



Teléfono: 202-463 00 54
Teléfono: 202-463 00 50
E-Mail: usa-service@armag.ch
Internet: www.armag.ch

Schinznach-Bad, 25.03.03

Zwischenzeugnis

Zwischenzeugnis

Frau Ida Tarnier, geboren am 20. September 1902, von Seiten SG. ist seit dem 24. Mai 1962 als Personalisten in unserem Unternehmen tätig. Frau Tarnier ist für folgendes Aufgebot zuständig:

1. ...

2. ...

3. ...

4. ...

5. ...

6. ...

7. ...

8. ...

9. ...

10. ...

11. ...

12. ...

13. ...

14. ...

15. ...

16. ...

17. ...

18. ...

19. ...

20. ...

21. ...

22. ...

23. ...

24. ...

25. ...

26. ...

27. ...

28. ...

29. ...

30. ...

31. ...

32. ...

33. ...

34. ...

35. ...

36. ...

37. ...

38. ...

39. ...

40. ...

41. ...

42. ...

43. ...

44. ...

45. ...

46. ...

47. ...

48. ...

49. ...

50. ...

51. ...

52. ...

53. ...

54. ...

55. ...

56. ...

57. ...

58. ...

59. ...

60. ...

61. ...

62. ...

63. ...

64. ...

65. ...

66. ...

67. ...

68. ...

69. ...

70. ...

71. ...

72. ...

73. ...

74. ...

75. ...

76. ...

77. ...

78. ...

79. ...

80. ...

81. ...

82. ...

83. ...

84. ...

85. ...

86. ...

87. ...

88. ...

89. ...

90. ...

91. ...

92. ...

93. ...

94. ...

95. ...

96. ...

97. ...

98. ...

99. ...

100. ...

101. ...

102. ...

103. ...

104. ...

105. ...

106. ...

107. ...

108. ...

109. ...

110. ...

111. ...

112. ...

113. ...

114. ...

115. ...

116. ...

117. ...

118. ...

119. ...

120. ...

121. ...

122. ...

123. ...

124. ...

125. ...

126. ...

127. ...

128. ...

129. ...

130. ...

131. ...

132. ...

133. ...

134. ...

135. ...

136. ...

137. ...

138. ...

139. ...

140. ...

141. ...

142. ...

143. ...

144. ...

145. ...

146. ...

147. ...

148. ...

149. ...

150. ...

151. ...

152. ...

153. ...

154. ...

155. ...

156. ...

157. ...

158. ...

159. ...

160. ...

161. ...

162. ...

163. ...

164. ...

165. ...

166. ...

167. ...

168. ...

169. ...

170. ...

171. ...

172. ...

173. ...

174. ...

175. ...

176. ...

177. ...

178. ...

179. ...

180. ...

181. ...

182. ...

183. ...

184. ...

185. ...

186. ...

187. ...

188. ...

189. ...

190. ...

191. ...

192. ...

193. ...

194. ...

195. ...

196. ...

197. ...

198. ...

199. ...

200. ...

201. ...

202. ...

203. ...

204. ...

205. ...

206. ...

207. ...

208. ...

209. ...

210. ...

211. ...

212. ...

213. ...

214. ...

215. ...

216. ...

217. ...

218. ...

219. ...

220. ...

221. ...

222. ...

223. ...

224. ...

225. ...

226. ...

227. ...

228. ...

229. ...

230. ...

231. ...

232. ...

233. ...

234. ...

235. ...

236. ...

237. ...

238. ...

239. ...

240. ...

241. ...

242. ...

243. ...

244. ...

245. ...

246. ...

247. ...

248. ...

249. ...

250. ...

251. ...

252. ...

253. ...

254. ...

255. ...

256. ...

257. ...

258. ...

259. ...

260. ...

261. ...

262. ...

263. ...

264. ...

265. ...

266. ...

267. ...

268. ...

269. ...

270. ...

271. ...

272. ...

273. ...

274. ...

275. ...

276. ...

277. ...

278. ...

279. ...

280. ...

281. ...

282. ...

283. ...

284. ...

285. ...

286. ...

287. ...

288. ...

289. ...

290. ...

291. ...

292. ...

293. ...

294. ...

295. ...

296. ...

297. ...

298. ...

299. ...

300. ...

301. ...

302. ...

303. ...

304. ...

305. ...

306. ...

307. ...

308. ...

309. ...

310. ...

311. ...

312. ...

313. ...

314. ...

315. ...

316. ...

317. ...

318. ...

319. ...

320. ...

321. ...

322. ...

323. ...

324. ...

325. ...

326. ...

327. ...

328. ...

329. ...

330. ...

331. ...

332. ...

333. ...

334. ...

335. ...

336. ...

337. ...

338. ...

339. ...

340. ...

341. ...

342. ...

343. ...

344. ...

345. ...

346. ...

347. ...

348. ...

349. ...

350. ...

351. ...

352. ...

353. ...

354. ...

355. ...

356. ...

357. ...

358. ...

359. ...

360. ...

361. ...

362. ...

363. ...

364. ...

365. ...

366. ...

367. ...

368. ...

369. ...

370. ...

371. ...

372. ...

373. ...

374. ...

375. ...

376. ...

377. ...

378. ...

379. ...

380. ...

381. ...

382. ...

383. ...

384. ...

385. ...

386. ...

387. ...

388. ...

389. ...

390. ...

391. ...

392. ...

393. ...

394. ...

395. ...

396. ...

397. ...

398. ...

399. ...

400. ...

401. ...

402. ...

403. ...

404. ...

405. ...

406. ...

407. ...

408. ...

409. ...

410. ...

411. ...

412. ...

413. ...

**WIR
AARGAUERN!**



Zeugnis

Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz

Schweizerisches Nachdiplomstudium Personalmanagement SNP 22

Diplom-Projektarbeit

Arbeitszeugnisse – Praxis in der deutschsprachigen Schweiz

Soltec Teams GmbH
Personalberatung
Schützengasse 31
8430 Wiedersheim
Telefon 062 229 12 12
Fax 062 229 13 58
E-mail: info@SoltecTeams.ch
<http://www.SoltecTeams.ch>

ARBEITSZEUGNIS



Swiss-Zentrum
87000 Chur - Telefon 0251 261111

Chur, Februar 1568

Zwischenergebnis

- Auftraggeber:**
Prof. Dr. Thomas M. Schwarb

Projektteam:
Bernadette Jörmann

Bernadette Jörmann

Daniel Kern

Jürgen Kern

Ida Tanner

Red Turner

Olten, April 2003

October, April 1988





Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Informationen zur Befragung	1
3. Bedeutung des Arbeitszeugnisses	2
4. Organisation / Hilfsmittel	2
These 1: Ein klar strukturierter Prozess in der Zeugniserstellung (Beurteilung, Erstellung, Abgabe) ist vorhanden.	3
These 2: Bei der Zeugniserstellung werden verschiedene Hilfsmittel benutzt und gleichermassen bei Kader und Mitarbeitenden eingesetzt.	3
These 3: Beim Austritt eines Mitarbeitenden wird ein Arbeitszeugnis automatisch ausgestellt, ansonsten vor allem auf Verlangen des Mitarbeitenden.	4
5. Recht	4
These 4: Bei der Mehrheit der Zeugnisausstellenden ist der Unterschied zwischen einem qualifizierten Arbeitszeugnis und einer Arbeitsbestätigung bekannt.	5
These 5: Um grösseren Konflikten aus dem Weg zu gehen, sind Zeugnisausstellende zu beträchtlichen Zugeständnissen bereit und gehen auf Änderungswünsche der Arbeitnehmenden ein.	6
These 6: Der Mehrheit der Zeugnisausstellenden geht der Grundsatz des Wohlwollens jedem anderen Grundsatz vor.	6
These 7: Die rechtlichen Aspekte der Arbeitszeugnisse sind einer grossen Mehrheit der Zeugnisausstellenden nicht bekannt.	7
6. Formulierung / Interpretation	8
These 8: Es existiert keine einheitliche Formulierungs- und Interpretationspraxis.	8
These 9: Leistung und Verhalten werden in anderen Betrieben im Vergleich zum eigenen Betrieb tendenziell zu gut bewertet.	10
These 10: Das Arbeitszeugnis ist ein hilfreiches diagnostisches Instrument bei der Personalauswahl.	11
7. Zusammenfassung der Ergebnisse und Schlussfolgerungen	11
8. Verzeichnisse und Testverfahren	13
Literatur- und Quellenverzeichnis	13
Statistiken / Testverfahren	14
Abbildungsverzeichnis	14

Anhang

Basisauswertungen zur Umfrage (Tabellen / Grafiken)



1. Einleitung

Arbeitszeugnisse sind ein häufig diskutiertes Thema. Eine grosse Zahl an Medienberichten, Literatur- und Fortbildungsangeboten führen bei Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden zu einer allgemeinen Verunsicherung.

Die Tatsache, dass ein Arbeitszeugnis der Wahrheit entsprechen muss und gleichzeitig die berufliche Weiterentwicklung der Arbeitnehmenden auf dem Arbeitsmarkt nicht gefährden darf, kann zu Zielkonflikten führen.

Wie wird heute in der Praxis mit diesen Konflikten umgegangen? Wie werden Arbeitszeugnisse erstellt und interpretiert? Welche Hilfsmittel stehen zur Verfügung und/oder werden angewendet?

Um diese und weitere Fragen zu beantworten, haben wir im Rahmen einer Diplom-Projektarbeit des Schweizerischen Nachdiplomstudiums Personalmanagement (SNP) der Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz eine standardisierte Umfrage mit Lesenden des Schweizer Human Resource Management-Journals HR-TODAY durchgeführt. Die Befragung richtete sich an Personen aus der deutschsprachigen Schweiz, die in ihrem beruflichen Alltag mit der Erstellung und/oder Interpretation von Arbeitszeugnissen konfrontiert sind. Sie kommen aus Betrieben jeglicher Grösse und aus allen Branchen.

Von den 2800 im Oktober 2002 angeschriebenen HR-TODAY Abonnenten und den Lesenden der Ausgabe November 2002 wurden 1192 gültige Fragebogen eingereicht.

Der überwältigende Rücklauf der Umfrage lässt den Schluss zu, dass die Erstellung und Interpretation von Arbeitszeugnissen, trotz grossem Literaturangebot, nach wie vor ein aktuelles und viel diskutiertes Thema darstellt.

An dieser Stelle danken wir allen an der Umfrage Teilnehmenden für ihre Mitarbeit sowie der jobindex media AG (HR-TODAY), der Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz und der Firma SPSS für die ausgezeichnete Unterstützung. Dank ihnen konnte die Basis für die vorliegende repräsentative Darstellung der aktuellen Zeugnispraxis in der deutschsprachigen Schweiz gelegt werden.

Gliederung Fachartikel

Die anschliessende Analyse der Arbeitszeugnispraxis in der deutschsprachigen Schweiz ist

in folgende **Hauptthemen** gegliedert:

- **Organisation / Hilfsmittel** (Kapitel 4)
- **Recht** (Kapitel 5)
- **Formulierung / Interpretation** (Kapitel 6)

Jedem Hauptthema sind verschiedene Thesen zugeordnet, die aus intensiver Literaturanalyse und Erfahrung aus der Personalpraxis entstanden sind.

Vorgängig wird über die durchgeführte Befragung informiert (Kapitel 2) und auf die Bedeutung des Arbeitszeugnisses eingegangen (Kapitel 3).

2. Informationen zur Befragung

Die Umfrage wurde im Oktober und November 2002 durchgeführt.

Die Daten wurden in einer Access Datenbank erfasst und anschliessend in eine SPSS Datei transformiert und mit Hilfe der Datenanalysetools von SPSS ausgewertet. Zur Überprüfung der Ergebnisse wurden verschiedene Testverfahren angewendet (Chi-Quadrat, Anova usw.). Genauere Angaben zu den Testverfahren finden Sie im Kapitel 8.

Die 1192 eingegangenen Fragebogen verteilen sich auf verschiedenste Branchen, die in Anlehnung an das Bundesamt für Statistik (BFS) in Sektor 2 und 3 zusammengefasst wurden:

21.6%	257	2. Sektor (Industrie)
60.7%	724	3. Sektor (Dienstleistungen)
17.7%	211	Keine Angaben
100.0%	1192	Gesamt

Die Verteilung auf Betriebsgrössen - in Anlehnung an das BFS - sieht wie folgt aus:

25.4%	303	0 – 49 Mitarbeitende
32.7%	390	50 – 249 Mitarbeitende
41.9%	499	250 und mehr Mitarbeitende
100.0%	1192	Gesamt

Die Teilnehmenden dieser Umfrage sind in folgenden Funktionen tätig:

38.8%	462	Leiter/in Personalabteilung
18.9%	225	Personalbereichsleiter/in
14.0%	167	Personalsachbearbeiter/in, Personalassistent/in
13.2%	157	Geschäftsleitung / Inhaber/in
6.1%	73	Personalberater/in
4.8%	57	Linie
2.5%	30	Andere Funktion
1.8%	21	Keine Angabe
100.0%	1192	Gesamt



Da fast die Hälfte der antwortenden Personen bisher mehr als 100 Zeugnisse erstellt und 70% mehr als 100 Zeugnisse beurteilt haben, kann davon ausgegangen werden, dass die nachfolgenden Angaben auf einer fundierten Zeugniserfahrung beruhen.

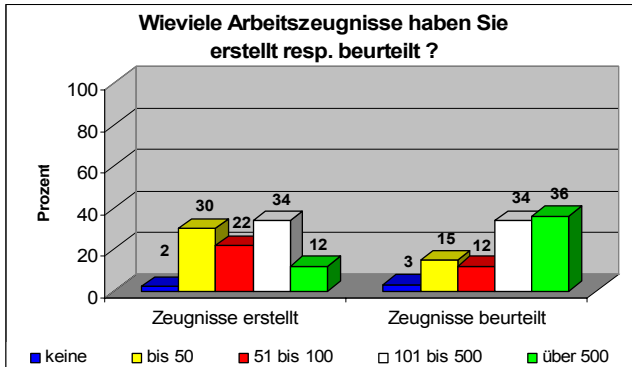


Abbildung 1

Erstellung (N=1192, fehlend = 19, gültig = 1173)
Beurteilung (N=1192, fehlend = 135, gültig = 1057)

3. Bedeutung des Arbeitszeugnisses

Das Arbeitszeugnis ist sowohl für Arbeitnehmende als auch für Arbeitgebende von Bedeutung. Für Arbeitnehmende ist das Arbeitszeugnis ein Leistungsausweis, welcher ihnen ermöglicht, potenziellen Arbeitgebern gegenüber ihre Berufserfahrung und ihre Fähigkeiten nachzuweisen. So entscheidet das Arbeitszeugnis oft über den weiteren Karriereverlauf der Arbeitnehmenden. Es ist für das berufliche Fortkommen (nebst Referenzauskünften, Vorstellungsgesprächen, Potenzialanalysen und anderem) von elementarer Bedeutung.

Das Arbeitszeugnis enthält auch eine nicht zu unterschätzende emotionale Komponente. Ein schlechtes – oder als schlecht empfundenes – Arbeitszeugnis verletzt das Selbstwertgefühl der beurteilten Person und wird oft als berufliches und persönliches Versagen aufgefasst.

Unter dem Aspekt der Wahrheit und der Informationsfunktion des Zeugnisses können den Ausstellenden folgende Fehler unterlaufen (vgl. Schwarb 1999:8ff. und Weuster 1994:7ff.):

- **Beobachtungsfehler:** Der Ausstellende kannte den Mitarbeitenden und das Arbeitsumfeld zu wenig.
- **Psychologische Fehler:** Zu starke Gewichtung einzelner Ereignisse. Abweichung der Objektivität.

- **Formulierungsfehler:** Fehlende, schwache Sprachkompetenz. Geringe Kenntnisse der Zeugnistechnik und -sprache.

Fehler bei der Zeugnisinterpretation:

- **Sorgfaltsfehler:** Nur oberflächliches Lesen.
- **Analysefehler:** Fehlende oder schwache Sprachkompetenz. Geringe Kenntnisse der Zeugnistechnik und -sprache.
- **Bewertungsfehler:** Einzelne Formulierungen werden zu stark gewichtet. Zeugnissprache erweckt Missverständnisse.

Aus dem Bemühen der Personalverantwortlichen, den Arbeitnehmenden ein wohlwollendes Zeugnis auszustellen, hat sich in der Personalpraxis eine eigene Zeugnissprache entwickelt. Dieser Zeugnissprache eigen ist, dass sie zur Schilderung bestimmter Sachverhalte positivere Formulierungen verwendet, als dies im allgemeinen Sprachgebrauch üblich ist.

Die Erscheinungsformen und Techniken dieser Zeugnissprache sind mannigfaltig. Nach Brühwiler (vgl. Referat 2001) sind die häufigsten:

- Verschleierung einer gewollt negativen Aussage durch positive Worte.
- Das Fehlen einer Aussage stellt effektiv die Aussage dar (Auslassungstechnik).
- Unwichtiges wird anstelle von Wichtigem hervorgehoben (Ausweichtechnik).
- Durch bestimmte Wendungen sollen Zeugnislesenden negative Schlüsse nahe gelegt werden.
- Unzufriedenheit wird ausgedrückt, indem ein ungewöhnlich kurzes Zeugnis ausgestellt wird.

4. Organisation / Hilfsmittel

Um der Leistungs- und Verhaltensbeurteilung eines jeden Arbeitnehmenden in einem Arbeitszeugnis gerecht zu werden, muss die eigentliche Zeugniserstellung am Ende eines Prozesses stehen. Der Prozess wird durch die Notwendigkeit der Ausstellung eines Arbeitszeugnisses initiiert. Ein wesentlicher Bestandteil des Prozesses nimmt die Informationssammlung ein. Um den Ansprüchen an ein Arbeitszeugnis gerecht zu werden, geht es einerseits um eine möglichst genaue Darstellung der wahrgenommenen Aufgaben, der Verantwortung und der Kompetenzen der Arbeitnehmenden und andererseits um eine möglichst objektive Leistungs- und Verhaltensbeurteilung. Die Qualität eines Arbeitszeugnisses hängt weitgehend davon ab, welche Akteure oder Abteilungen bei der Zeugniserstellung beteiligt und welche relevanten Informationen vorhanden sind.



Für die eigentliche Beurteilung stehen den Zeugnisausstellenden die verschiedensten Hilfsmittel wie Literatur, Textbausteine, Beurteilungsbogen etc. zur Verfügung.

These 1

Ein klar strukturierter Prozess in der Zeugniserstellung (Beurteilung, Erstellung, Abgabe) ist vorhanden.

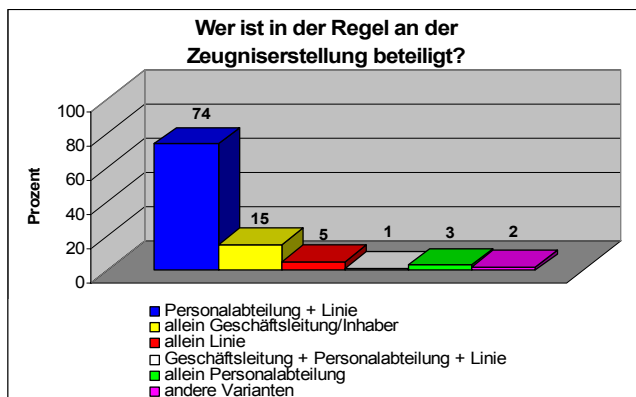


Abbildung 2

(N=1192, fehlend = 18, gültig = 1074)

Die Abbildung 2 zeigt, dass insbesondere die Personalabteilung und die Linie bei der Zeugniserstellung beteiligt sind. Eine solche Kombination ist zu empfehlen, weil dadurch die Kenntnisse der Personalabteilung (Zeugnissgestaltung und -sprache) und diejenigen der Linie (Beurteilung von Leistung und Verhalten) genutzt werden (vgl. Weuster 1994:23).

Auch bei der Formulierung der Aufgaben sowie der Beurteilung von Leistung und Verhalten sind zu einem wesentlichen Teil mehrere Personen, insbesondere der direkte und übernächste Vorgesetzte, z.T. die Geschäftsleitung und auch die Personalabteilung involviert.

Der Einbezug von mehreren Personen bei der Leistungs- und Verhaltensbeurteilung fördert die Objektivität der Zeugniserstellung.

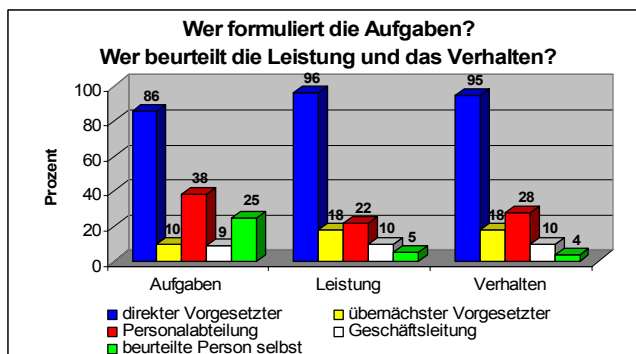


Abbildung 3

(N=1192, fehlend = 0, gültig = 1192)

Auch der Zeitpunkt der Aushändigung des Arbeitszeugnisses wurde untersucht.

