhung



des Frauenanteils in Führungspositionen anstreben, vergleichsweise oft zertifizieren.

Die Wirkungsrichtung ist dabei nicht eindeutig: So können Auditierungsvorgaben zur Einführung neuer Personalinstrumente führen. Ebenso ist denkbar, dass Betriebe, die eine intensivere Personalarbeit betreiben, auch eher geneigt sind, sich einer Auditierung zu unterziehen. Allerdings zeigt sich der starke Zusammenhang zwischen betrieblichen Zertifizierungs- und Personalaktivitäten nicht, wenn es um Zertifizierungen zur Prozessqualität geht. Dies ist insofern wenig überraschend, als dort die

Tabelle 2

Betriebliche Teilnahme an Zertifizierungsverfahren und Personalmaßnahmen mit ähnlicher Zielsetzung

in Prozent

		Anteil der Betriebe mit Teilnahme an Zertifizierungsverfahren...				
		... insgesamt	Darunter mit Teilnahme an Verfahren...			
			... zur Arbeitsplatzqualität	... zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie	... zum Gesundheitsmanagement	... zur Prozessqualität
Regelmäßige Mitarbeitergespräche	Ja	70	40	11	25	87
	Nein	55	19	2	9	92
Entwicklungspläne für Beschäftigte	Ja	76	43	14	30	89
	Nein	59	29	4	13	87
Regelmäßige Mitarbeiterbefragungen	Ja	74	47	17	30	88
	Nein	60	26	3	14	89
Förderung von Höherqualifizierungsmaßnahmen	Ja	69	36	10	25	89
	Nein	61	34	6	15	87
Wertekodex	Ja	74	37	11	25	89
	Nein	49	29	1	10	86
Ziel der Erhöhung des Frauenanteils in Führungspositionen	Ja	75	43	16	29	91
	Nein	62	32	5	17	87

Lesbeispiel: Von den Betrieben, die regelmäßige Mitarbeitergespräche durchführen, sind 70% zertifiziert. Von den Betrieben, die keine regelmäßigen Mitarbeitergespräche durchführen, sind hingegen nur 55% zertifiziert.

Quelle: Linked Personnel Panel Betriebsbefragung 2012. Anteilswerte gewichtet. Ergebnisse basieren auf einer Befragung von Betrieben mit mind. 50 Beschäftigten.

©IAB

Tabelle 3

Zertifizierungsarten und Mitarbeiterzufriedenheit

	Arbeitszufriedenheit	Betreuungszufriedenheit	Work-Life-Balance
Zertifizierung zu...			
Vereinbarkeit von Beruf und Familie	+	+	0
Arbeitsplatzqualität	0	0	0
Gesundheitsmanagement	0	0	0
Prozessqualität	0	0	0
Beobachtungen	5.274	1.364	5.277

+ positiver, signifikanter Zusammenhang 0 kein signifikanter Zusammenhang

Quelle: Linked Personnel Panel Betriebsbefragung 2012. Ergebnisse basieren auf einer Befragung von Betrieben mit mind. 50 Beschäftigten. Ergebnisse basieren auf einer OLS-Regression mit clusterrobusten Standardfehlern. Weitere aufgenommene Variablen: Angestellter, Vorgesetzter, Teilzeit, weiblich, Partner, Kind, höchster Schulabschluss, höchster Ausbildungsabschluss, Alter (in Kategorien), Nettogehalt (logarithmiert), Betriebsgrößenklasse, Sektoren und Regionen.

©IAB

Stärkung der Mitarbeiterbindung nur von untergeordneter Bedeutung ist.

Beschäftigte in zertifizierten Betrieben sind im Schnitt zufriedener

Wie bereits erwähnt, verfolgen viele Betriebe, die sich in bestimmten Feldern zertifizieren lassen, damit das Ziel, ihre Attraktivität als Arbeitgeber und die Mitarbeiterbindung zu stärken. Tatsächlich sind Beschäftigte in Betrieben, die sich zur Arbeitsplatzqualität, zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie oder zum Gesundheitsmanagement zertifizieren lassen, im Schnitt zufriedener mit ihrer Arbeit als Beschäftigte anderer Betriebe. Berücksichtigt man jedoch, dass Betriebe vielfach an mehr als einem Zertifizierungsverfahren teilnehmen, so weist lediglich die Auditierung zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf einen eigenständigen positiven Zusammenhang mit Arbeitszufriedenheit auf (vgl. Tabelle 3). Demgegenüber

scheinen Zertifizierungen zur Arbeitsplatzqualität, zum Gesundheitsmanagement und zur Prozessqualität für die Arbeitszufriedenheit keine signifikante Rolle zu spielen. Zertifizierungen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie haben zudem einen positiven Einfluss auf die Zufriedenheit mit der Kinderbetreuung, nicht jedoch auf die wahrgenommene Vereinbarkeit von Beruf und Familie der Beschäftigten (Work-Life-Balance).

Daten und Methoden

Die den Auswertungen zugrundeliegenden Daten entstammen dem Linked Personnel Panel 2012/2013, einer Umfrage im Rahmen des Projektes „Arbeitsqualität und wirtschaftlicher Erfolg“. Zuerst wurden Betriebe zu „Personalarbeit und Unternehmenskultur“ befragt, daran anschließend Beschäftigte dieser zuvor befragten Betriebe. In die Betriebsbefragung werden ausschließlich Betriebe aus der Privatwirtschaft mit mindestens 50 Beschäftigten einbezogen; für diese Gruppe sind die abgefragten Informationen repräsentativ. Die zweite Welle beider Befragungen erfolgt(e) Mitte 2014 beziehungsweise Anfang 2015.

Die Schätzung der Zusammenhänge zwischen Zertifizierung und den Zufriedenheitsmaßen erfolgte mittels OLS (Ordinary Least Squares), in der für Geschlecht, Gehalt, Betriebsgröße und andere individuelle und betriebspezifische Charakteristika kontrolliert wird. Bei den Ergebnissen handelt es sich um eine bedingte Korrelation, nicht um kausale Zusammenhänge.

Das Projekt „Arbeitsqualität und wirtschaftlicher Erfolg“ wird vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales und vom IAB finanziert. Die Betriebsbefragung wird von Infratest Sozialforschung durchgeführt, die Beschäftigtenbefragung von Infas Institut für angewandte Sozialforschung.

Fazit

Zertifizierungen stellen für Betriebe ein mögliches Instrument dar, um sich im Wettbewerb um Kundinnen und Kunden sowie um qualifiziertes Personal zu profilieren und Qualität nach innen und außen zu signalisieren. Allerdings werden Nutzen und Qualität der angebotenen Zertifizierungsmaßnahmen von den Betrieben zum Teil unterschiedlich bewertet. Generell zeigt sich, dass der Einsatz von Zertifizierungen über eine bloße Imagekampagne zur Etablierung der Unternehmensmarke hinausgeht. So gehen insbesondere Auditierungen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie mit einer höheren Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten einher. Auch die Zufriedenheit mit der Kinderbetreuung ist in solcherart zertifizierten Unternehmen höher. Für Bewerberinnen und Bewerber können Auditierungen zu Beruf und Familie somit durchaus ein hilfreiches Indiz für einen „guten“ Arbeitsplatz sein.

Die Autoren



Philipp Grunau

ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im Forschungsbereich „Betriebe und Beschäftigung“ am IAB.

philipp.grunau@iab.de



Stefanie Wolter

ist wissenschaftliche Mitarbeiterin im Forschungsdatenzentrum der BA im IAB.

stefanie.wolter@iab.de