

Es geht um Ihr Vertrauen ...

It's About Your Trust ...

Umfrage
»Vertrauen« 2018/2019

Survey »Confidence«
2018/2019

Inhalt | Content

Editorial	01	Editorial
Unternehmen	03	Enterprises
Vertrauenskultur im Unternehmen	05	Trust in a Company
Strategische Unternehmensentscheidungen	07	Strategic Business Decisions
Kommentar	08	Opinion
Zusatzmaterial: Wirtschaft & Politik	09	Additional Statistics: Economy & Politics

Editorial

Vertrauen ist ein solider Eckpfeiler für erfolgreiche Unternehmen. Es ist ein so wichtiges Thema, dass es unzählige Studien darüber gibt, wie zwischenmenschliches Vertrauen aufgebaut oder zerstört werden kann und welchen Einfluss es hat, wenn das Vertrauen weg ist. Auch bezogen auf Institutionen gibt es einige Untersuchungen, die insbesondere darauf abzielen, welchen Einfluss Vertrauen auf die Arbeitsleistung hat. Dies gilt in beide Richtungen: Wird nur Dienst nach Vorschrift gemacht, weil Faktoren im Unternehmen – insbesondere die Führungsleistung der Vorgesetzten – eine vertrauensvolle Zusammenarbeit unmöglich machen? Oder vertrauen Unternehmen nicht auf die Fähigkeiten und das Engagement ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und verhindern Agilität? So legt es beispielsweise der Engagement Index von Gallup¹ alljährlich nahe.

Es geht um Ihr Vertrauen...

... sagte der AGA Unternehmensverband im Herbst 2018 und bat seine Mitgliedsunternehmen und weitere Unternehmen aus Handel und Dienstleistung in Norddeutschland um ihre Einschätzung.

Wie gewinnen Unternehmen Vertrauen?

Wie vertrauen Unternehmen?

Wir haben gefragt, worauf aus Unternehmenssicht das Vertrauen in das eigene Unternehmen basiert. Wir wollten wissen, wie Unternehmen die Vertrauensbasis stärken. Und wir wollten wissen, worauf

Trust is a solid keystone for successful companies. It is such an important topic that there are countless studies on how interpersonal trust can be built or destroyed, and about the impact of loyalty evaporating. In terms of institutions there are some studies that focus on the influence trust has on work performance. Both perspectives are relevant: Is work merely a call of duty because factors in the company such as the leadership performance make a trusting cooperation impossible? Or do companies not have faith in their employees' skills and commitment and thus prevent agility? This is what Gallup's Engagement Index¹ suggests every year.

It's About Your Trust...

... said the AGA business association in autumn 2018 and asked its members and further companies in trade and service for their assessment.

How Do Companies Gain Trust?

How Do Companies Trust?

We wanted to know what, from an entrepreneur's point of view, trust in a company is based on. We wanted to know how companies substantiate the basis of trust. And we wanted to know what

¹ Pressemitteilung Gallup 2018

¹ press release Gallup 2018

Unternehmer bei wichtigen Entscheidungen selbst vertrauen. Befragt wurden größtenteils KMU, aber auch Unternehmen mit mehr als 250 Beschäftigten.

Unternehmen und Beschäftigte: Decken sich die Strategien?

Um das herauszubekommen, haben wir eine Gegenprobe gestartet und 100 Studierenden und Beschäftigten zwischen 20 und 50 Jahren ganz ähnliche Fragen gestellt. Wir nehmen Ihnen nicht die Spannung, wenn wir hier schon verraten, dass nicht in jedem Bereich volle Übereinstimmung darin besteht, welche Faktoren am meisten Einfluss auf Vertrauen haben.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und neue oder vielleicht bestätigte Erkenntnisse.

Als kleine Zusatzauswertung finden Sie ganz am Ende zwei Grafiken dazu, welche Politikfelder für Unternehmen besonders wichtig sind und inwieweit die befragten Unternehmer in die Bundesregierung und die Europäische Union vertrauen.



Volker Tschirch
Hauptgeschäftsführer

or who entrepreneurs rely on when making managerial decisions. Most respondents operate SMEs as well as larger companies.

Businesses and Employees: Do the Strategies Overlap?

To investigate this, we started a cross-check and asked similar questions to 100 students and employees between the ages of 20 and 50 years. We will not anticipate too much by revealing that the parties do not fully agree which factors influence confidence levels most.

We wish you an interesting reading and new or maybe confirmed findings.

As a small additional analysis, you will find two graphics on policy areas and trust in the Federal Government and the European Union.