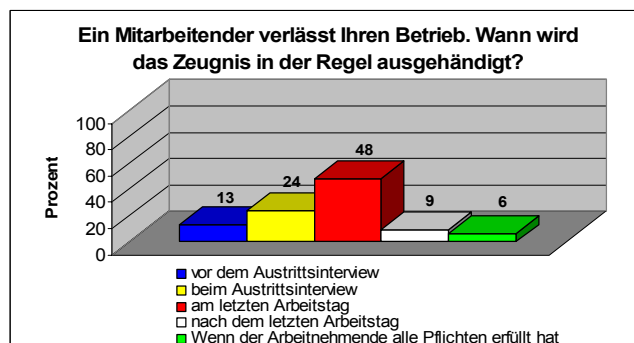


Abbildung 4

(N=1192, fehlend = 43, gültig = 1143)

Bei 85% der Befragten verlässt der Arbeitnehmende den Betrieb am letzten Arbeitstag im Besitz seines Arbeitszeugnisses. Das heisst, er hat es vor oder während dem Austrittsinterview oder am letzten Arbeitstag erhalten. Lediglich 6% halten das Arbeitszeugnis so lange zurück, bis der Arbeitnehmende alle Pflichten gegenüber dem Betrieb erfüllt hat. Bei diesem Punkt kann die Aussage gemacht werden, dass je kleiner der Betrieb ist, desto eher wird das Arbeitszeugnis zurückgehalten. Jedoch sind keine Unterschiede zwischen den verschiedenen Sektoren festzustellen.

Zusammenfassende Beurteilung These 1

Die umfassenden Auswertungen bestätigen diese These. Es darf festgestellt werden, dass die in der Literatur empfohlenen Prozesse der Zeugniserstellung in der Arbeitszeugnispraxis umgesetzt werden.

These 2

Bei der Zeugniserstellung werden verschiedene Hilfsmittel benutzt und gleichermassen bei Kader und Mitarbeitenden eingesetzt.

Für die Zeugniserstellung bei **Kader und Mitarbeitenden** kommen folgende Hilfsmittel zum Einsatz (Mehrfachnennungen möglich):

Kader

Hilfsmittel	regelmässig	ab und zu	nie
Zeugnisse vergleichbarer Mitarbeitender (MA)	27%	60%	13%
Individuell ohne Vorlage	36%	44%	20%
Sammlung von Musterzeugnissen	16%	47%	37%
Entwurf MA	5%	46%	49%
Zeugnisbeurteilungsbogen ohne Textbausteine	38%	17%	45%
Eigenes Textbausteinsystem	24%	20%	56%
Externes Textbausteinsystem	8%	16%	76%



Frühere Beurteilungen (Mitarbeitendengespräch)	59%	36%	5%
Alte Zeugnisse MA	28%	40%	32%
Andere Formulierungshilfen	5%	50%	45%

Mitarbeitende

Hilfsmittel	regelmässig	ab und zu	Nie
Zeugnisse vergleichbarer Mitarbeitender (MA)	43%	50%	7%
Individuell ohne Vorlage	27%	48%	25%
Sammlung von Musterzeugnissen	19%	46%	35%
Entwurf MA	4%	31%	65%
Zeugnisbeurteilungsbogen ohne Textbausteine	37%	16%	47%
Eigenes Textbausteinsystem	27%	19%	54%
Externes Textbausteinsystem	9%	15%	76%
Frühere Beurteilungen (Mitarbeitendengespräch)	59%	36%	5%
Alte Zeugnisse MA	30%	40%	30%
Andere Formulierungshilfen	6%	49%	45%

Bei der Zeugniserstellung werden für Kader und Mitarbeitende die Hilfsmittel „Zeugnisse vergleichbarer Mitarbeitender“ und „frühere Beurteilungen (MA-Gespräch)“ am häufigsten verwendet. „Eigene Textbausteinsysteme“ werden „externen Textbausteinsystemen“ vorgezogen. Ein wesentlicher Teil der Zeugnisse werden ohne Vorlage erstellt. Kader entwerfen ihr eigenes Arbeitszeugnis öfters selber (51%) als Mitarbeitende (35%). Bei der Wahl der Hilfsmittel für Kader und Mitarbeitenden gibt es keine grossen Unterschiede.

Zusammenfassende Beurteilung These 2

Die obigen Antworten bestätigen die These grösstenteils. Es bestehen nur geringfügige Abweichungen bei der Anwendung der Art der Hilfsmittel bei Kader und Mitarbeitenden. Auffallend ist, dass trotz grossem Angebot von Hilfsmitteln, Zeugnisse häufig „individuell ohne Vorlage“ erstellt werden.

These 3

Beim Austritt eines Mitarbeitenden wird ein Arbeitszeugnis automatisch ausgestellt, ansonsten vor allem auf Verlangen des Mitarbeitenden.

In den Betrieben wird ein Arbeitszeugnis bei nachfolgenden Ereignissen wie folgt ausgestellt:

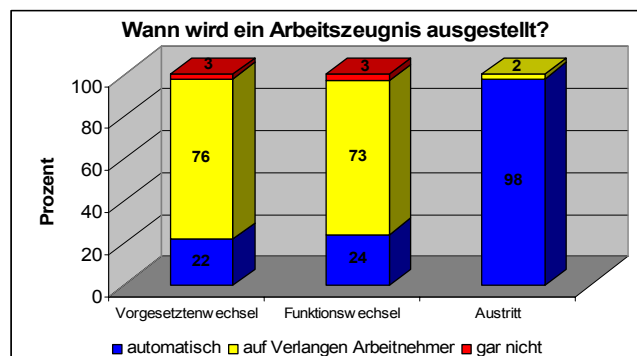


Abbildung 5

Vorgesetztenwechsel (N=1192, fehlend = 44, gültig = 1148)
 Funktionswechsel (N=1192, fehlend = 48, gültig = 1144)
 Ende Arbeitsverhältnis (N=1192, fehlend = 10, gültig = 1182)

Sehr erfreulich ist die Tatsache, dass beim Austritt eines Mitarbeitenden das unaufgeforderte Ausstellen eines Zeugnisses an der Spitze der Antworten steht. Ebenso werden beim Vorgesetzten- und Funktionswechsel über 20% automatisch ausgestellt.

Die Verfasser sind erstaunt, dass beim Austritt immer ein Zeugnis ausgestellt wird. Die eigene tägliche Personalpraxis zeigt, dass in einzelnen Branchen und vor allem bei Teilzeitangestellten oft kein Arbeitszeugnis ausgestellt wird.

Zusammenfassende Beurteilung These 3

Beim Austritt eines Mitarbeitenden wird ein Arbeitszeugnis automatisch ausgestellt. Damit wird diese These vollumfänglich bestätigt.

5. Recht

Ausdruck der Fürsorgepflicht der Arbeitgebenden ist u.a. die Pflicht zur Ausstellung eines Arbeitszeugnisses (Art. 330a des Schweizerischen Obligationenrechts [OR]). Das Arbeitszeugnis bezweckt, das berufliche Fortkommen des Arbeitnehmenden auf dem Arbeitsmarkt zu schützen. Daraus darf allerdings nicht abgeleitet werden, die Arbeitgebenden dürfen nur gute Zeugnisse ausstellen.

Nach Artikel 330a OR muss der Arbeitgebende den Arbeitnehmenden auf deren Verlangen jederzeit ein Arbeitszeugnis ausstellen, das sich über Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses sowie über deren Leistungen und deren Verhalten ausspricht.

Nur auf besonderes Verlangen des Arbeitnehmenden hat sich das Zeugnis über die Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses zu beschränken (Arbeitsbestätigung).



Zeugnisarten:

Das qualifizierte Zeugnis (oder auch Vollzeugnis genannt) enthält Angaben über Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses sowie über die Leistungen und das Verhalten des Arbeitnehmenden (Art. 330a Abs. 1 OR). Entsprechend dieser Gesetzesvorschrift sind Arbeitszeugnisse nach dem so genannten Bausteinprinzip im Normalfall wie folgt abgefasst:

Baustein 1	Familienname, Vorname, allfällige Titel, Geburtsdatum, Heimatort, Anstellungsdauer, Arbeitsort, zuletzt bekleidete Funktion
Baustein 2	Pflichtenheft, allfällige Beförderungen während der Anstellungsdauer
Baustein 3	Darstellung der internen bzw. externen Aus- und Weiterbildung
Baustein 4	Qualifikationen der Arbeitsleistung, Einstellung des Arbeitnehmenden zur Firma
Baustein 5	Beurteilung des Verhaltens
Baustein 6	Austrittsgrund
Baustein 7	Schlussatz

Das einfache Arbeitszeugnis (oder auch Arbeitsbestätigung genannt) gibt gemäss Brühwiler (vgl. Referat 2001) ausschliesslich Auskunft über die Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses (Art. 330a Abs. 2 OR).

Grundsätze der inhaltlichen Gestaltung

Aus der Praxis der geltenden Rechtsprechung im Bereich Arbeitszeugnisse gelten vier Grundsätze mit dieser Prioritätenfolge:

1. Grundsatz der Wahrheit
2. Grundsatz der Vollständigkeit
3. Grundsatz der Klarheit / Verständlichkeit
4. Grundsatz des Wohlwollens

Es ist nicht zufällig, dass der Grundsatz des Wohlwollens in dieser Liste zuletzt aufgeführt ist. Er kommt nur insoweit zum Tragen, als die anderen vorgenannten Grundsätze, namentlich der Grundsatz der Wahrheit, dadurch nicht tangiert werden. Das Zeugnis darf und muss auch negative Punkte enthalten, soweit sie für die Würdigung der Arbeitnehmenden von Bedeutung sind. Andernfalls würde es den Erfordernissen der Wahrheit und Vollständigkeit widersprechen. Entgegen der weit verbreiteten Meinung kann also aus dem Grundsatz des Wohlwollens nicht abgeleitet werden, dass damit die Arbeitnehmenden auch Anspruch auf ein gutes Zeugnis haben (vgl. Brühwiler Referat 2001).

Form des Arbeitszeugnisses

Das Zeugnis muss schriftlich und sauber abgefasst, datiert und vom Arbeitgebenden rechtsgültig unterzeichnet sein. Ein Zeugnis darf nicht durch die äussere Gestaltung bei Lesenden den Eindruck erwecken, der Arbeitgebende schätze den Arbeitnehmenden gering. Das wäre ein Verstoß gegen die Persönlichkeit des Arbeitnehmenden (Art. 328 OR), und es würde dem erwähnten Zweck des Arbeitszeugnisses, das berufliche Fortkommen des Arbeitnehmenden zu schützen, widersprechen.

Wahl der Sprache

Das Arbeitszeugnis ist in der am Ort des Betriebes üblichen Sprache abzufassen.

These 4

Bei der Mehrheit der Zeugnisausstellenden ist der Unterschied zwischen einem qualifizierten Arbeitszeugnis und einer Arbeitsbestätigung bekannt.

In ein Arbeitszeugnis bzw. in eine Arbeitsbestätigung werden nachstehende Elemente aufgenommen:

	Voll-Zeugnis	Arbeitsbestätigung
Personalien	98%	94%
Funktion	99%	93%
Funktionswechsel / Beförderung	95%	23%
Aufgaben / Tätigkeiten	99%	57%
Weiterbildung	70%	8%
Leistung	99%	8%
Verhalten	96%	7%
Austrittsgrund	90%	35%
Schlussatz (Wünsche etc.)	98%	60%

Die Antworten zeigen eindeutig, dass den Zeugnisausstellenden ausreichend bekannt ist, welche Elemente in einem Vollzeugnis enthalten sein müssen. Nicht ganz so klar ist ihnen der Inhalt der Arbeitsbestätigung.

Zusammenfassende Beurteilung These 4

Diese These wird bestätigt.

These 5

Um grösseren Konflikten aus dem Weg zu gehen, sind Zeugnisausstellende zu beträchtlichen Zugeständnissen bereit und gehen auf Änderungswünsche der Arbeitnehmenden ein.

Wenn ein prozessfreudiger Mitarbeitender von den Zeugnisausstellenden eine Änderung seines Zeugnisses verlangt, so wird folgendermassen reagiert:

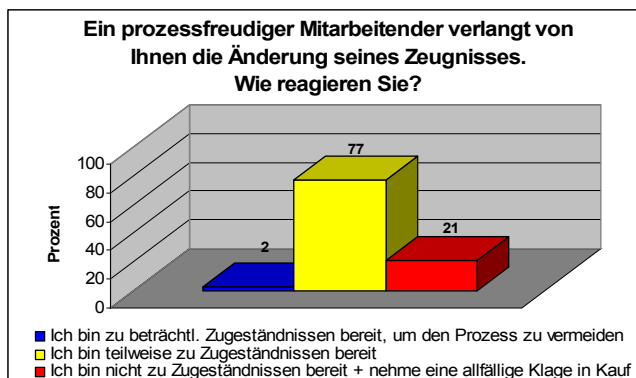


Abbildung 6

(N=1192, fehlend = 47, gültig = 1145)

Überraschenderweise sind 77% nur teilweise zu Zugeständnissen bereit. 21 % sind zu keinen Zugeständnissen bereit und nehmen sogar eine allfällige Klage in Kauf. Das vorliegende Resultat stützt die Aussage von Gregor Ruh (Centre Patronal), dass bei Streitfällen der Arbeitgebende meistens bereit ist, nachzugeben und es deshalb nur selten zu Gerichtsfällen kommt. Diese Aussage bestätigt sich insofern, als im Leitfaden zum Arbeitsvertragsrecht von Ullin Streiff und Adrian von Kaenel (1992) wenig Kommentare zu Gerichtsfällen dokumentiert sind.

Bei der statistischen Auswertung wurden die Daten der Abbildung 6 mit der Funktion der Umfrageteilnehmenden verglichen. Daraus geht hervor, dass über 20% der Geschäftsleitung, der Leitung von Personalabteilungen und der Linie nicht zu Zugeständnissen bereit sind. Im Kommentar zum Einzelarbeitsvertrag von Brühwiler (1996:232f.) sind eine Anzahl Berichtigungsklagen dokumentiert.

Zusammenfassende Beurteilung These 5

Aufgrund der statistischen Auswertung entspricht diese These nicht vollumfänglich der Arbeitszeugnispraxis. Die Zeugnisausstellenden sind mehrheitlich nicht zu beträchtlichen Zugeständnissen bereit.

These 6

Der Mehrheit der Zeugnisausstellenden geht der Grundsatz des Wohlwollens jedem anderen Grundsatz vor.

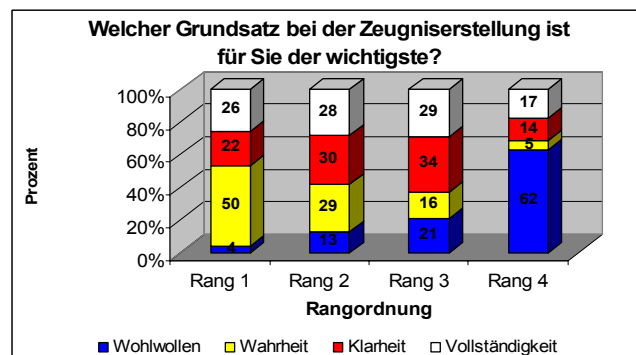


Abbildung 7

Wohlwollen (N=1192, fehlend = 84, gültig = 1108)
Klarheit (N=1192, fehlend = 80, gültig = 1112)
Vollständigkeit (N=1192, fehlend = 80, gültig = 1112)
Wahrheit (N=1192, fehlend = 80, gültig = 1112)

Das Zeugnis muss objektiv richtig sein. Es darf keine falschen Angaben enthalten und alle objektiv feststellbaren Angaben müssen den Tatsachen entsprechen. 50% der Umfrageteilnehmenden erachten diesen Grundsatz ebenfalls als den wichtigsten bei der Zeugniserstellung. Die Grundsätze der Klarheit / Verständlichkeit und Vollständigkeit in der Rangfolge 2 und 3 entsprechen den rechtlichen Ausführungen. Die Tatsache, dass 62% das Wohlwollen auf Platz 4 rangiert haben, lässt darauf schliessen, dass die rechtlichen Grundsätze einer Mehrheit bekannt sind.

Statistische Auswertungen und Verknüpfungen mit der Grösse der Betriebe, den Funktionen und den Erfahrungen haben keinen signifikanten Unterschied in der Bewertung der Rangfolge ergeben. Allerdings zeigt sich ein eindeutiger Zusammenhang zwischen der Bewertung der Rangfolge und den Reaktionen auf Änderungswünsche in Arbeitszeugnissen. Personen die nicht zu Zugeständnissen bereit sind und eine allfällige Klage in Kauf nehmen, haben den Grundsatz der Wahrheit klarer auf Rang 1 positioniert. Jedoch wird nicht bestätigt, dass Zeugniserstellende, die zu beträchtlichen Zugeständnissen bereit sind, um einen Prozess zu vermeiden, den Grundsatz des Wohlwollens auf die vorderen Ränge positioniert haben.

Zusammenfassende Beurteilung These 6

Die fundierten Auswertungen haben deutlich ergeben, dass die These sich in der Praxis nicht bestätigt hat. Somit darf festgestellt werden, dass aufgrund der umfassenden Literatur und dem breiten Fortbildungsangebot die Rangfolge der Grundsätze bei der Zeugniserstellung in der Praxis bekannt ist und richtig angewendet wird.



These 7

Die rechtlichen Aspekte der Arbeitszeugnisse sind einer grossen Mehrheit der Zeugnisausstellenden nicht bekannt.

Gestützt auf OR Art. 330a Abs.1 kann der Arbeitnehmende jederzeit vom Arbeitgebenden ein Zeugnis verlangen.

In den Betrieben wird auf das Verlangen der Mitarbeitenden auf ein Zwischenzeugnis folgendermassen eingegangen:

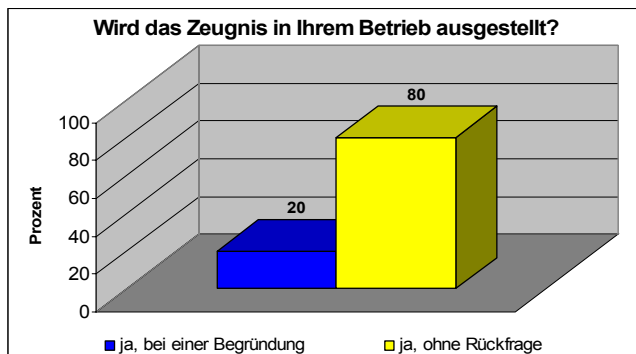


Abbildung 8

(N=1192, fehlend = 23, gültig = 1169)

Gegen die Ausstellung von Zwischenzeugnissen gibt es in den Betrieben keine Widerstände. Praktisch in allen Betrieben wird das Zwischenzeugnis ohne Rückfrage (80%) oder bei einer Begründung (20%) ausgestellt. Zusätzliche Auswertungen zeigen, dass je grösser der Betrieb ist, desto eher wird ein Zwischenzeugnis ohne Rückfrage ausgestellt.

Um die Arbeitszeugnispraxis nach den vollständigen inhaltlichen Grundsätzen zu untersuchen, interessierte die Frage, ob bei gegebenem Anlass im Zeugnis gesundheitliche Gründe und/oder Alkoholismus erwähnt wird.

Auf die Frage: „Haben Sie schon einmal in einem Arbeitszeugnis gesundheitliche Gründe erwähnt“, sind folgende Antworten eingegangen:



Abbildung 9

(N=1192, fehlend = 258, gültig = 934)

Da Alkoholismus und andere Suchtprobleme Krankheiten sein können, ist von Interesse, wie die Problematik Erwähnung in den Arbeitszeugnissen findet.

Von den 1192 Teilnehmenden haben 16% keine Angaben gemacht. Von den verbleibenden 1006 gültigen Antworten hatten 55% diesen Fall noch nie.

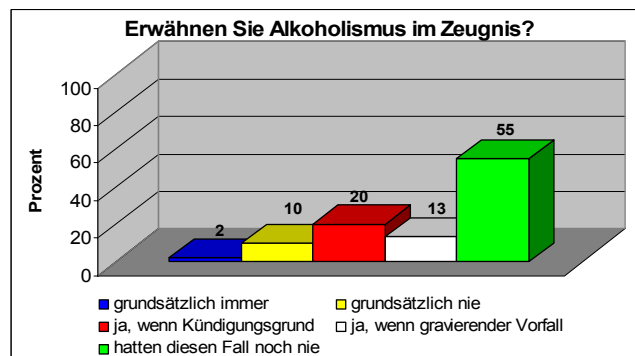


Abbildung 10

(N=1192, fehlend = 186, gültig = 1006)

Von den restlichen 45% der Teilnehmenden, die in der Zeugnispraxis mit dem Thema Alkohol konfrontiert wurden, verteilen sich die Antworten wie folgt:

Grundsätzlich immer	5%
Grundsätzlich nie	22%
ja, wenn Kündigungsgrund	44%
ja, wenn gravierender Vorfall	29%

Von denjenigen, die Alkoholismus im Arbeitszeugnis erwähnten, wird dieser Umstand wie folgt formuliert:

Gesundheitliche Gründe	77%
Andere Formulierungen	19%
Verklausuliert	4%

Bei der Bewertung der Antworten ist zu bedenken, dass Alkoholismus im Arbeitsrecht als Krankheit gilt. Angaben über den Gesundheitszustand des Arbeitnehmenden gehören grundsätzlich nicht in ein Arbeitszeugnis. Erst wenn die Krankheit einen gravierenden Einfluss auf die Leistung und das Verhalten des Arbeitnehmenden hat oder wenn das Arbeitsverhältnis wegen einer Erkrankung aufgelöst werden musste, ist es in einem qualifizierten Arbeitszeugnis gerechtfertigt, einen entsprechenden Hinweis anzubringen. Der Arbeitgebende muss nämlich auch in diesem Fall der Wahrheitspflicht nachkommen, andernfalls er schadenersatzpflichtig werden kann.

Die Bekanntgabe der medizinischen Diagnose oder der Krankheitssymptome stellt nicht nur einen groben Verstoß gegen die Fürsorgepflicht, sondern auch gegen Art. 328b OR und gegen das Datenschutzgesetz (DSG) dar. Der Arbeitnehmende braucht ein solches Zeugnis nicht hinzunehmen, sondern kann eine Berichtigung verlangen (vgl. Jansen 1996:152ff.).

Zusammenfassende Beurteilung These 7

Die These, dass die rechtlichen Aspekte der Arbeitszeugnisse einer grossen Mehrheit der Zeugnisausstellenden nicht bekannt ist, hat sich so nicht bestätigt.

Die umfassenden Auswertungen zeigen, dass die Umfrageteilnehmenden, unabhängig von der Betriebsgrösse und Branche, über grundlegende rechtliche Aspekte Bescheid wissen.

6. Formulierung / Interpretation

Die Fairness und die Rechtsprechung verlangen zwar eine klare und deutliche Sprache bei der Abfassung von Arbeitszeugnissen, dennoch hat sich über die Jahre hinweg eine eigentliche Zeugnissprache entwickelt.

Geheimcodes meinen folglich nicht, was sie sagen. Sie widersprechen daher den Grundsätzen der Wahrheit und der Klarheit. Aus diesen Gründen sind Geheimcodes verboten und haben in Arbeitszeugnissen nichts zu suchen.

Relativ positiv tönende Qualifikationen besitzen unter den Eingeweihten oft eine wesentlich negativere Bedeutung. Listen zur Erstellung und Übersetzung solcher Qualifikationen zirkulieren in Personalabteilungen und bei Arbeitnehmenden.

These 8

Es existiert keine einheitliche Formulierungs- und Interpretationspraxis.

Wenn nun Ausstellende und Lesende von Arbeitszeugnissen davon ausgehen müssen, dass sie den Text zuerst übersetzen müssen, ist es unerlässlich, dass alle die gleiche Sprache verwenden. In der Literatur ist zum Thema Zeugnisformulierung und Zeugnissprache eine grosse Zahl an Veröffentlichungen vorhanden. Nach Schwarb (vgl. 1999:20) gibt die Literatur keine einheitliche Zeugnissprache vor. Es werden gravierende Unterschiede in der Interpretation von Formulierungen und der entsprechenden Zeugnisabfassung nachgewiesen.

In der gleichen Umfrage von Schwarb (vgl. 1999:43) vertreten die Praktiker aus Personalabteilungen die Auffassung, dass im Arbeitszeugnis nichts „Schlechtes“ geschrieben werden darf. Dies hat zur Folge, dass sie diese Sachverhalte nicht korrekt im Arbeitszeugnis erwähnen.

Aufgrund der Literatur wird die Zeugnissprache hauptsächlich in der Qualifikation der Arbeitsleistung (Baustein 4), in der Beurteilung des Verhaltens (Baustein 5), im Austrittsgrund (Baustein 6) sowie im Schlusssatz (Baustein 7) verwendet.

In unserer Umfrage haben wir die Teilnehmenden befragt, ob sie gewisse Formulierungen in der Leistungsbeurteilung im Zusammenhang mit der Zufriedenheit benutzen. Die Ergebnisse sehen wie folgt aus:

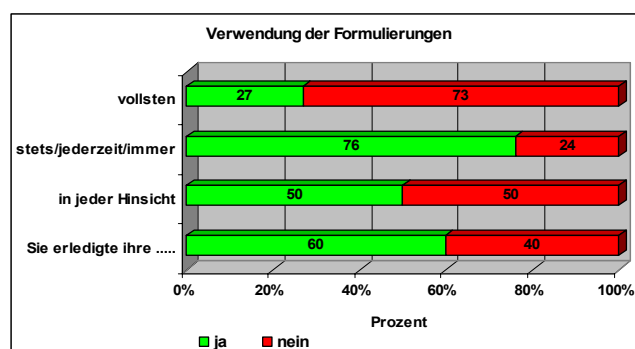


Abbildung 11

vollsten (N=1192, fehlend = 48, gültig = 1144)
 stets/jederzeit/immer (N=1192, fehlend = 48, gültig = 1144)
 in jeder Hinsicht (N=1192, fehlend = 69, gültig = 1123)
 Sie erledigte ihre... (N=1192, fehlend = 51, gültig = 1141)

Die Rangfolge von Zufriedenheitsaussagen ist das bekannteste Beispiel für die Positivskala-Technik in der Zeugnissprache. Bei dieser Technik werden alle Aussagen im positiven Bereich feiner unterteilt oder allenfalls schwach negativ dargestellt. So ist auf allen Stufen von „Zufriedenheit“ die Rede. Die Abstufung erfolgt mit Hilfe des Zeitfaktors („stets“, „jederzeit“, „immer“) und mit Hilfe des Grades der Zufriedenheit.

Die Zufriedenheitsformel ist sehr verbreitet und in gewissem Masse normiert. Doch sie ist mit einer Reihe von Problemen verbunden.

Aufgrund der Umfrageresultate benutzen 27% den Begriff „vollsten“. Viele derjenigen, die diese Formulierung nicht benutzen, begründen dies damit, dass „vollsten“ grammatikalisch unkorrekt sei, da das Wort „voll“ in logischer Sicht nicht steigerbar ist. Trotzdem wird in der Literatur die Formulierung „stets vollste Zufriedenheit“ mehrheitlich als Formel für eine sehr gute Leistungsbeurteilung referiert und vorgeschlagen.

(vgl. Weuster 1994:43). Vor einigen Jahren hat das oberste Arbeitsgericht der Bundesrepublik Deutschland (vgl. BAG 1992, EzA §630 BGB Nr.16) die Formel „vollste Zufriedenheit“ als Realität der Zeugnissprache anerkannt. Manche Ausstellenden verwenden aber die Formel „stets volle Zufriedenheit“ für eine sehr gute Beurteilung, woraus Missverständnisse bei der Zeugnisanalyse resultieren können.

Zum Problem „vollst“ kann noch angemerkt werden, dass hier ein Unterschied im logischen und praktischen Gebrauch des Wortes „voll“ besteht. Die Realität kennt sehr wohl unterschiedliche Grade von „voll“, wie z.B. der Begriff „randvoll“ zeigt. In der Praxis wird ein hohes Glas, das bis zum Eichstrich mit einer Flüssigkeit gefüllt ist, als „voll“ bezeichnet. Und dennoch kann man noch ein wenig weiter füllen. In diesem semantischen Sinne kann man „vollst“ vielleicht als zeugnissprachliches Äquivalent von „randvoll“ interpretieren.

Das gleiche Problem ergibt sich übrigens bei der Aussage, der Arbeitnehmende habe den Erwartungen „stets in allerbesten Weise entsprochen“. Da „in bester Weise“ bereits das Superlativ repräsentiert, ist es nicht steigerbar.

Es ist zu beachten, dass die Zufriedenheitsformel wie jede Zeugnisaussage kontextabhängig ist. Mittelmässige Beurteilungen der Arbeitsmotivation, der Fähigkeiten, der Fachkenntnisse, der Arbeitsweise und der Arbeitserfolge relativieren eine sehr gute oder gute Zufriedenheitsformel.

Aus der Abbildung 11 ist ersichtlich, dass die vorgelegten Formulierungen individuell benutzt werden. Daraus ist die Problematik der uneinheitlichen Zeugnissprache erkennbar.

Diese Feststellung wird mit den beiden folgenden Umfrageresultaten untermauert:

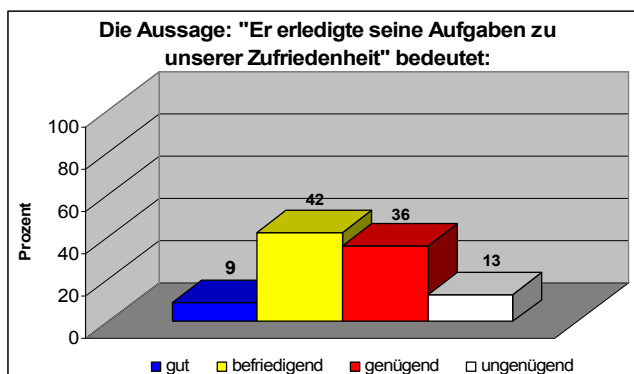


Abbildung 12

(N=1192, fehlend = 15, gültig = 1177)

Diese Auswertung zeigt weiter ein uneinheitliches Bild der Bewertung auf. 78% bewerteten die Aussage als „befriedigend“ und „genügend“. Keiner der Teilnehmenden bewertete die Aussage als „sehr gut“. Die Bandbreite der Interpretation geht von „gut“ bis „ungenügend“.

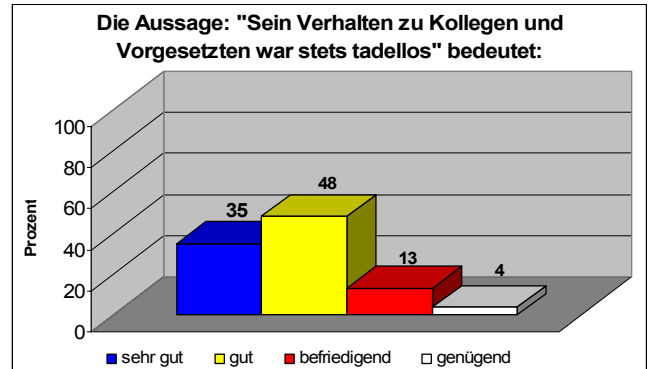


Abbildung 13

(N=1192, fehlend = 34, gültig = 1158)

Diese Auswertung unterstreicht die uneinheitliche Interpretation ebenfalls, wobei 83% sich auf „sehr gut“ und „gut“ festlegten. Niemand bewertete die Aussage als „ungenügend“. Die Bandbreite der Interpretation geht in diesem Beispiel von „sehr gut“ bis „genügend“.

Die Detailauswertung zeigt auf, dass kleine Betriebe die Aussagen signifikant weniger gut bewerten als mittlere und grosse Betriebe. Dieses Resultat wird durch Weuster (vgl. 1994:57) bestätigt.

Unterschiede zwischen den Sektoren Industrie und Dienstleistungen sind nicht ersichtlich.

Die verschiedenen Funktionsträger interpretieren die Aussagen ähnlich. Es gibt keinen signifikanten Unterschied.

In der Schlussformulierung finden sich nebst der Erwähnung der Art der Beendigung des Arbeitsverhältnisses oder den Beweggründen dazu oftmals Dankesworte, Zukunftswünsche und so genannte „Bedauernsformeln“.

Viele Personalverantwortliche beginnen bei der Analyse und Bewertung von Arbeitszeugnissen zuerst beim Satzsatz und erhalten so vom Bewerbenden ein erstes Bild.

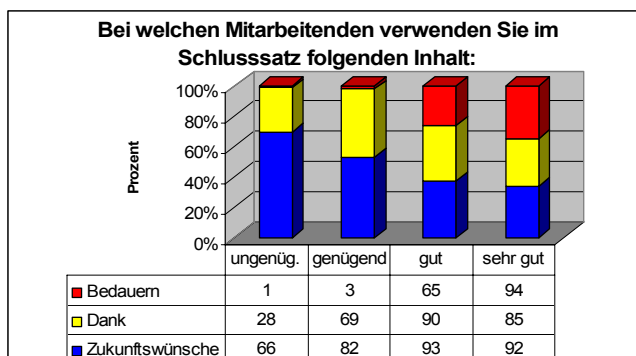


Abbildung 14

Gute und sehr gute Mitarbeitende können in ihrem Arbeitszeugnis ein Bedauern erwarten. Bei genügenden und ungenügenden Ausstretenden wird auf ein Bedauern verzichtet.

Gemäss Neff (vgl. 2002:61) manifestiert diese Formulierung in einem Zeugnis, dass der Arbeitgebende im allgemeinen einen guten oder sehr guten Arbeitnehmenden verliert. Andernfalls liegt der Schluss nahe, dass der Weggang der Arbeitnehmenden für den Arbeitgebenden keinen grossen Verlust darstellt.

Bei 72% der ungenügenden Mitarbeitenden wird ein Dank im Zeugnis fehlen. Die besser beurteilten Ausstretenden erhalten in ihrem Arbeitszeugnis grundsätzlich ein Dankeschön.

Zukunftswünsche werden bei der Mehrheit der Ausstretenden aufgeführt.

Insbesondere Dankesworte und Zukunftswünsche sind derart üblich geworden, dass deren Weglassung vom Lesenden eines Arbeitszeugnisses als negative oder zumindest indifferente Beurteilung wahrgenommen wird.

Zusammenfassende Beurteilung These 8

Die obige These wird bestätigt. Die Interpretation der unterschiedlichen Aussagen zeigt ein Bild der Uneinheitlichkeit. Es kann angenommen werden, dass nicht alle die gleichen Folgerungen aus dem Text gezogen haben. Es liegen somit massive Beurteilungsfehler vor.

Unterstützt werden die Resultate dieser empirischen Untersuchung durch die Umfrage bei Praktikern durch Schwarb (vgl. 1999:19,53). Ein uneinheitlicher Sprachgebrauch bei den Arbeitgebenden wird auch dort aufgezeigt.

These 9

Leistung und Verhalten werden in anderen Betrieben im Vergleich zum eigenen Betrieb tendenziell zu gut bewertet.

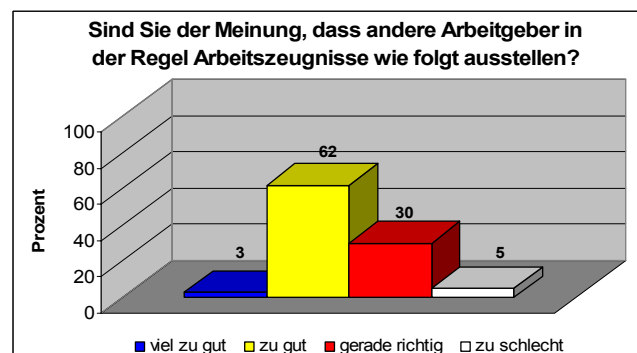


Abbildung 15

(N=1192, fehlend = 56, gültig = 1136)

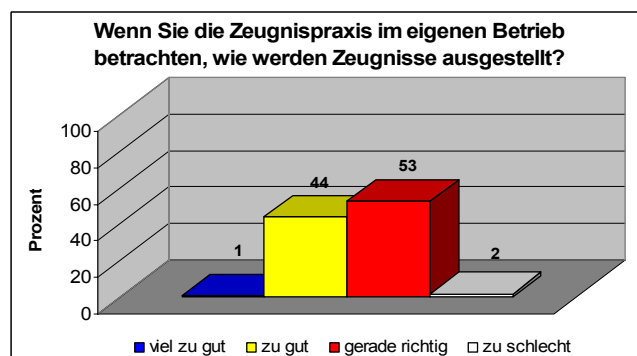


Abbildung 16

(N=1192, fehlend = 24, gültig = 1168)

Aufgrund der ausgewerteten Daten werden die Arbeitszeugnisse anderer Betriebe als zu gut und diejenigen des eigenen Betriebes tendenziell als gerade richtig bewertet.

Ausserdem besteht ein direkter Zusammenhang zwischen der Bewertung wie andere Betriebe ihre Arbeitszeugnisse ausstellen und der Bedeutung der Arbeitszeugnisse für die Personalauswahl. „Je geringer die Bedeutung für die Personalauswahl ist, desto wohlwollender stellen andere Arbeitgebende ihre Zeugnisse aus.“

Weiter gibt es keine Hinweise darauf, dass Arbeitszeugnisse in kleinen Betrieben im Vergleich zu mittleren oder grossen Betrieben zu gut ausgestellt werden.

Zusammenfassende Beurteilung These 9

Diese These wird bestätigt.

These 10

Das Arbeitszeugnis ist ein hilfreiches diagnostisches Instrument bei der Personalauswahl.

Weuster (vgl. 1994:3f.) weist in der Veröffentlichung auf die Rolle und Bedeutung von Arbeitszeugnissen im Rahmen des Methodenmix der Bewerberbeurteilung hin. Ihre eignungsdiagnostische Rolle wurde bislang kaum empirisch erforscht, obwohl schon lange bekannt ist, dass Arbeitszeugnisse ihre besondere Bedeutung aus ihrer Funktion als Informations- und Werbemittel bei der Personalauswahl gewinnen. Es sind jedoch nur wenige Untersuchungen zum Arbeitszeugnis bekannt.

Gemäss Schwab (vgl. 1999:35f.) wird aufgrund von Interviews mit Praktikern dem Arbeitszeugnis bei der Personalauswahl ein eher niedriger Stellenwert beigemessen. Allerdings bezieht sich diese Aussage auf einen damals eher ausgetrockneten Arbeitsmarkt. Eine Zunahme der Bedeutung wird bei höherer Arbeitslosigkeit in beschränkter Masse in Aussicht gestellt.

Der Arbeitsmarkt hat sich seitdem für die Arbeitnehmenden ungünstig entwickelt und die Arbeitslosigkeit ist stark angestiegen. Die Bedeutung des Arbeitszeugnisses bei der Personalauswahl hat gemäss dieser Umfrage wieder zugenommen.

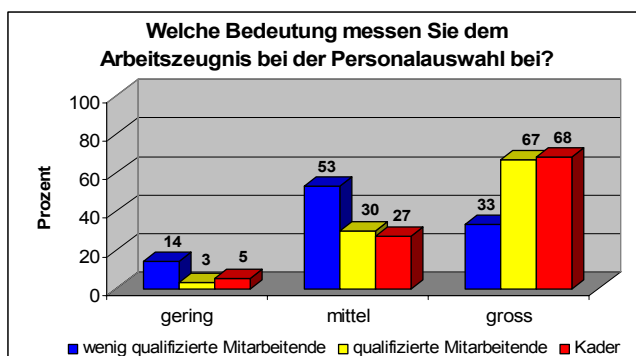


Abbildung 17

wenig qualifizierte Mitarbeitende (N=1192, fehlend =41, gültig 1151)
qualifizierte Mitarbeitende (N = 1192, fehlend = 34, gültig 1158)
Kader (N = 1192, fehlend = 40, gültig 1152)

Für wenig qualifizierte Mitarbeitende messen nur 33% der Teilnehmenden dem Arbeitszeugnis eine grosse Bedeutung bei. Für qualifizierte Mitarbeitende und Kader nimmt die Bedeutung des Arbeitszeugnisses als Instrument bei der Personalauswahl zu. Mehr als 67% messen diesem Instrument eine grosse Bedeutung zu.

Erfahrene und weniger erfahrene Zeugnisausstellende und -verwendende schätzen die Bedeutung der Arbeitszeugnisse für die Personalauswahl gleich ein. Ebenso gibt es keine

signifikanten Unterschiede zwischen den Sektoren Industrie und Dienstleistung sowie den verschiedenen Betriebsgrössen.

Zusammenfassende Beurteilung These 10

Die These, dass das Arbeitszeugnis ein hilfreiches diagnostisches Instrument bei der Personalauswahl ist, wird bestätigt.

7. Zusammenfassung der Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Im letzten Teil dieser Arbeit sollen eine Zusammenfassung der gewonnenen Erkenntnisse vorgenommen sowie daraus Schlussfolgerungen abgeleitet werden.

Organisation / Hilfsmittel

Die Erkenntnis, dass eine grosse Mehrheit der Umfrageteilnehmenden für die Erstellung, Beurteilung und Abgabe von Arbeitszeugnissen professionell vorgeht und zum Teil auch für deren Erstellung Hilfsmittel benutzt, lässt darauf schliessen, dass das grosse Angebot an Fachausbildungen und Hilfsmitteln genutzt wird. Da Leistung und Verhalten der Arbeitnehmenden in den meisten Fällen von den Mitarbeitenden der Personalabteilung nicht beurteilt werden können, werden die Linienvorgesetzten aktiv beigezogen. Mit diesem Vorgehen werden einerseits die Angaben zur Leistungs- und Verhaltensbeurteilung des direkten Vorgesetzten und andererseits das Know-how der Personalabteilung in der Zeugniserstellung genutzt. Ausstellfehler werden so reduziert und die Qualität des Arbeitszeugnisses erhöht. Die Zeugnisausstellenden sind sich bewusst, dass das Arbeitszeugnis ein wichtiges Dokument mit Langzeitwirkung darstellt, das in einem gewissen Sinne über die beruflichen Chancen der Arbeitnehmenden entscheidet. Somit nehmen die Arbeitgebenden ihre Fürsorgepflicht gegenüber den beschäftigten und austretenden Mitarbeitenden ernst. Dies zeigt, dass der Zeugnispraxis in der deutschsprachigen Schweiz ein hoher Stellenwert beigemessen wird.

Recht

Sehr erfreulich ist auch die Tatsache, dass ein grosser Anteil der Umfrageteilnehmenden mit den rechtlichen Aspekten der Zeugniserstellung vertraut ist.

Dem obersten Grundsatz der Wahrheitspflicht wird Rechnung getragen, so dass der Lesende



des Arbeitszeugnisses einen Gesamteindruck über das Aufgabengebiet sowie die Leistungs- und Verhaltensbeurteilung des Arbeitnehmenden vermittelt bekommt.

Im Juni 2001 wurden von den beiden Nationalräten Alexander Tschäppat (SP/BE) und dem inzwischen aus dem Rat ausgeschiedenen Christoph Eymann (LPS/BS) Vorstösse für transparente gesetzliche Kriterien - insbesondere das Verbot von Verklausalierungen und Geheimcodes bei der Erstellung von Arbeitszeugnissen - eingereicht. Die mit der Ausarbeitung der definitiven Vorlage betraute Rechtskommission war der Ansicht, dass das geltende Recht wie auch die bestehende Praxis die Anliegen der Initianten bereits heute abdecken und somit keine Gesetzesänderung notwendig sei. Auch sei es eher unwahrscheinlich, dass eine Gesetzesvorschrift Verklausalierungen und Geheimcodes verhindern könne.

Formulierung / Interpretation

Unsere Umfrage hat bestätigt, dass die weitaus grössten Schwierigkeiten bei der Formulierung und Interpretation von Arbeitszeugnissen bestehen. Die Unsicherheit, wie eine bestimmte Formulierung zu verstehen ist, und ob ein Arbeitszeugnis verschiedene Techniken wie Positiv-Skala (z.B. bei der Zufriedenheitsformel) und Leerstellen enthält, hinterlässt allgemein ein ungutes Gefühl. Da gerade bei qualifizierten Mitarbeitenden und beim Kader das Arbeitszeugnis ein wichtiges Instrument bei der Personalauswahl darstellt, ist die beschriebene Problematik bedenklich.

Gemäss Brühwiler (vgl. Referat 2001) birgt die Verwendung von Zeugnissprachen die Gefahr der Überinterpretation durch den Lesenden und die Gefahr der Verwendung von versehentlichen Formulierungen, die negative Aussagen enthalten. Er lehnt daher die Verwendung von Zeugnissprachen ab und empfiehlt offen und klar formulierte Arbeitszeugnisse. Dabei sollen Stärken der Arbeitnehmenden hervorgehoben, wesentliche Defizite aber in angemessener Weise ebenfalls angesprochen werden.

Gemäss Umfrage von Schwarb (vgl. 1999:31f.) haben die Praktiker aus Personalabteilungen keine einheitlichen Wünsche an ein ideales Arbeitszeugnis. Es wird aber mehrheitlich gewünscht, dass alle Arbeitgebende wahre Angaben im Arbeitszeugnis machen.

In diese Richtung geht auch unsere Empfehlung. Ein Arbeitszeugnis muss den rechtlichen Ansprüchen genügen. Durch geeignete Massnahmen und Hilfsmittel muss jeder Betrieb sicherstellen, dass die verschiedenen Ausstellungsfehler so gering wie möglich gehalten werden können. Die verwendete Zeugnissprache muss allgemein verständlich und das Zeugnis so abgefasst sein, dass die verwendeten Worte genau die gleiche Bedeutung haben wie in der Umgangssprache. Es genügt nicht am Ende eines Zeugnisses darauf hinzuweisen, dass es sich beim vorliegenden Zeugnis um ein "uncodiertes, transparentes Arbeitszeugnis" handelt und dann trotzdem die bekannten codierten Redewendungen verwendet werden.



8. Verzeichnisse und Testverfahren

Literatur- und Quellenverzeichnis

Arbeitsgesetz (ArG)

Brühwiler Jürg (1996)

„Kommentar zum Einzelarbeitsvertrag“
Verlag Paul Haupt Bern, Stuttgart, Wien
ISBN 3-258-05232-8

Brühwiler, Jürg

Referat Arbeitszeugnis vom 12. 06. 2001 an der FHSO

Bundesarbeitsgericht Bundesrepublik Deutschland (BAG 23.09.1992, EzA §630 BGB Nr. 16)

Class Edi / Bischofberger Sabine (1992)

„Das Arbeitszeugnis und seine Geheimcodes“
Verlag des Schweizerischen Kaufmännischen Verlages Zürich
ISBN 3-286-50943-4

Datenschutzgesetz (DSG)

Hesse Jürgen / Schrader Hans Christian (1995)

„Arbeitszeugnisse professionell erstellen, interpretieren, verhandeln“
Eichborn Verlag, Frankfurt
ISBN 3-8218-1270-2

Huber Günter (2003)

„Das Arbeitszeugnis in Recht und Praxis“
Verlag Haufe
ISBN 3-448-05354-6

Janssen Susanne (1996)

„Die Zeugnispflicht des Arbeitgebers“
Verlag Stämpfli+Cie AG Bern
ISBN 3-7272-0640-3

Knobbe, Thorsten

Artikel „Arbeitszeugnis ist nicht gleich Arbeitszeugnis“, Internet: www.arbeitszeugnisse.de
28. 08. 2002

LSO (2001)

Verband Lehrerinnen und Lehrer Solothurn
Dokumentation „Arbeitszeugnisse“, 3 / 2001

Lucas Manfred (2001)

„Arbeitszeugnisse richtig deuten“
Verlag Econ Taschenbücher bei Ullstein
ISBN 3-548-70035-7

Müller Thomas (2001)

Artikel „Arbeitszeugnis: „Zum Abschied geheimnisvolle Grüsse vom Chef“, Zeitschrift K-Tipp 1

Neff, Markus (2002)

Artikel „Fakten für die Personalselektion“, Zeitschrift Organisator, Ausgabe 1-2 / 2002

Obligationenrecht Schweizerisches (OR)

Schwarb Thomas (1990)

Artikel „Geheimcode mit vielen Schlüsseln“
Schweizerische Handelszeitung, 12.07.1990

Schwarb Thomas (1999)

„Das Arbeitszeugnis als Instrument der Personalpraxis“
Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz, Publikationsreihe B: Sonderdruck 99-04

Streiff Ullin / von Kaenel Adrian (1993)

„Arbeitsvertrag“
Schulthess Polygraphischer Verlag Zürich
ISBN 3-7255-3092-0

Weuster, Arnulf (1991)

Artikel „Dienstzeugnis: Wie hätten Sie geurteilt?“, Zeitschrift Personalwirtschaft, Ausgabe Nr. 11

Weuster, Arnulf (1992)

Artikel „Auswertung der Leserkommentare zum Dienstzeugnis“, Zeitschrift Personalwirtschaft, Ausgabe Nr. 1

Weuster Arnulf (1994)

„Personalauswahl und Personalbeurteilung mit Arbeitszeugnissen“
Verlag für Angewandte Psychologie Göttingen
Stuttgart
ISBN 3-87844-117-7

Weuster Arnulf / Scheer Brigitte (2002)

„Arbeitszeugnisse in Textbausteinen“
Richard Boorberg Verlag
ISBN 3-415-03003-2



Statistiken / Testverfahren

In einigen Statistiken treten Rundungsdifferenzen auf. Die einzelnen Prozentsätze summieren sich dann z.B. zu mehr oder weniger als 100%.

Chi-Quadrat-Test

Der Chi-Quadrat-Test überprüft die Unabhängigkeit der beiden Variablen der Kreuztabelle und damit indirekt den Zusammenhang der beiden Merkmale. Zwei Variablen einer Kreuztabelle gelten dann als voneinander unabhängig, wenn die beobachteten Häufigkeiten der einzelnen Zeilen mit den erwarteten Häufigkeiten übereinstimmen. Der Chi-Quadrat-Test hat zur Voraussetzung, dass nur in maximal 20% der Felder der Kreuztabelle erwartete Häufigkeiten < 5 auftreten dürfen. Zeilen- und Spaltensummen müssen stets grösser als null sein.

Mittelwertvergleiche

Der Vergleich von verschiedenen Stichproben hinsichtlich ihrer Mittelwerte gehört zu den gängigsten statistischen Analysen. Dabei soll stets die Frage geklärt werden, ob auftretende Mittelwertunterschiede sich mit zufälligen Schwankungen erklären lassen oder nicht. In letzterem Fall spricht man von einem überzufälligen oder signifikanten Unterschied.

Univariate Varianzanalyse

Die Varianzanalyse gehört zu den Signifikanztests. Sie (engl.: ANOVA=analysis of variance) ist ein statistisches Verfahren, durch das geprüft wird, ob die Mittelwerte zweier oder mehrerer Stichproben aus Grundgesamtheiten gezogen wurden, die denselben Mittelwert besitzen. Das Verfahren ist eine Erweiterung der Zweistichprobentests, z.B. des t-Tests.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Wieviele Arbeitszeugnisse haben Sie erstellt resp. beurteilt?	2
Abbildung 2	Wer ist in der Regel an der Zeugniserstellung beteiligt?	3
Abbildung 3	Wer formuliert die Aufgaben? Wer beurteilt die Leistung und das Verhalten?	3
Abbildung 4	Zu welchem Zeitpunkt wird das Zeugnis ausgehändigt, wenn ein Mitarbeitender Ihren Betrieb verlässt?	3
Abbildung 5	Wann wird ein Arbeitszeugnis ausgestellt?	4
Abbildung 6	Wie reagieren Sie, wenn ein prozessfreudiger Mitarbeitender die Änderung seines Zeugnisses verlangt?	6
Abbildung 7	Welcher Grundsatz bei der Zeugniserstellung ist für Sie der wichtigste?	6
Abbildung 8	Wird das Zwischenzeugnis in Ihrem Betrieb ausgestellt, wenn ein Mitarbeitender ein Zwischenzeugnis verlangt?	7
Abbildung 9	Haben Sie in einem Arbeitszeugnis schon einmal gesundheitliche Gründe erwähnt? ...	7
Abbildung 10	Erwähnen Sie bei gegebenem Anlass im Zeugnis Alkoholismus?	7
Abbildung 11	Verwenden Sie folgende Formulierungen in der Leistungsbeurteilung im Zusammenhang mit der Zufriedenheit?	8
Abbildung 12	Was bedeutet die Aussage: „Er erledigte seine Aufgaben zu unserer Zufriedenheit“? ..	9
Abbildung 13	Was bedeutet die Aussage: „Sein Verhalten war stets tadellos“?	9
Abbildung 14	Bei welchen Mitarbeitenden verwenden Sie im Schlusssatz Bedauern / Dank / Zukunftswünsche?	10
Abbildung 15	Wie stellen andere Arbeitgebende Zeugnisse aus?	10
Abbildung 16	Wie werden Zeugnisse im eigenen Betrieb ausgestellt?	10
Abbildung 17	Welche Bedeutung messen Sie dem Zeugnis bei der Personalauswahl bei?	11

April 2003



Anhang

Basisauswertungen zur Umfrage (Tabellen / Grafiken)

Die folgenden Basisauswertungen beziehen sich auf die 23 Fragen der durchgeführten Umfrage. Einzelne dieser Fragen wurden anschliessend miteinander verknüpft, um zusätzliche Ergebnisse zu erhalten. Auf eine Darstellung dieser Ergebnisse wird in diesem Anhang verzichtet.

Frage 1a:

Wie viele Arbeitszeugnisse haben Sie allein oder in Zusammenarbeit mit anderen bisher erstellt?

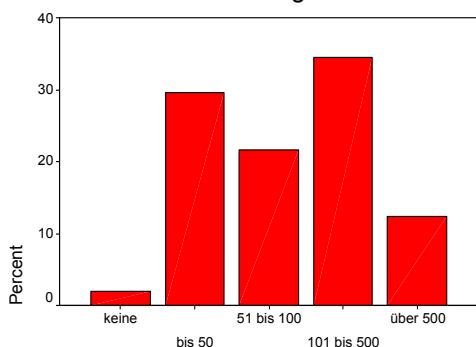
Statistics

N	Valid	1173
	Missing	19

Wie viele Arbeitszeugnisse haben Sie allein oder in Zusammenarbeit mit anderen bisher erstellt?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	keine	22	1.8	1.9	1.9
	bis 50	347	29.1	29.6	31.5
	51 bis 100	254	21.3	21.7	53.1
	101 bis 500	405	34.0	34.5	87.6
	über 500	145	12.2	12.4	100.0
	Total	1173	98.4	100.0	
Missing	keine Angabe	19	1.6		
Total		1192	100.0		

Wie viele Arbeitszeugnisse haben Sie :



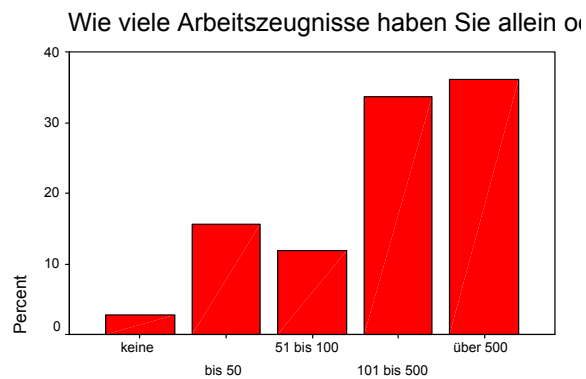
Wie viele Arbeitszeugnisse haben Sie allein oder in Zusa

Frage 1b:**Wie viele Arbeitszeugnisse haben Sie alleine oder in Zusammenarbeit mit anderen bisher beurteilt?****Statistics**

N	Valid	1057
	Missing	135

Wie viele Arbeitszeugnisse haben Sie allein oder in Zusammenarbeit mit anderen bisher beurteilt?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	keine	29	2.4	2.7	2.7
	bis 50	165	13.8	15.6	18.4
	51 bis 100	126	10.6	11.9	30.3
	101 bis 500	356	29.9	33.7	64.0
	über 500	381	32.0	36.0	100.0
Total		1057	88.7	100.0	
Missing	keine Angabe	135	11.3		
Total		1192	100.0		



Wie viele Arbeitszeugnisse haben Sie allein oder in Zusammenarbeit mit anderen bisher beurteilt?

Frage 2:

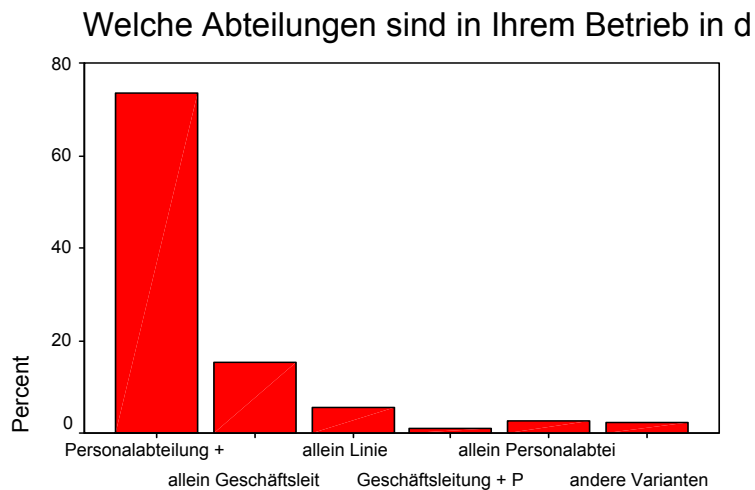
Welche Abteilungen sind in Ihrem Betrieb in der Regel bei der Zeugniserstellung beteiligt?

Statistics

N	Valid	1174
	Missing	18

Welche Abteilungen sind in Ihrem Betrieb in der Regel bei der Zeugniserstellung beteiligt?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Personalabteilung + Linie allein	862	72.3	73.4	73.4
	Geschäftsleitung/Inhaber allein Linie	178	14.9	15.2	88.6
	Geschäftsleitung + Personalabteilung + Linie allein Personalabteilung	63	5.3	5.4	94.0
	andere Varianten	13	1.1	1.1	95.1
	Total	31	2.6	2.6	97.7
	andere Varianten	27	2.3	2.3	100.0
Missing	keine Angabe	18	1.5		
Total		1192	100.0		



Welche Abteilungen sind in Ihrem Betrieb in der Regel bei der Zeug

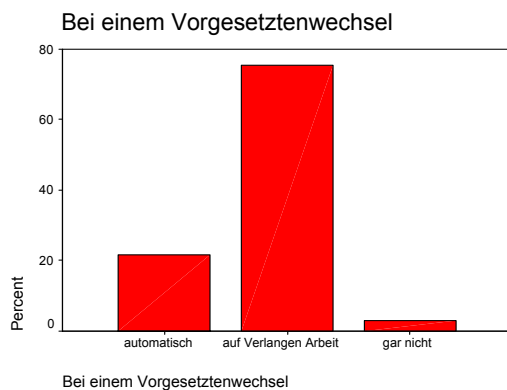
Frage 3:
Wann wird ein Arbeitszeugnis ausgestellt?

Statistics

		Bei einem Vorgesetztenwechsel	Bei einem Funktionswechsel	Beim Ende eines Arbeitsverhältnis
N	Valid	1148	1144	1182
	Missing	44	48	10

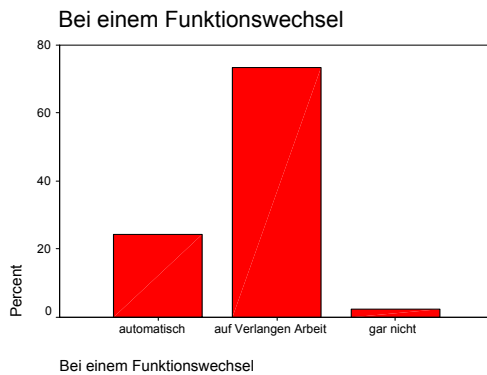
Bei einem Vorgesetztenwechsel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	automatisch	247	20.7	21.5	21.5
	auf Verlangen Arbeitnehmer	867	72.7	75.5	97.0
	gar nicht	34	2.9	3.0	100.0
	Total	1148	96.3	100.0	
Missing	keine Angabe	44	3.7		
Total		1192	100.0		



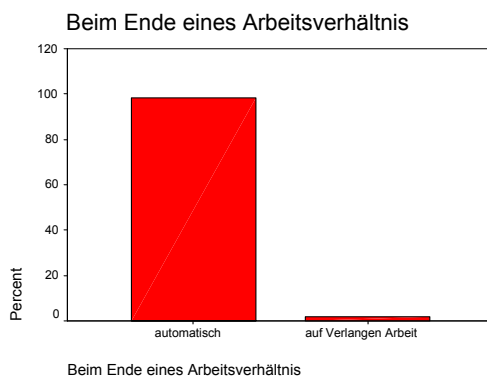
Bei einem Funktionswechsel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	automatisch	277	23.2	24.2	24.2
	auf Verlangen Arbeitnehmer	839	70.4	73.3	97.6
	gar nicht	28	2.3	2.4	100.0
	Total	1144	96.0	100.0	
Missing	keine Angabe	48	4.0		
Total		1192	100.0		



Beim Ende eines Arbeitsverhältnis

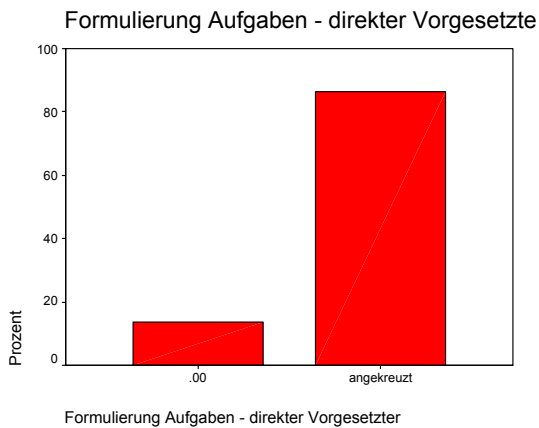
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	automatisch	1162	97.5	98.3	98.3
	auf Verlangen Arbeitnehmer	20	1.7	1.7	100.0
	Total	1182	99.2	100.0	
Missing	keine Angabe	10	.8		
Total		1192	100.0		



Frage 4a:
Wer formuliert die Aufgaben?

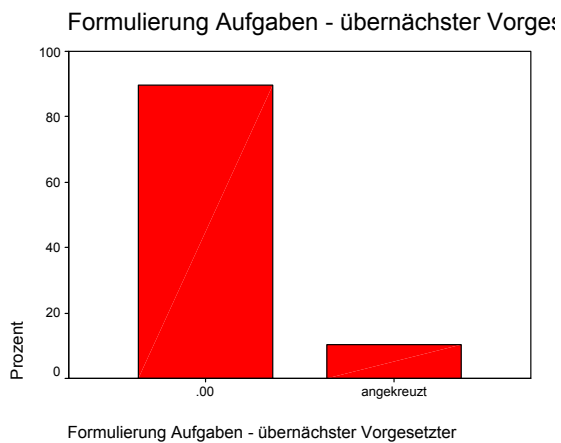
Formulierung Aufgaben - direkter Vorgesetzter

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	162	13.6	13.6	13.6
	angekreuzt	1030	86.4	86.4	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



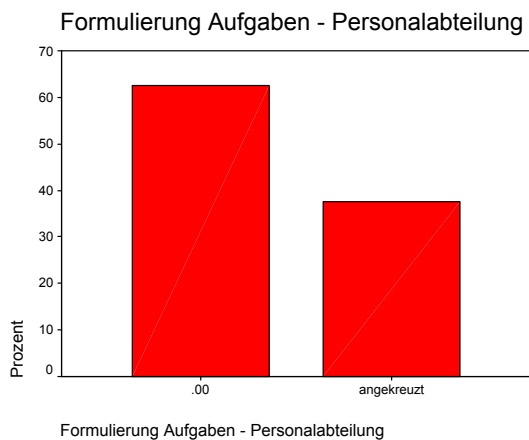
Formulierung Aufgaben - übernächster Vorgesetzter

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	1070	89.8	89.8	89.8
	angekreuzt	122	10.2	10.2	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



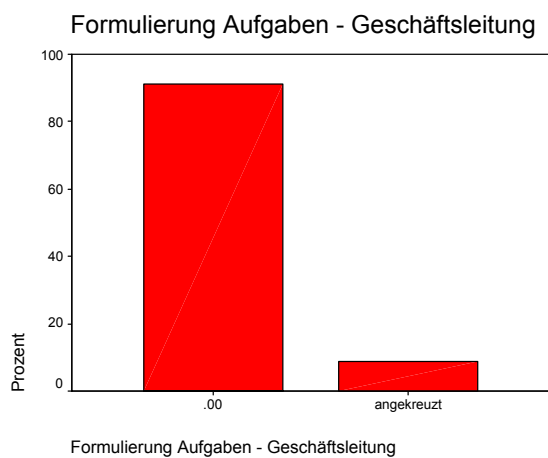
Formulierung Aufgaben - Personalabteilung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	744	62.4	62.4	62.4
	angekreuzt	448	37.6	37.6	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



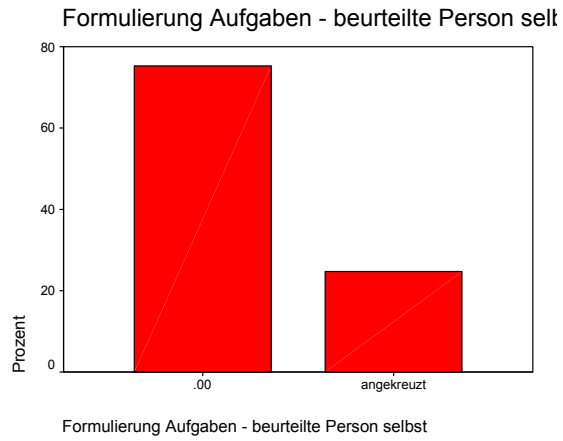
Formulierung Aufgaben - Geschäftsleitung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	1088	91.3	91.3	91.3
	angekreuzt	104	8.7	8.7	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



Formulierung Aufgaben - beurteilte Person selbst

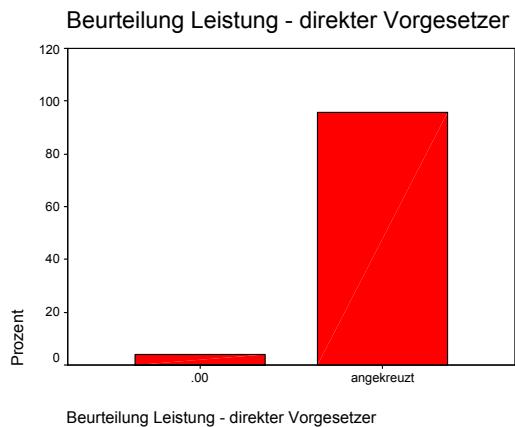
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig .00	897	75.3	75.3	75.3
angekreuzt	295	24.7	24.7	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 4b:
Wer beurteilt die Leistung?

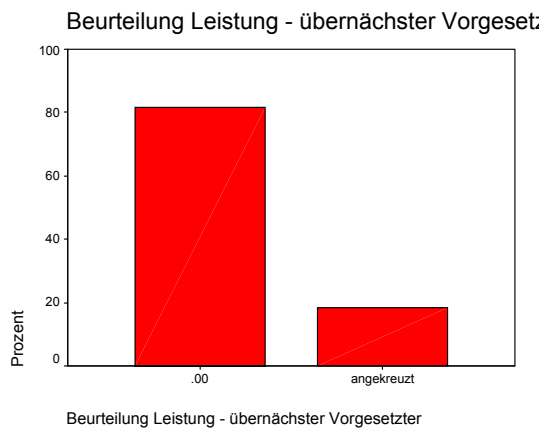
Beurteilung Leistung - direkter Vorgesetzter

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	49	4.1	4.1	4.1
	angekreuzt	1143	95.9	95.9	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



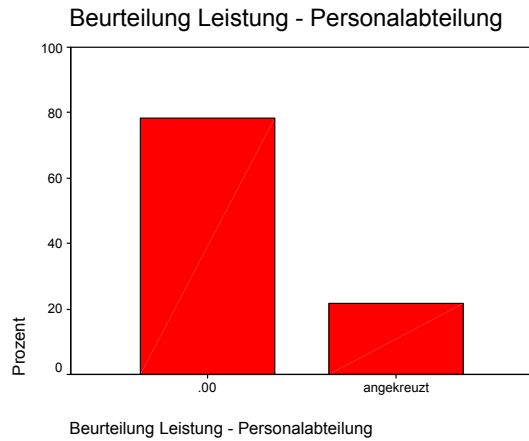
Beurteilung Leistung - übernächster Vorgesetzter

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	973	81.6	81.6	81.6
	angekreuzt	219	18.4	18.4	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



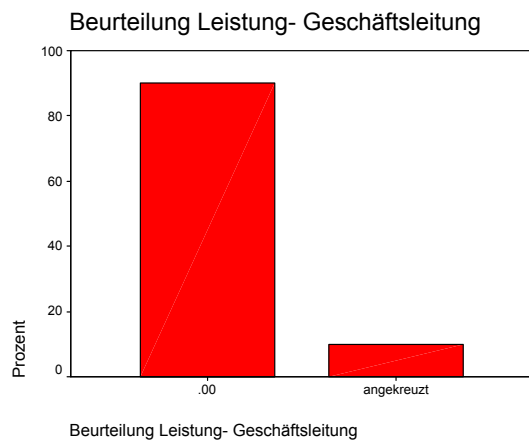
Beurteilung Leistung - Personalabteilung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	935	78.4	78.4	78.4
	angekreuzt	257	21.6	21.6	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



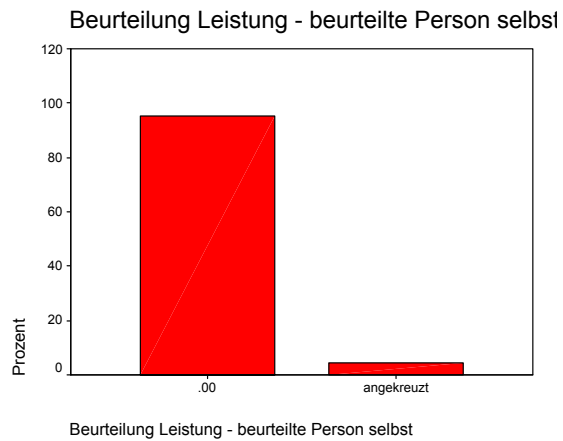
Beurteilung Leistung- Geschäftsleitung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	1075	90.2	90.2	90.2
	angekreuzt	117	9.8	9.8	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



Beurteilung Leistung - beurteilte Person selbst

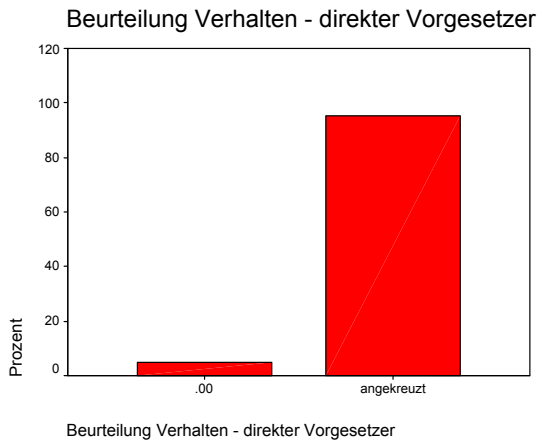
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	1137	95.4	95.4	95.4
	angekreuzt	55	4.6	4.6	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 4c:
Wer beurteilt das Verhalten?

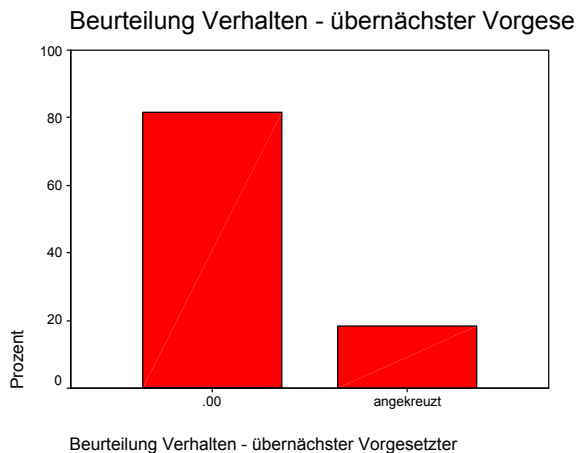
Beurteilung Verhalten - direkter Vorgesetzter

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	57	4.8	4.8	4.8
	angekreuzt	1135	95.2	95.2	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



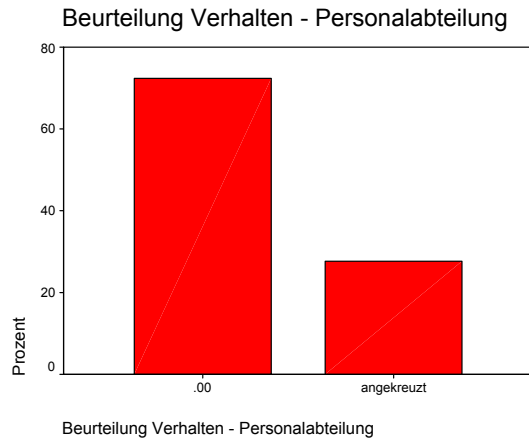
Beurteilung Verhalten - übernächster Vorgesetzter

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	975	81.8	81.8	81.8
	angekreuzt	217	18.2	18.2	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



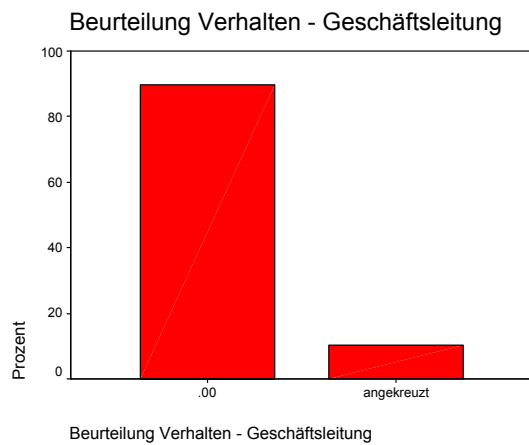
Beurteilung Verhalten - Personalabteilung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	864	72.5	72.5	72.5
	angekreuzt	328	27.5	27.5	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



Beurteilung Verhalten - Geschäftsleitung

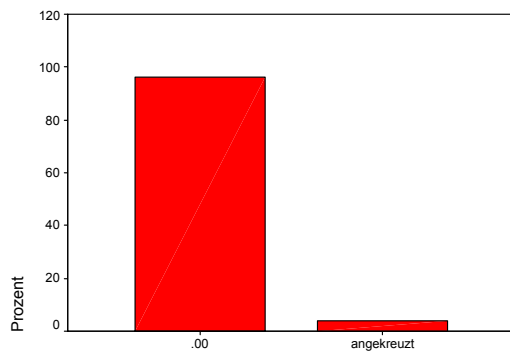
		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	1070	89.8	89.8	89.8
	angekreuzt	122	10.2	10.2	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



Beurteilung Verhalten - beurteilte Person selbst

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	.00	1147	96.2	96.2	96.2
	angekreuzt	45	3.8	3.8	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	

Beurteilung Verhalten - beurteilte Person selbst:



Beurteilung Verhalten - beurteilte Person selbst

Frage 5:
Wie häufig nutzen Sie folgende Hilfsmittel bei der Zeugniserstellung für Kader und Mitarbeiter/innen?

Frage 5a:
Zeugnisse vergleichbarer Mitarbeitenden

Statistics

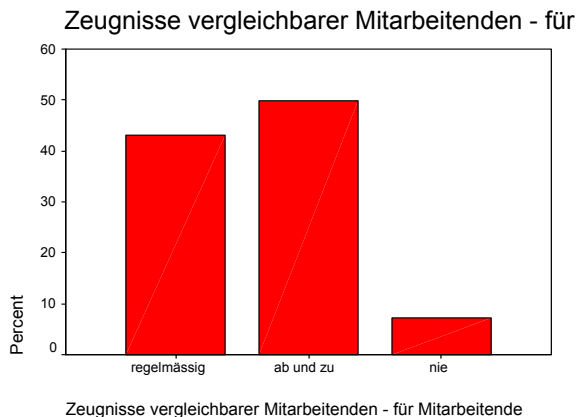
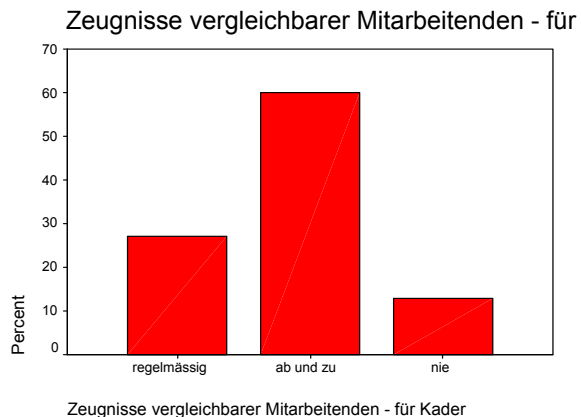
		Zeugnisse vergleichbarer Mitarbeitenden - für Kader	Zeugnisse vergleichbarer Mitarbeitenden - für Mitarbeitende
N	Valid	1033	1096
	Missing	159	96

Zeugnisse vergleichbarer Mitarbeitenden - für Kader

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	280	23.5	27.1	27.1
	ab und zu	621	52.1	60.1	87.2
	nie	132	11.1	12.8	100.0
	Total	1033	86.7	100.0	
Missing	keine Angabe	159	13.3		
Total		1192	100.0		

Zeugnisse vergleichbarer Mitarbeitenden - für Mitarbeitende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	471	39.5	43.0	43.0
	ab und zu	547	45.9	49.9	92.9
	nie	78	6.5	7.1	100.0
	Total	1096	91.9	100.0	
Missing	keine Angabe	96	8.1		
Total		1192	100.0		



Frage 5b: Individuell ohne Vorlage

Statistics

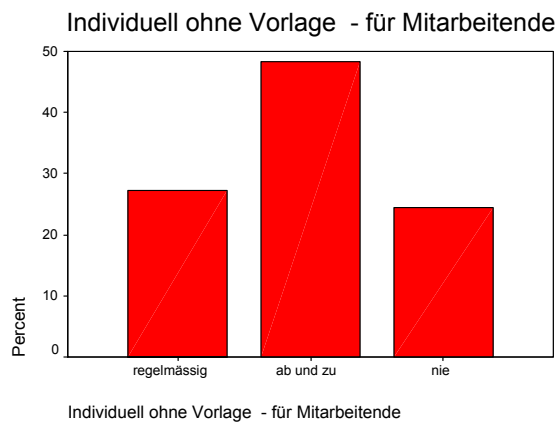
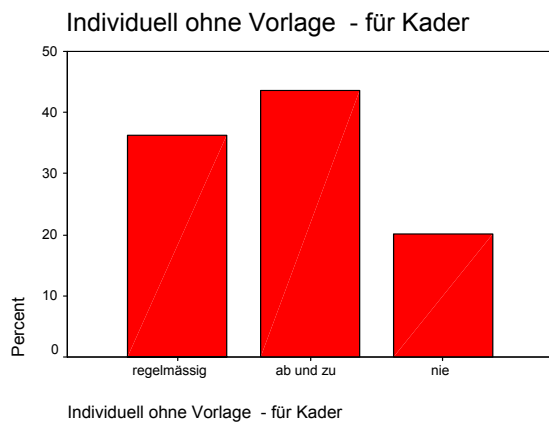
		Individuell ohne Vorlage - für Kader	Individuell ohne Vorlage - für Mitarbeitende
N	Valid	1008	1040
	Missing	184	152

Individuell ohne Vorlage - für Kader

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	365	30.6	36.2	36.2
	ab und zu	440	36.9	43.7	79.9
	nie	203	17.0	20.1	100.0
	Total	1008	84.6	100.0	
Missing	keine Angabe	184	15.4		
Total		1192	100.0		

Individuell ohne Vorlage - für Mitarbeitende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	283	23.7	27.2	27.2
	ab und zu	502	42.1	48.3	75.5
	nie	255	21.4	24.5	100.0
	Total	1040	87.2	100.0	
Missing	keine Angabe	152	12.8		
Total		1192	100.0		



Frage 5c: Sammlung von Musterzeugnissen

Statistics

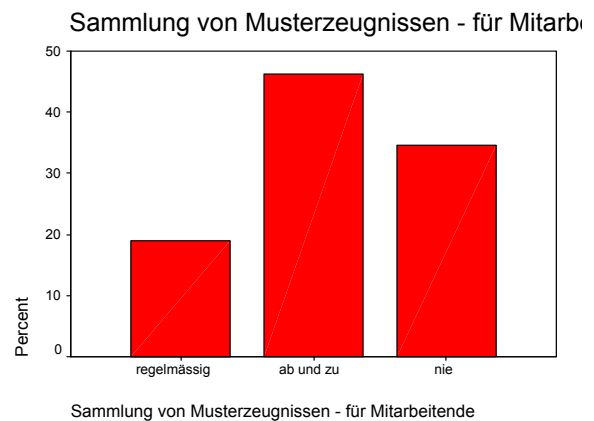
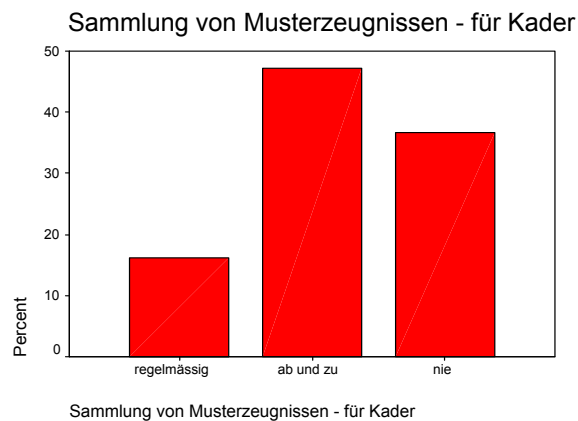
		Sammlung von Musterzeugnissen - für Kader	Sammlung von Musterzeugnissen - für Mitarbeitende
N	Valid	987	1047
	Missing	205	145

Sammlung von Musterzeugnissen - für Kader

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	159	13.3	16.1	16.1
	ab und zu	466	39.1	47.2	63.3
	nie	362	30.4	36.7	100.0
	Total	987	82.8	100.0	
Missing	keine Angabe	205	17.2		
Total		1192	100.0		

Sammlung von Musterzeugnissen - für Mitarbeitende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	199	16.7	19.0	19.0
	ab und zu	485	40.7	46.3	65.3
	nie	363	30.5	34.7	100.0
	Total	1047	87.8	100.0	
Missing	keine Angabe	145	12.2		
Total		1192	100.0		



Frage 5d: Entwurf Mitarbeitende

Statistics

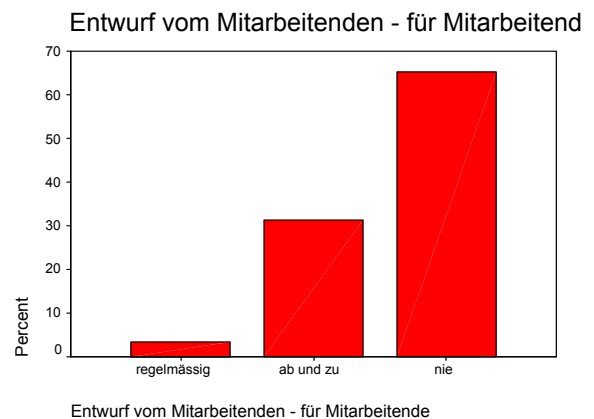
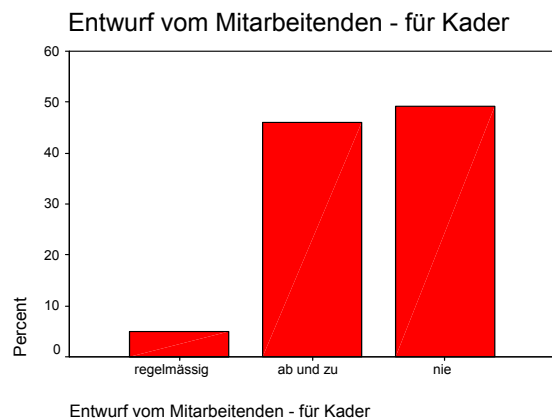
		Entwurf vom Mitarbeitenden - für Kader	Entwurf vom Mitarbeitenden - für Kader
N	Valid	988	1039
	Missing	204	153

Entwurf vom Mitarbeitenden - für Kader

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	48	4.0	4.9	4.9
	ab und zu	454	38.1	46.0	50.8
	nie	486	40.8	49.2	100.0
	Total	988	82.9	100.0	
Missing	keine Angabe	204	17.1		
Total		1192	100.0		

Entwurf vom Mitarbeitenden - für Mitarbeitende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	36	3.0	3.5	3.5
	ab und zu	325	27.3	31.3	34.7
	nie	678	56.9	65.3	100.0
	Total	1039	87.2	100.0	
Missing	keine Angabe	153	12.8		
Total		1192	100.0		



Frage 5e: Zeugnisbeurteilungsbogen ohne Textbausteine

Statistics

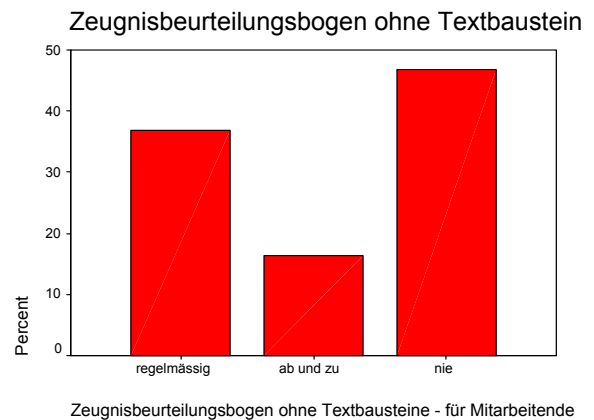
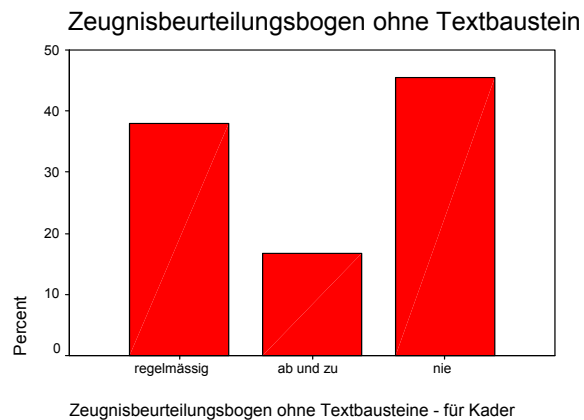
		Zeugnisbeurteilungsbogen ohne Textbaustein - für Kader	Zeugnisbeurteilungsbogen ohne Textbaustein - für Mitarbeitende
N	Valid	997	1055
	Missing	195	137

Zeugnisbeurteilungsbogen ohne Textbausteine - für Kader

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	378	31.7	37.9	37.9
	ab und zu	166	13.9	16.6	54.6
	nie	453	38.0	45.4	100.0
	Total	997	83.6	100.0	
Missing	keine Angabe	195	16.4		
Total		1192	100.0		

Zeugnisbeurteilungsbogen ohne Textbausteine - für Mitarbeitende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	388	32.6	36.8	36.8
	ab und zu	173	14.5	16.4	53.2
	nie	494	41.4	46.8	100.0
	Total	1055	88.5	100.0	
Missing	keine Angabe	137	11.5		
Total		1192	100.0		



Frage 5f: Eigenes Textbausteinsystem

Statistics

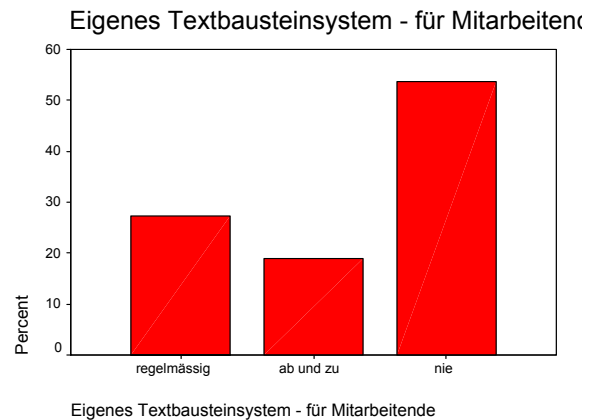
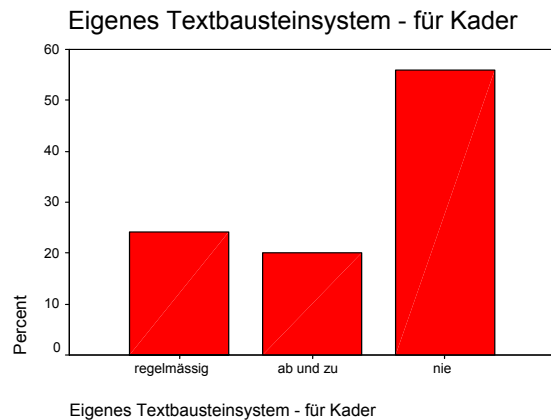
		Eigenes Textbausteinsystem - für Kader	Eigenes Textbausteinsystem - für Mitarbeitende
N	Valid	1003	1056
	Missing	189	136

Eigenes Textbausteinsystem - für Kader

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	241	20.2	24.0	24.0
	ab und zu	202	16.9	20.1	44.2
	nie	560	47.0	55.8	100.0
	Total	1003	84.1	100.0	
Missing	keine Angabe	189	15.9		
Total		1192	100.0		

Eigenes Textbausteinsystem - für Mitarbeitende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	289	24.2	27.4	27.4
	ab und zu	201	16.9	19.0	46.4
	nie	566	47.5	53.6	100.0
	Total	1056	88.6	100.0	
Missing	keine Angabe	136	11.4		
Total		1192	100.0		



Frage 5g: Externes Textbausteinsystem

Statistics

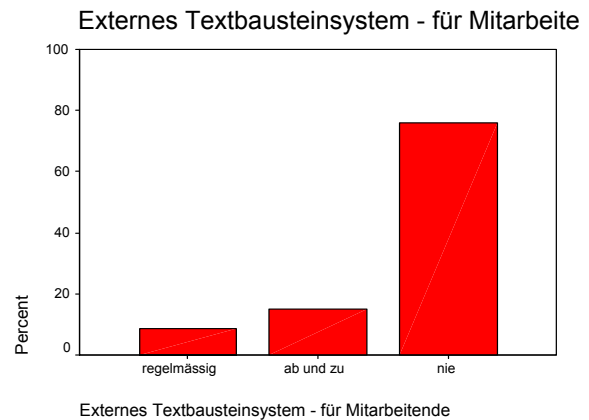
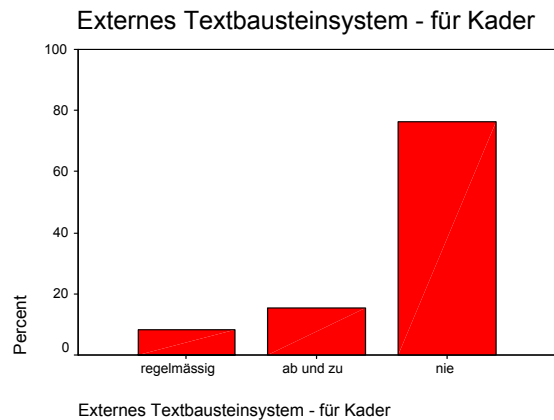
		Externes Textbausteinsystem - für Kader	Externes Textbausteinsystem - für Mitarbeitende
N	Valid	981	1033
	Missing	211	159

Externes Textbausteinsystem - für Kader

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	81	6.8	8.3	8.3
	ab und zu	152	12.8	15.5	23.8
	nie	748	62.8	76.2	100.0
	Total	981	82.3	100.0	
Missing	keine Angabe	211	17.7		
Total		1192	100.0		

Externes Textbausteinsystem - für Mitarbeitende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	91	7.6	8.8	8.8
	ab und zu	156	13.1	15.1	23.9
	nie	786	65.9	76.1	100.0
	Total	1033	86.7	100.0	
Missing	keine Angabe	159	13.3		
Total		1192	100.0		



Frage 5h: Frühere Beurteilungen (Mitarbeitergespräche)

Statistics

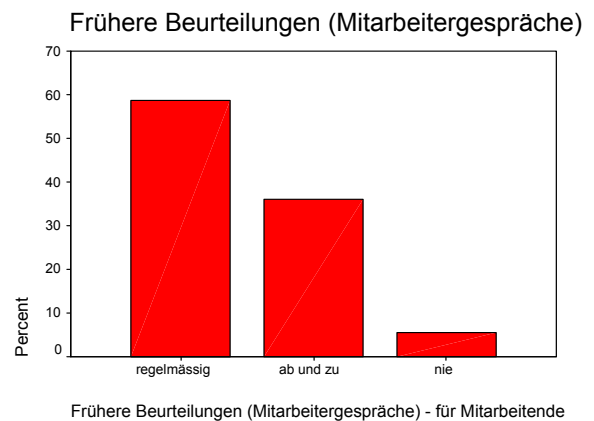
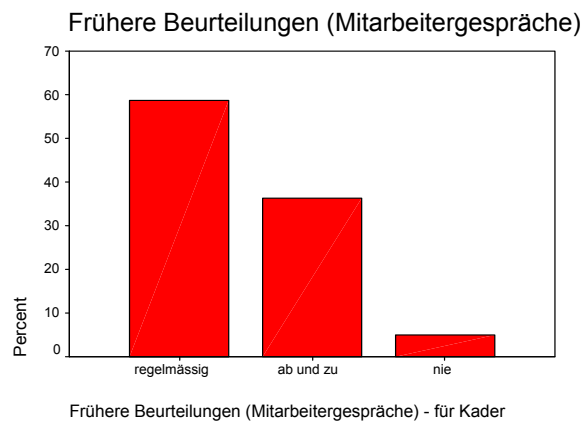
		Frühere Beurteilungen (Mitarbeitergespräche) - für Kader	Frühere Beurteilungen (Mitarbeitergespräche) - für Mitarbeitende
N	Valid	1032	1086
	Missing	160	106

Frühere Beurteilungen (Mitarbeitergespräche) - für Kader

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	605	50.8	58.6	58.6
	ab und zu	376	31.5	36.4	95.1
	nie	51	4.3	4.9	100.0
	Total	1032	86.6	100.0	
Missing	keine Angabe	160	13.4		
Total		1192	100.0		

Frühere Beurteilungen (Mitarbeitergespräche) - für Mitarbeitende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	636	53.4	58.6	58.6
	ab und zu	391	32.8	36.0	94.6
	nie	59	4.9	5.4	100.0
	Total	1086	91.1	100.0	
Missing	keine Angabe	106	8.9		
Total		1192	100.0		



Frage 5i: Alte Zeugnisse Mitarbeitende

Statistics

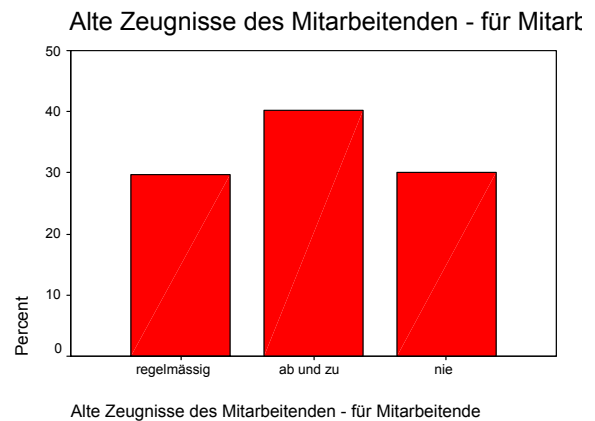
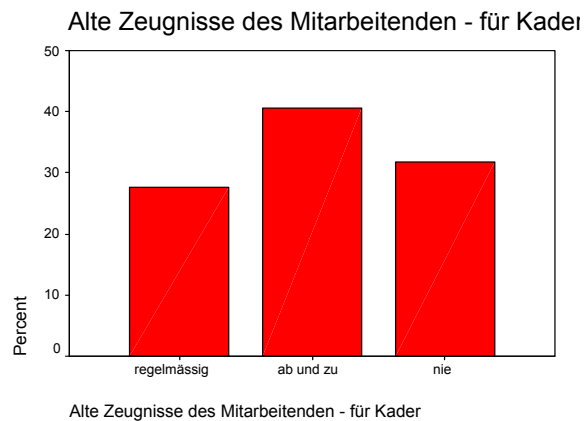
		Alte Zeugnisse des Mitarbeitenden - für Kader	Alte Zeugnisse des Mitarbeitenden - für Mitarbeitende
N	Valid	1007	1061
	Missing	185	131

Alte Zeugnisse des Mitarbeitenden - für Kader

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	278	23.3	27.6	27.6
	ab und zu	409	34.3	40.6	68.2
	nie	320	26.8	31.8	100.0
	Total	1007	84.5	100.0	
Missing	keine Angabe	185	15.5		
Total		1192	100.0		

Alte Zeugnisse des Mitarbeitenden - für Mitarbeitende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	315	26.4	29.7	29.7
	ab und zu	426	35.7	40.2	69.8
	nie	320	26.8	30.2	100.0
	Total	1061	89.0	100.0	
Missing	keine Angabe	131	11.0		
Total		1192	100.0		



Frage 5j: Andere Formulierungshilfen

Statistics

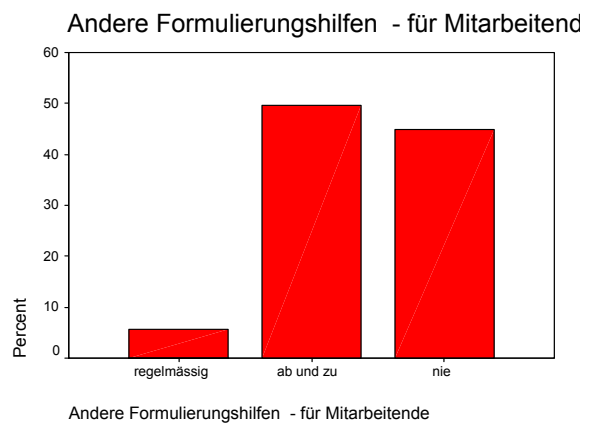
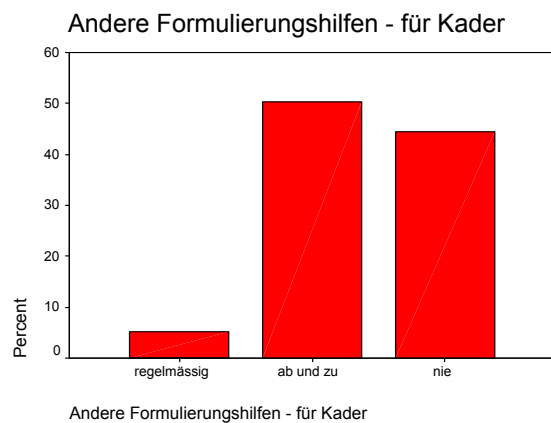
		Andere Formulierungshilfen - für Kader	Andere Formulierungshilfen - für Mitarbeitende
N	Valid	919	971
	Missing	273	221

Andere Formulierungshilfen - für Kader

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	48	4.0	5.2	5.2
	ab und zu	463	38.8	50.4	55.6
	nie	408	34.2	44.4	100.0
	Total	919	77.1	100.0	
Missing	keine Angabe	273	22.9		
Total		1192	100.0		

Andere Formulierungshilfen - für Mitarbeitende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	regelmässig	55	4.6	5.7	5.7
	ab und zu	481	40.4	49.5	55.2
	nie	435	36.5	44.8	100.0
	Total	971	81.5	100.0	
Missing	keine Angabe	221	18.5		
Total		1192	100.0		



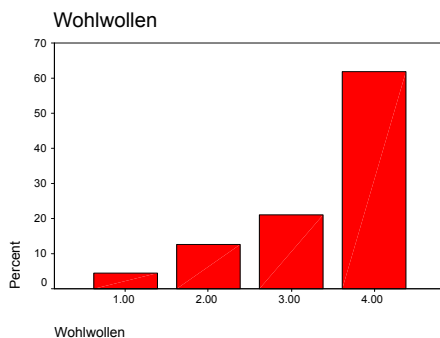
Frage 6:
Welcher Grundsatz bei der Zeugniserstellung ist für Sie der wichtigste (= Rangziffer 1)?

Statistics

		Wohlwollen	Klarheit / Verständlichkeit	Vollständigkeit	Wahrheit
N	Valid	1108	1112	1112	1112
	Missing	84	80	80	80

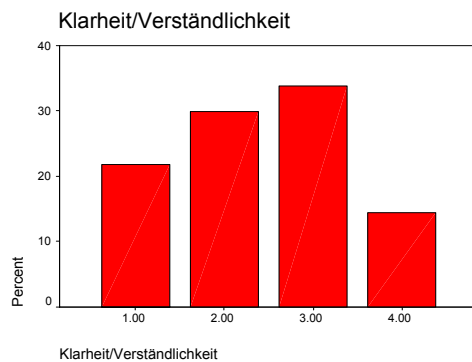
Wohlwollen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	50	4.2	4.5	4.5
	2.00	140	11.7	12.6	17.1
	3.00	233	19.5	21.0	38.2
	4.00	685	57.5	61.8	100.0
	Total	1108	93.0	100.0	
Missing	.00	2	.2		
	System	82	6.9		
	Total	84	7.0		
Total		1192	100.0		



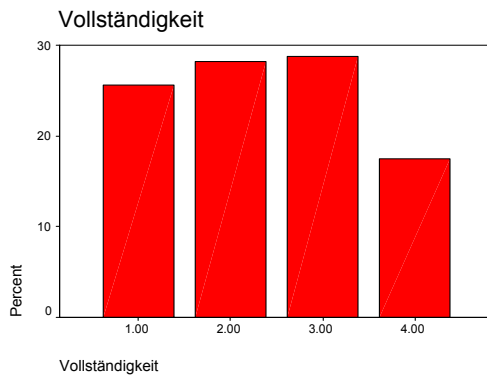
Klarheit/Verständlichkeit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	242	20.3	21.8	21.8
	2.00	332	27.9	29.9	51.6
	3.00	377	31.6	33.9	85.5
	4.00	161	13.5	14.5	100.0
	Total	1112	93.3	100.0	
Missing	.00	2	.2		
	System	78	6.5		
	Total	80	6.7		
Total		1192	100.0		



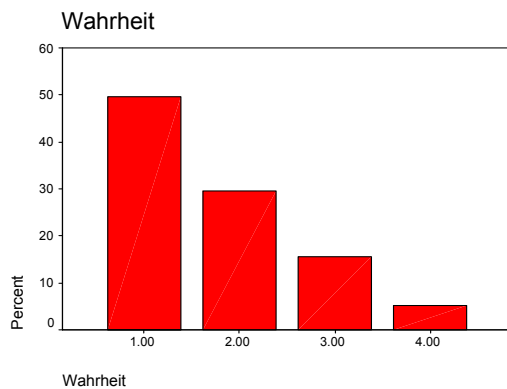
Vollständigkeit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	285	23.9	25.6	25.6
	2.00	313	26.3	28.1	53.8
	3.00	320	26.8	28.8	82.6
	4.00	194	16.3	17.4	100.0
	Total	1112	93.3	100.0	
Missing	.00	2	.2		
	System	78	6.5		
	Total	80	6.7		
Total		1192	100.0		



Wahrheit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	552	46.3	49.6	49.6
	2.00	328	27.5	29.5	79.1
	3.00	174	14.6	15.6	94.8
	4.00	58	4.9	5.2	100.0
	Total	1112	93.3	100.0	
Missing	.00	2	.2		
	System	78	6.5		
	Total	80	6.7		
Total		1192	100.0		

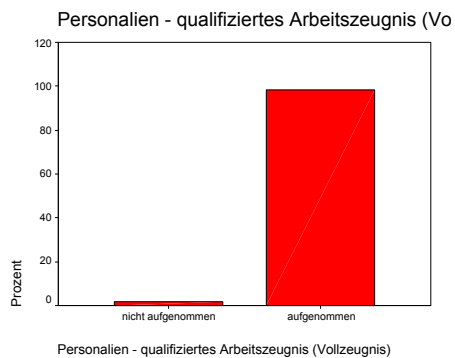


Frage 7:
Welche der folgende Elemente nehmen Sie grundsätzlich in ein Arbeitszeugnis bzw. in eine Arbeitsbestätigung auf?

Frage 7a:
Personalien

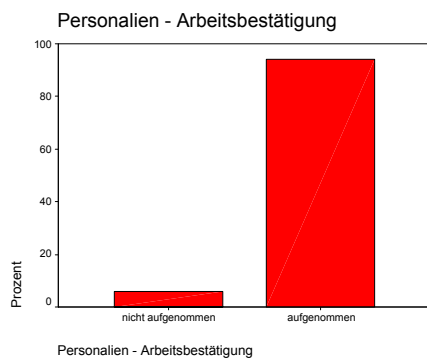
Personalien - qualifiziertes Arbeitszeugnis (Vollzeugnis)

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	19	1.6	1.6	1.6
aufgenommen	1173	98.4	98.4	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Personalien - Arbeitsbestätigung

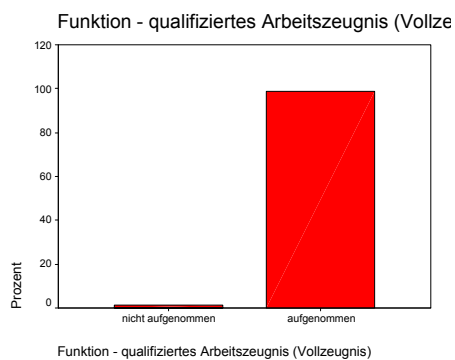
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	69	5.8	5.8	5.8
aufgenommen	1123	94.2	94.2	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 7b: Funktion

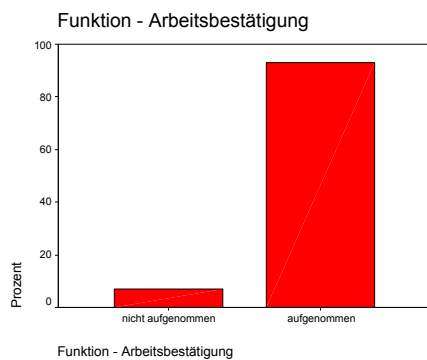
Funktion - qualifiziertes Arbeitszeugnis (Vollzeugnis)

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	14	1.2	1.2	1.2
aufgenommen	1178	98.8	98.8	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Funktion - Arbeitsbestätigung

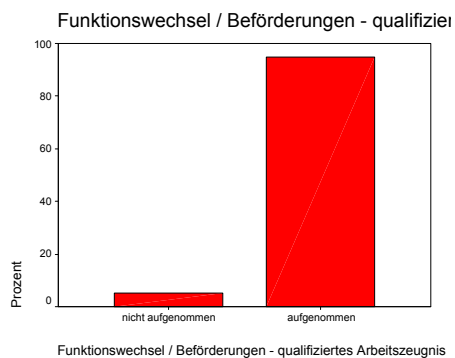
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	84	7.0	7.0	7.0
aufgenommen	1108	93.0	93.0	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 7c: Funktionswechsel / Beförderungen

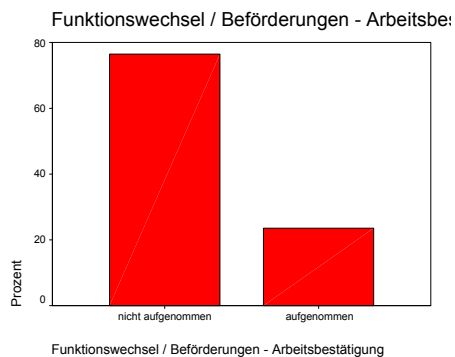
Funktionswechsel / Beförderungen - qualifiziertes Arbeitszeugnis (Vollzeugnis)

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	60	5.0	5.0	5.0
aufgenommen	1132	95.0	95.0	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Funktionswechsel / Beförderungen - Arbeitsbestätigung

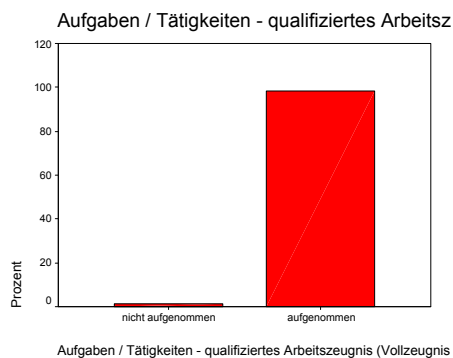
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	913	76.6	76.6	76.6
aufgenommen	279	23.4	23.4	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 7d: Aufgaben / Tätigkeiten

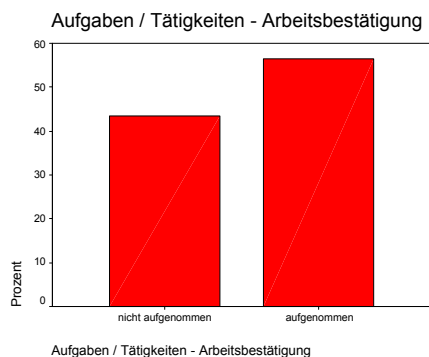
Aufgaben / Tätigkeiten - qualifiziertes Arbeitszeugnis (Vollzeugnis)

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	18	1.5	1.5	1.5
aufgenommen	1174	98.5	98.5	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Aufgaben / Tätigkeiten - Arbeitsbestätigung

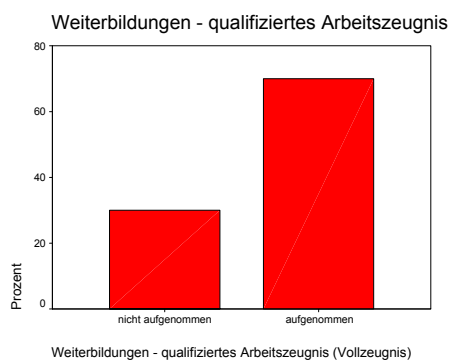
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	519	43.5	43.5	43.5
aufgenommen	673	56.5	56.5	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 7e: Weiterbildungen

Weiterbildungen - qualifiziertes Arbeitszeugnis (Vollzeugnis)

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	357	29.9	29.9	29.9
aufgenommen	835	70.1	70.1	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Weiterbildungen - Arbeitsbestätigung

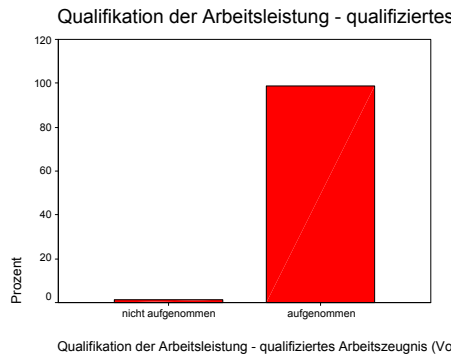
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	1101	92.4	92.4	92.4
aufgenommen	91	7.6	7.6	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 7f: Qualifikation der Arbeitsleistung

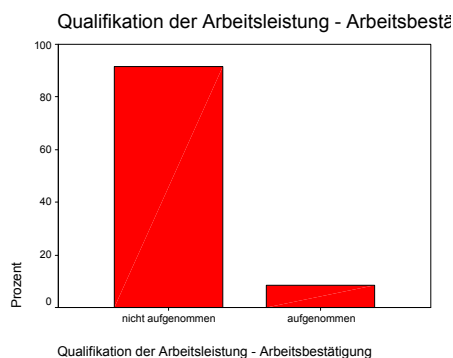
Qualifikation der Arbeitsleistung - qualifiziertes Arbeitszeugnis (Vollzeugnis)

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	15	1.3	1.3	1.3
aufgenommen	1177	98.7	98.7	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Qualifikation der Arbeitsleistung - Arbeitsbestätigung

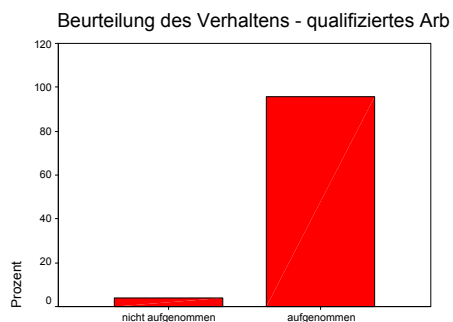
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	1093	91.7	91.7	91.7
aufgenommen	99	8.3	8.3	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 7g: Beurteilung des Verhaltens

Beurteilung des Verhaltens - qualifiziertes Arbeitszeugnis (Vollzeugnis)

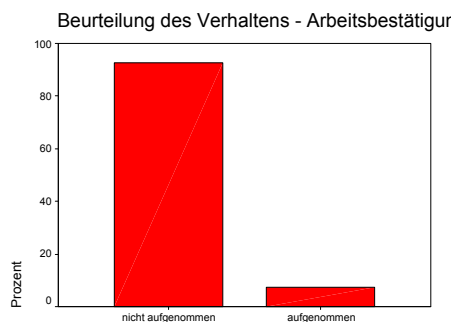
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	49	4.1	4.1	4.1
aufgenommen	1143	95.9	95.9	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Beurteilung des Verhaltens - qualifiziertes Arbeitszeugnis (Vollzeu

Beurteilung des Verhaltens - Arbeitsbestätigung

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	1104	92.6	92.6	92.6
aufgenommen	88	7.4	7.4	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	

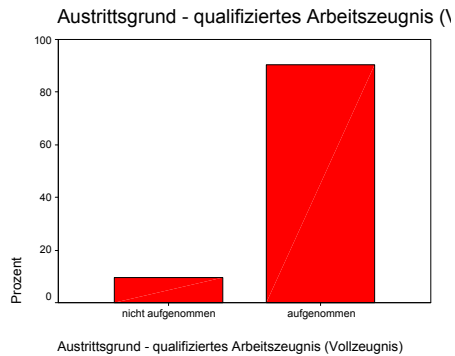


Beurteilung des Verhaltens - Arbeitsbestätigung

Frage 7h: Austrittsgrund

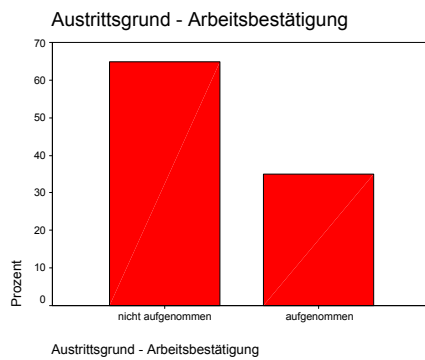
Austrittsgrund - qualifiziertes Arbeitszeugnis (Vollzeugnis)

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	115	9.6	9.6	9.6
aufgenommen	1077	90.4	90.4	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Austrittsgrund - Arbeitsbestätigung

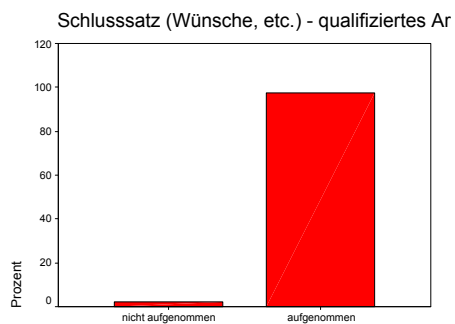
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	774	64.9	64.9	64.9
aufgenommen	418	35.1	35.1	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 7i:
Schlussatz (Wünsche, etc.)

Schlussatz (Wünsche, etc.) - qualifiziertes Arbeitszeugnis (Vollzeugnis)

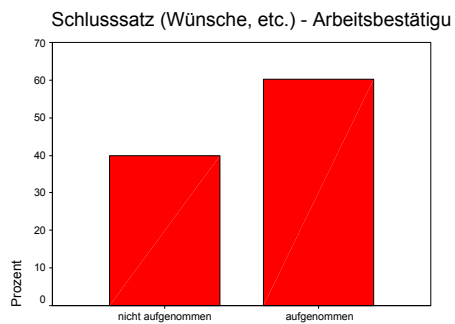
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	28	2.3	2.3	2.3
aufgenommen	1164	97.7	97.7	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Schlussatz (Wünsche, etc.) - qualifiziertes Arbeitszeugnis (Vollze

Schlussatz (Wünsche, etc.) - Arbeitsbestätigung

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig nicht aufgenommen	474	39.8	39.8	39.8
aufgenommen	718	60.2	60.2	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Schlussatz (Wünsche, etc.) - Arbeitsbestätigung

Frage 8:
Verwenden Sie folgende Formulierungen in der Leistungsbeurteilung im Zusammenhang mit der Zufriedenheit?

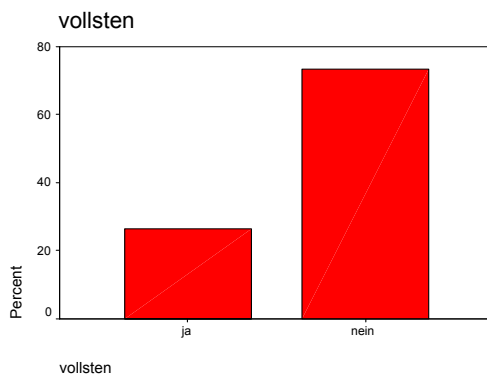
Statistics

		vollsten	stets / jederzeit / immer	in jeder Hinsicht	Sie erledigte ihre Aufgaben [xx] zu unserer [xx] Zufriedenheit
N	Valid	1144	1144	1123	1141
	Missing	48	48	69	51

Frage 8a:
vollsten

vollsten

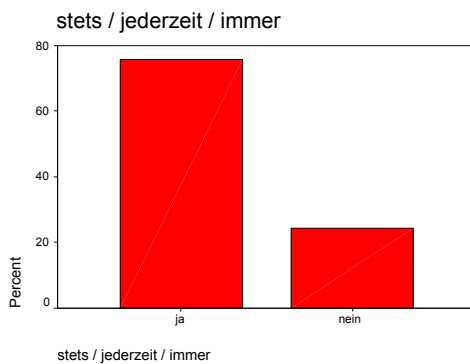
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	304	25.5	26.6	26.6
	nein	840	70.5	73.4	100.0
	Total	1144	96.0	100.0	
Missing	keine Angabe	48	4.0		
Total		1192	100.0		



**Frage 8b:
stets/jederzeit/immer**

stets / jederzeit / immer

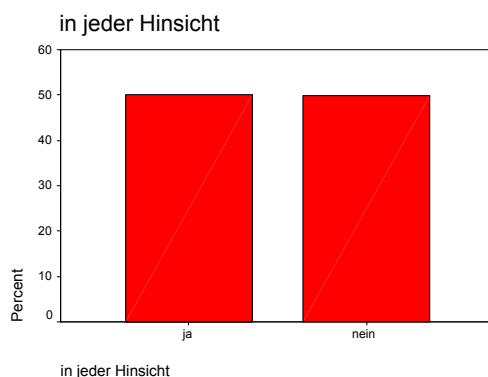
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	866	72.7	75.7	75.7
	nein	278	23.3	24.3	100.0
	Total	1144	96.0	100.0	
Missing	keine Angabe	48	4.0		
Total		1192	100.0		



**Frage 8c:
in jeder Hinsicht**

in jeder Hinsicht

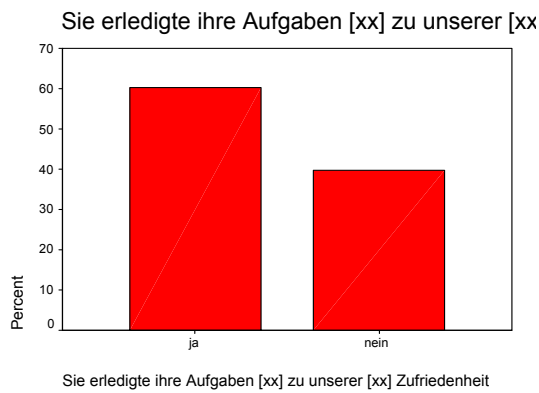
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	562	47.1	50.0	50.0
	nein	561	47.1	50.0	100.0
	Total	1123	94.2	100.0	
Missing	keine Angabe	69	5.8		
Total		1192	100.0		



Frage 8d:
Sie erledigte ihre Aufgaben (xx) zu unserer (xx) Zufriedenheit

Sie erledigte ihre Aufgaben [xx] zu unserer [xx] Zufriedenheit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	688	57.7	60.3	60.3
	nein	453	38.0	39.7	100.0
	Total	1141	95.7	100.0	
Missing	keine Angabe	51	4.3		
Total		1192	100.0		



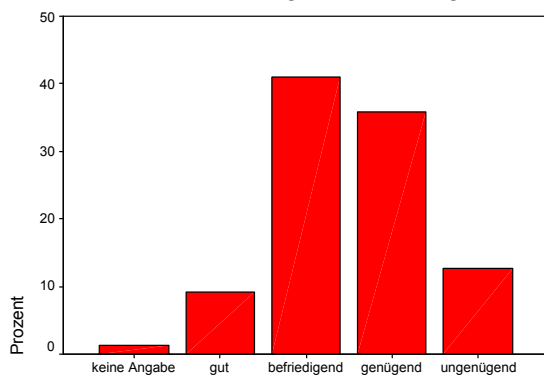
Frage 9:

Wenn im Arbeitszeugnis die Aussage steht: „Er erledigte seine Aufgaben zu unserer Zufriedenheit“, bedeutet dies für Sie: Die Leistung war

Wenn im Arbeitszeugnis die Aussage steht: "Er erledigte seine Aufgaben zu unserer Zufriedenheit" bedeutet dies bei uns: Die Leistung war

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig keine Angabe	15	1.3	1.3	1.3
gut	110	9.2	9.2	10.5
befriedigend	489	41.0	41.0	51.5
genügend	427	35.8	35.8	87.3
ungenügend	151	12.7	12.7	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	

Wenn im Arbeitszeugnis die Aussage steht: "E



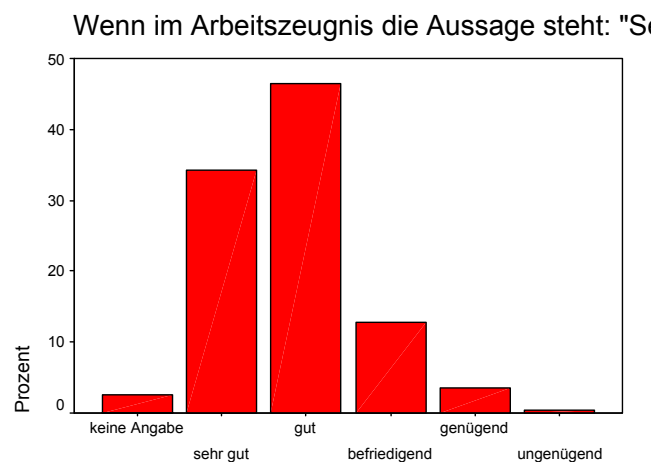
Wenn im Arbeitszeugnis die Aussage steht: "Er erledigte seine Auf

Frage 10:

Wenn im Arbeitszeugnis die Aussage steht: „Sein Verhalten zu Kollegen und Vorgesetzten war stets tadellos“, bedeutet dies für Sie: das Verhalten war

Venn im Arbeitszeugnis die Aussage steht: "Sein Verhalten zu Kollegen und Vorgesetzten war stets tadellos" bedeutet dies bei uns: Das Verhalten war

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig				
keine Angabe	30	2.5	2.5	2.5
sehr gut	409	34.3	34.3	36.8
gut	553	46.4	46.4	83.2
befriedigend	153	12.8	12.8	96.1
genügend	43	3.6	3.6	99.7
ungenügend	4	.3	.3	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Wenn im Arbeitszeugnis die Aussage steht: "Sein Verhalten zu Kol

Frage 11:
Erwähnen Sie bei gegebenem Anlass im Zeugnis Alkoholismus?
Wenn ja, wie formulieren Sie es im Zeugnis?

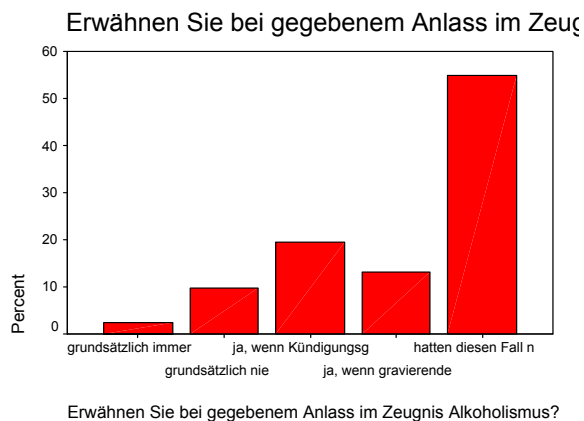
Frage 11a:
Erwähnen Sie bei gegebenem Anlass im Zeugnis Alkoholismus?

Statistics

N	Valid	1006
	Missing	186

Erwähnen Sie bei gegebenem Anlass im Zeugnis Alkoholismus?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	grundsätzlich immer	24	2.0	2.4	2.4
	grundsätzlich nie	99	8.3	9.8	12.2
	ja, wenn Kündigungsgrund	197	16.5	19.6	31.8
	ja, wenn gravierender Vorfall	133	11.2	13.2	45.0
	hatten diesen Fall noch nie	553	46.4	55.0	100.0
	Total	1006	84.4	100.0	
Missing	System	186	15.6		
Total		1192	100.0		



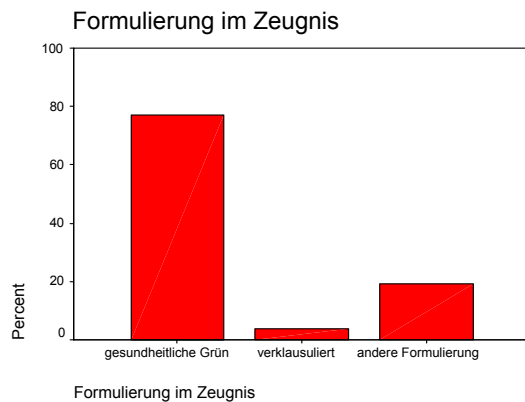
Frage 11b:
Wenn ja, wie formulieren Sie es im Zeugnis?

Statistics

N	Valid	333
	Missing	859

Formulierung im Zeugnis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	gesundheitliche Gründe	257	21.6	77.2	77.2
	verklausuliert	12	1.0	3.6	80.8
	andere Formulierung	64	5.4	19.2	100.0
	Total	333	27.9	100.0	
Missing	keine Angabe	21	1.8		
	System	838	70.3		
	Total	859	72.1		
Total		1192	100.0		



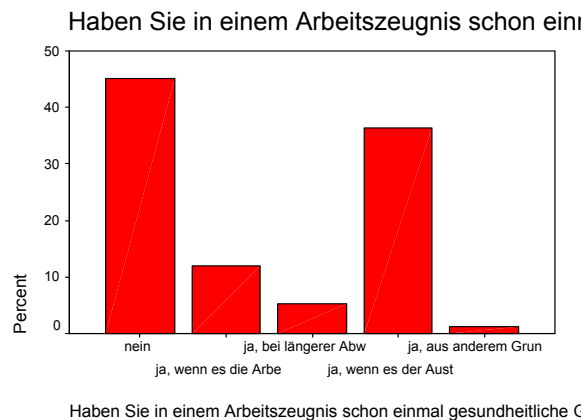
Frage 12:
Haben Sie schon einmal in einem Arbeitszeugnis gesundheitliche Gründe erwähnt?

Statistics

N	Valid	934
	Missing	258

Haben Sie in einem Arbeitszeugnis schon einmal gesundheitliche Gründe erwähnt?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nein	422	35.4	45.2	45.2
	ja, wenn es die Arbeitserledigung beeinflusst hat	112	9.4	12.0	57.2
	ja, bei längerer Abwesenheit	49	4.1	5.2	62.4
	ja, wenn es der Austrittsgrund war	339	28.4	36.3	98.7
	ja, aus anderem Grund	12	1.0	1.3	100.0
	Total	934	78.4	100.0	
Missing	System	258	21.6		
Total		1192	100.0		



Frage 13:

Bei welchen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen verwenden Sie im Schlusssatz folgenden Inhalt?

Statistics

		Dank – bei ungenügenden Mitarbeitenden	Dank – bei genügenden Mitarbeitenden	Dank – bei guten Mitarbeitenden	Dank – bei sehr guten Mitarbeitenden
N	Valid	329	826	1073	1013
	Missing	863	366	119	179

Frage 13a:

Dank

Dank - bei ungenügenden Mitarbeitenden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	329	27.6	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	863	72.4		
Total		1192	100.0		

Dank - bei genügenden Mitarbeitenden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	826	69.3	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	366	30.7		
Total		1192	100.0		



Dank - bei ungenügenden Mitarbeitenden



Dank - bei genügenden Mitarbeitenden

Dank - bei guten Mitarbeitenden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	1073	90.0	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	119	10.0		
Total		1192	100.0		

Dank - bei sehr guten Mitarbeitenden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	1013	85.0	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	179	15.0		
Total		1192	100.0		



Dank - bei guten Mitarbeitenden



Dank - bei sehr guten Mitarbeitenden

Frage 13b: Bedauern

Statistics

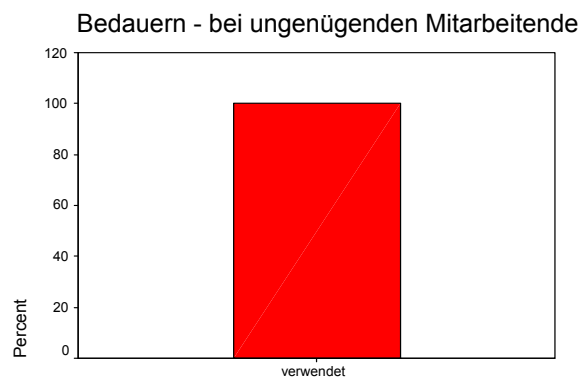
		Bedauern – bei ungenügenden Mitarbeitenden	Bedauern – bei genügenden Mitarbeitenden	Bedauern – bei guten Mitarbeitenden	Bedauern – bei sehr guten Mitarbeitenden
N	Valid	9	38	771	1124
	Missing	1183	1154	421	68

Bedauern - bei ungenügenden Mitarbeitenden

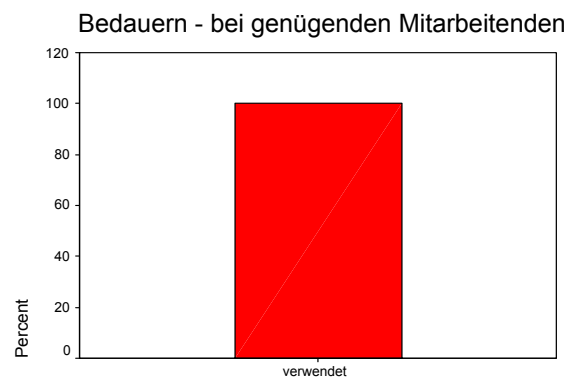
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	9	.8	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	1183	99.2		
Total		1192	100.0		

Bedauern - bei genügenden Mitarbeitenden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	38	3.2	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	1154	96.8		
Total		1192	100.0		



Bedauern - bei ungenügenden Mitarbeitenden



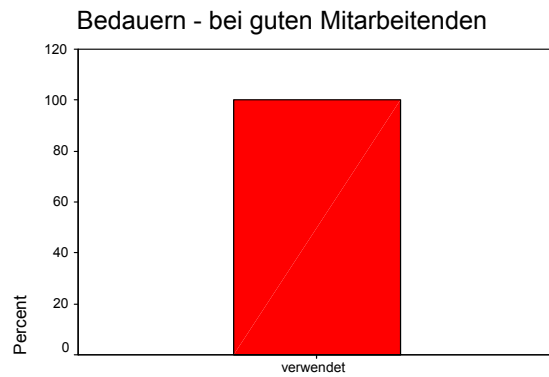
Bedauern - bei genügenden Mitarbeitenden

Bedauern - bei guten Mitarbeitenden

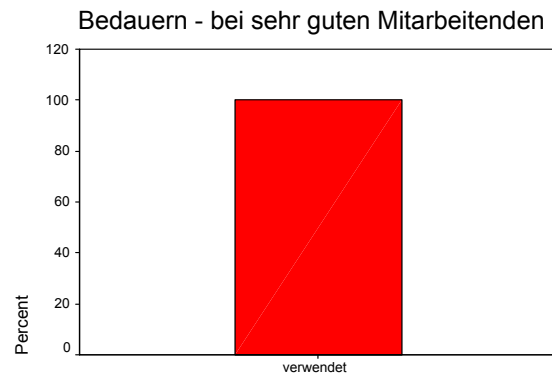
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	771	64.7	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	421	35.3		
Total		1192	100.0		

Bedauern - bei sehr guten Mitarbeitenden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	1124	94.3	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	68	5.7		
Total		1192	100.0		



Bedauern - bei guten Mitarbeitenden



Bedauern - bei sehr guten Mitarbeitenden

Frage 13c: Zukunftswünsche

Statistics

		Zukunftswünsche – bei ungenügenden Mitarbeitenden	Zukunftswünsche – bei genügenden Mitarbeitenden	Zukunftswünsche – bei guten Mitarbeitenden	Zukunftswünsche – bei sehr guten Mitarbeitenden
N	Valid	790	975	1106	1092
	Missing	402	217	86	100

Statistics

		Zukunftswünsche - bei ungenügenden Mitarbeitenden	Zukunftswünsche - bei genügenden Mitarbeitenden	Zukunftswünsche - bei guten Mitarbeitenden	Zukunftswünsche - bei sehr guten Mitarbeitenden
N	Valid	790	975	1106	1092
	Missing	402	217	86	100

Zukunftswünsche - bei ungenügenden Mitarbeitenden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	790	66.3	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	402	33.7		
Total		1192	100.0		

Zukunftswünsche - bei genügenden Mitarbeitenden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	975	81.8	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	217	18.2		
Total		1192	100.0		



Zukunftswünsche - bei guten Mitarbeitenden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	1106	92.8	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	86	7.2		
Total		1192	100.0		

Zukunftswünsche - bei sehr guten Mitarbeitenden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	verwendet	1092	91.6	100.0	100.0
Missing	nicht verwendet	100	8.4		
Total		1192	100.0		



Frage 14:
Welche Bedeutung messen Sie dem Arbeitszeugnis bei der Personalauswahl zu?

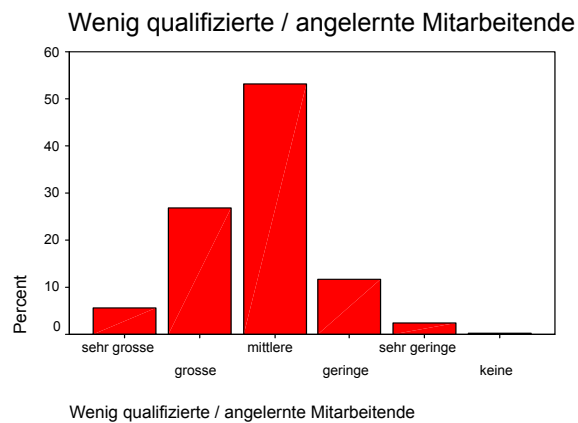
Statistics

		Wenig qualifizierte / angelernte Mitarbeitende	Qualifizierte Mitarbeitende / Fachspezialisten	Kader
N	Valid	1151	1158	1152
	Missing	41	34	40

Frage 14a:
Wenig qualifizierte / angelernte Mitarbeitende

Wenig qualifizierte / angelernte Mitarbeitende

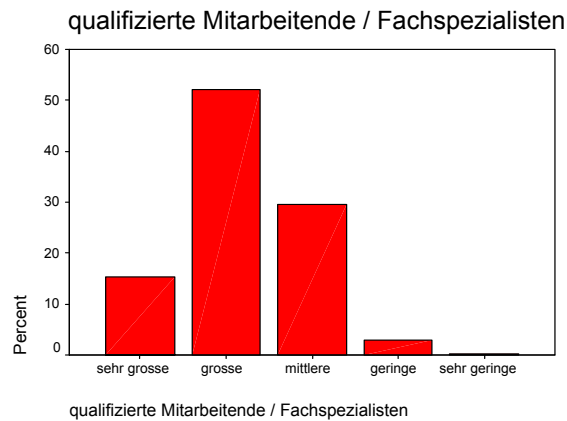
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sehr grosse	65	5.5	5.6	5.6
	grosse	308	25.8	26.8	32.4
	mittlere	613	51.4	53.3	85.7
	geringe	134	11.2	11.6	97.3
	sehr geringe	28	2.3	2.4	99.7
	keine	3	.3	.3	100.0
	Total	1151	96.6	100.0	
Missing	keine Angabe	41	3.4		
Total		1192	100.0		



Frage 14b:
Qualifizierte Mitarbeitende / Fachspezialisten

qualifizierte Mitarbeitende / Fachspezialisten

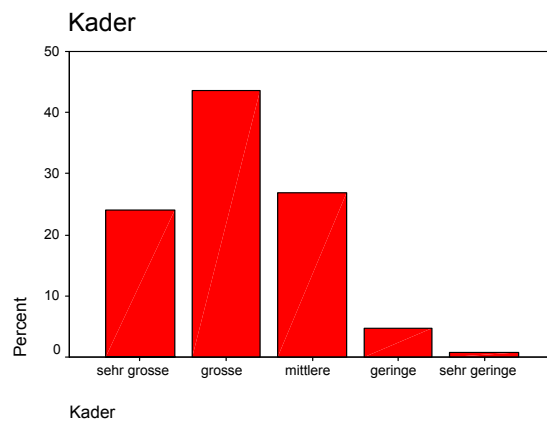
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sehr grosse	177	14.8	15.3	15.3
	grosse	603	50.6	52.1	67.4
	mittlere	341	28.6	29.4	96.8
	geringe	34	2.9	2.9	99.7
	sehr geringe	3	.3	.3	100.0
	Total	1158	97.1	100.0	
Missing	keine Angabe	34	2.9		
Total		1192	100.0		



Frage 14c:
Kader

Kader

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sehr grosse	277	23.2	24.0	24.0
	grosse	503	42.2	43.7	67.7
	mittlere	309	25.9	26.8	94.5
	geringe	55	4.6	4.8	99.3
	sehr geringe	8	.7	.7	100.0
	Total	1152	96.6	100.0	
Missing	keine Angabe	40	3.4		
Total		1192	100.0		



Frage 15:

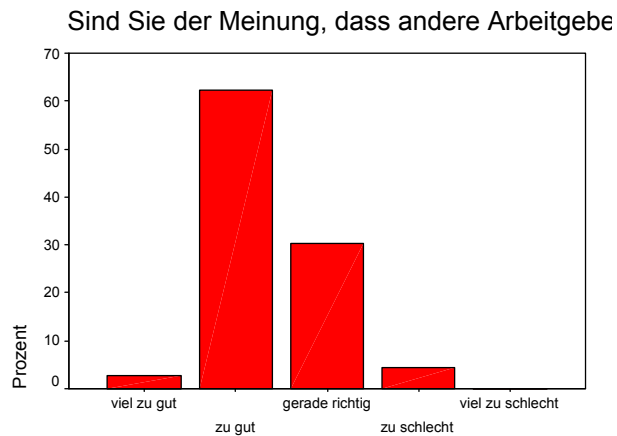
Sind Sie der Meinung, dass andere Arbeitgeber in der Regel Arbeitszeugnisse wie folgt ausstellen?

Statistics

N	Valid	1136
	Missing	56

Sind Sie der Meinung, dass andere Arbeitgeber in der Regel wie folgt ausstellen?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	viel zu gut	32	2.7	2.8	2.8
	zu gut	709	59.5	62.4	65.2
	gerade richtig	345	28.9	30.4	95.6
	zu schlecht	49	4.1	4.3	99.9
	viel zu schlecht	1	.1	.1	100.0
	Gesamt	1136	95.3	100.0	
Fehlend	keine Angabe	56	4.7		
Gesamt		1192	100.0		



Sind Sie der Meinung, dass andere Arbeitgeber in der Regel wie folgt

Frage 16:

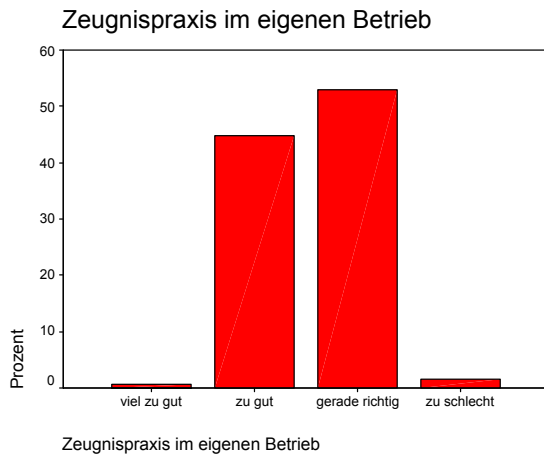
Wenn Sie die Zeugnispraxis im eigenen Betrieb kritisch betrachten, wie werden Arbeitszeugnisse ausgestellt?

Statistics

N	Valid	1168
	Missing	24

Zeugnispraxis im eigenen Betrieb

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	viel zu gut	8	.7	.7	.7
	zu gut	524	44.0	44.9	45.5
	gerade richtig	618	51.8	52.9	98.5
	zu schlecht	18	1.5	1.5	100.0
	Gesamt	1168	98.0	100.0	
Fehlend	keine Angabe	24	2.0		
Gesamt		1192	100.0		



Frage 17:

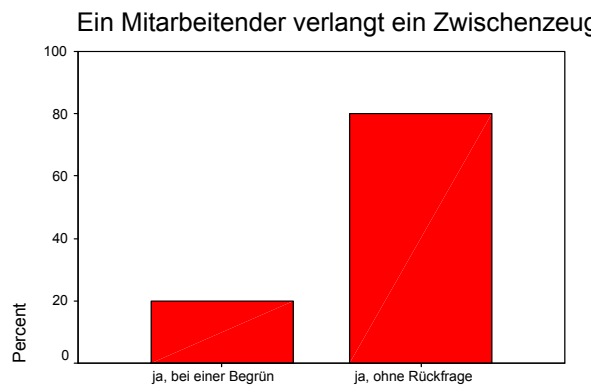
Ein/e Mitarbeitende/r verlangt ein Zwischenzeugnis. Wird das Zwischenzeugnis in Ihrem Betrieb ausgestellt?

Statistics

N	Valid	1169
	Missing	23

Ein Mitarbeitender verlangt ein Zwischenzeugnis. Wird das Zwischenzeugnis in Ihrem Betrieb ausgestellt?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja, bei einer Begründung	232	19.5	19.8	19.8
	ja, ohne Rückfrage	937	78.6	80.2	100.0
	Total	1169	98.1	100.0	
Missing	keine Angabe	23	1.9		
Total		1192	100.0		



Ein Mitarbeitender verlangt ein Zwischenzeugnis. Wird das Zwischenzeugnis in Ihrem Betrieb ausgestellt?

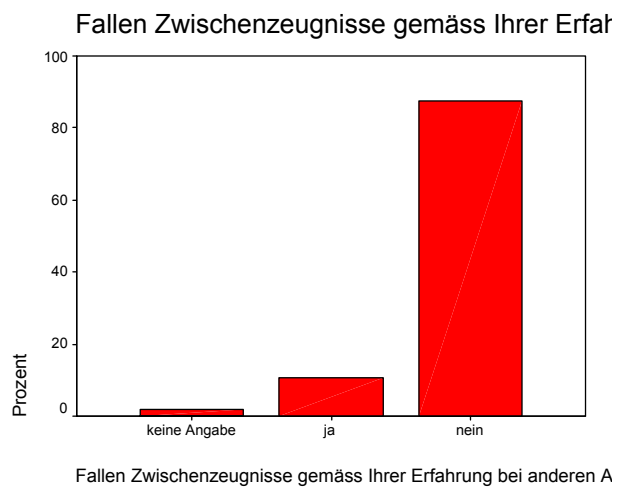
Frage 18:
Fallen Zwischenzeugnisse gemäss Ihrer Erfahrung besser aus als Schlusszeugnisse?

Statistics

N	Valid	1170
	Missing	22

Fallen Zwischenzeugnisse gemäss Ihrer Erfahrung bei anderen Arbeitgebern besser aus als Schlusszeugnisse?

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	keine Angabe	22	1.8	1.8	1.8
	ja	127	10.7	10.7	12.5
	nein	1043	87.5	87.5	100.0
	Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 19:

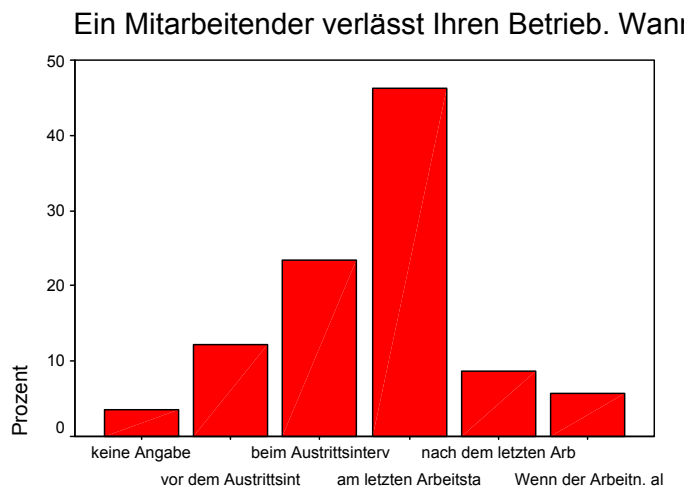
Ein/e Mitarbeitende/r verlässt Ihren Betrieb. Wann wird das Arbeitszeugnis in der Regel ausgestellt?

Statistics

N	Valid	1149
	Missing	43

Ein Mitarbeitender verlässt Ihren Betrieb. Wann wird das Arbeitszeugnis in der Regel ausgehändigt?

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig keine Angabe	43	3.6	3.6	3.6
vor dem Austrittsinterview	146	12.2	12.2	15.9
beim Austrittsinterview	279	23.4	23.4	39.3
am letzten Arbeitstag	552	46.3	46.3	85.6
nach dem letzten Arbeitstag	103	8.6	8.6	94.2
Wenn der Arbeitn. alle Pflichten g. dem Betrieb erfüllt hat.	69	5.8	5.8	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Ein Mitarbeitender verlässt Ihren Betrieb. Wann wird das Arbeitsze

Frage 20:

Ein/e prozessfreudige/r Mitarbeitende/r verlangt von Ihnen die Änderung ihres/seines Zeugnisses. Wie reagieren Sie?

Statistics

N	Valid	1145
	Missing	47

**Ein prozessfreudiger Mitarbeitender verlangt von Ihnen die Änderung seines Zeugnisses.
Wie reagieren Sie**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bin zu beträchtl. Zugeständn. bereit, um Prozess zu vermeide	25	2.1	2.2	2.2
	ich bin teilweis zu Zugeständnissen bereit	885	74.2	77.3	79.5
	bin nicht zu Zugeständn. bereit, nehme allf. Klag. i. Kauf	235	19.7	20.5	100.0
	Total	1145	96.1	100.0	
Missing	keine Angabe	47	3.9		
Total		1192	100.0		



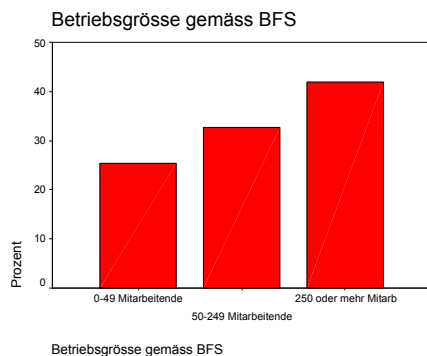
Ein prozessfreudiger Mitarbeitender verlangt von Ihnen die Änder

Frage 21:
Wie viele Mitarbeitende sind in Ihrem Betrieb tätig?

Frage 21:
Betriebsgrösse gemäss BFS

Betriebsgrösse gemäss BFS

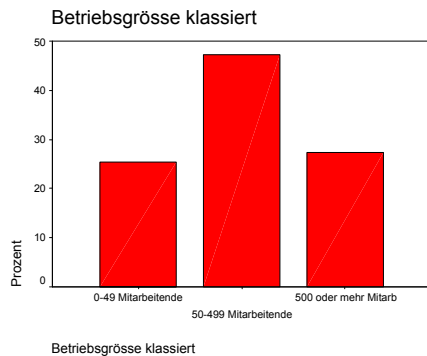
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig 0-49 Mitarbeitende	303	25.4	25.4	25.4
50-249 Mitarbeitende	390	32.7	32.7	58.1
250 oder mehr Mitarbeitende	499	41.9	41.9	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 21:
Betriebsgrösse klassiert

Betriebsgrösse klassiert

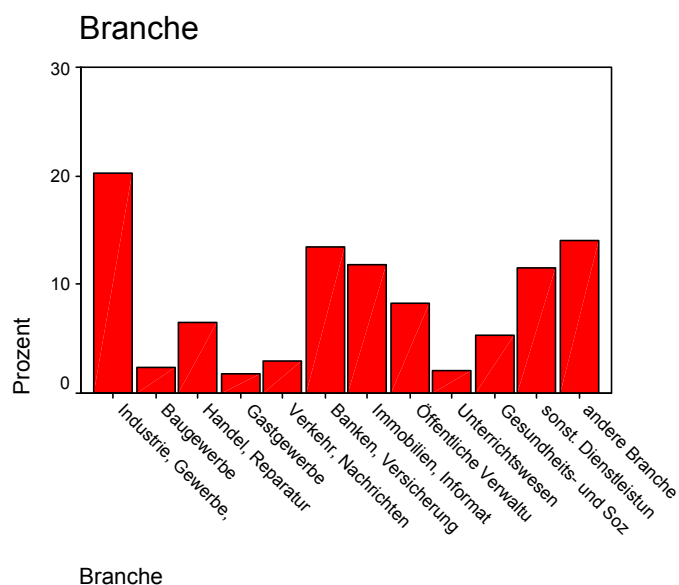
	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig 0-49 Mitarbeitende	303	25.4	25.4	25.4
50-499 Mitarbeitende	563	47.2	47.2	72.7
500 oder mehr Mitarbeitende	326	27.3	27.3	100.0
Gesamt	1192	100.0	100.0	



Frage 22:
In welcher Branche ist Ihr Betrieb tätig?

Frage 22:
Branche gemäss Fragebogen

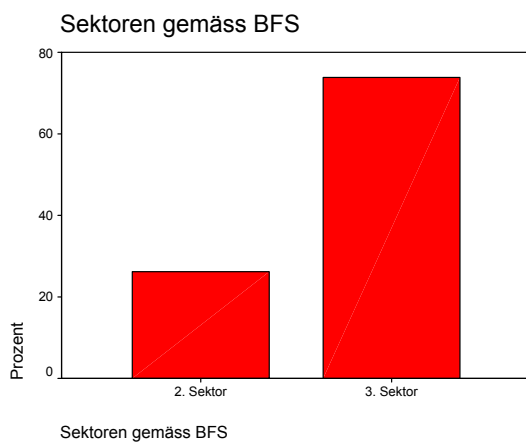
Branche		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Industrie, Gewerbe, Energie	230	19.3	20.2	20.2
	Baugewerbe	27	2.3	2.4	22.5
	Handel, Reparatur	74	6.2	6.5	29.0
	Gastgewerbe	20	1.7	1.8	30.8
	Verkehr, Nachrichtenübermittlung	33	2.8	2.9	33.7
	Banken, Versicherungen	153	12.8	13.4	47.1
	Immobilien, Informatik, Dienstl. für Unternehmen	135	11.3	11.8	58.9
	Öffentliche Verwaltung	94	7.9	8.2	67.2
	Unterrichtswesen	23	1.9	2.0	69.2
	Gesundheits- und Sozialwesen	60	5.0	5.3	74.5
	sonst. Dienstleistungen	131	11.0	11.5	86.0
	andere Branche	160	13.4	14.0	100.0
	Gesamt	1140	95.6	100.0	
Fehlend	keine Angabe	52	4.4		
Gesamt		1192	100.0		



Frage 22:
Sektoren gemäss BFS

Sektoren gemäss BFS

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	2. Sektor	257	21.6	26.2	26.2
	3. Sektor	724	60.7	73.8	100.0
	Gesamt	981	82.3	100.0	
Fehlend	System	211	17.7		
Gesamt		1192	100.0		



Frage 23:
In welcher Funktion sind Sie tätig?

Funktion		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Geschäftsleitung/Inhaber	157	13.2	13.8	13.8
	Leiter Personalabteilung	462	38.8	40.5	54.3
	Personalbereichsleiter	225	18.9	19.7	74.0
	Personalsachbearbeiter	167	14.0	14.6	88.6
	Personalberater	73	6.1	6.4	95.0
	Linie	57	4.8	5.0	100.0
	Gesamt	1141	95.7	100.0	
Fehlend	keine Angabe	21	1.8		
	andere Funktion	30	2.5		
	Gesamt	51	4.3		
Gesamt		1192	100.0		