Über die Studie und die Gegenprobe

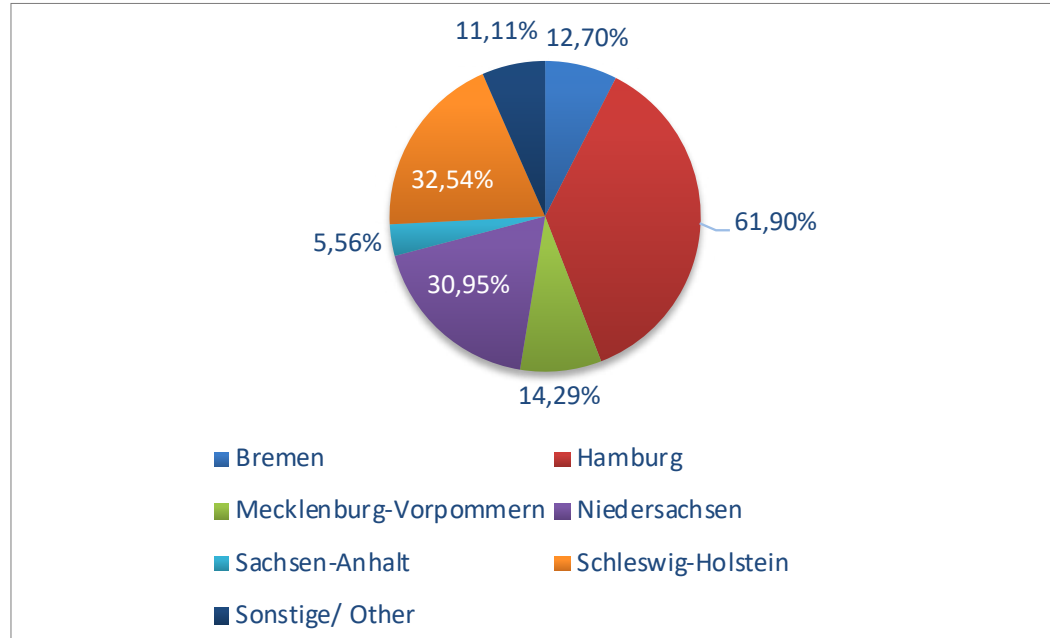
In die Auswertung flossen knapp 300 Datensätze von Unternehmen ein. Die für die Gegenprobe befragten Beschäftigten und Studierenden wurden nicht repräsentativ ausgewählt und sind nicht unbedingt bei den befragten Unternehmen tätig. Der Großteil der 100 Antworten kam ebenfalls aus dem Norden Deutschlands, jedoch waren auch international Tätige und nicht deutschsprachige Beantworter in der Gruppe.

About the Survey and the Cross-check

The data set consists of nearly 300 records. The employees and students interviewed for the cross-check were not selected representatively and are not necessarily active in the surveyed companies. The majority of the 100 cross-check-responses came from the north of Germany, some were internationally active and there were non-German respondents in the group.

Unternehmen | Enterprises

Regionale Verteilung | Regional Distribution

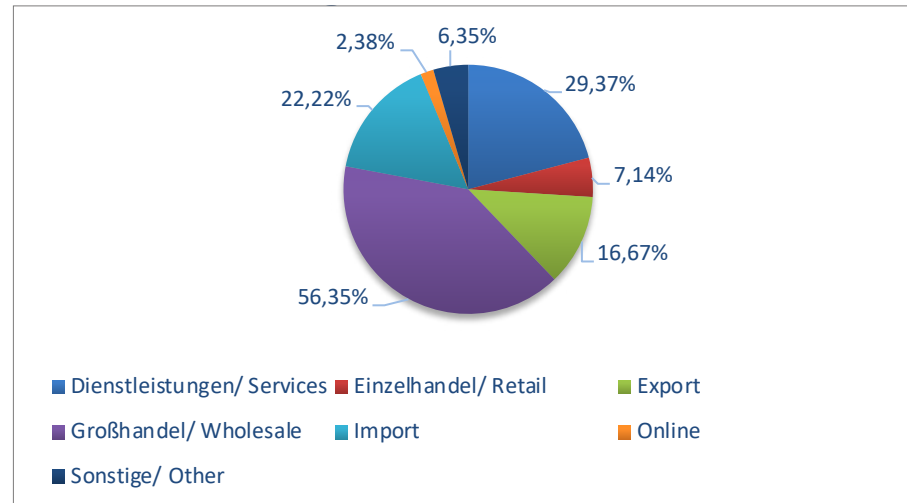


Etwa 85 Prozent der teilnehmenden Unternehmen haben ihren Firmensitz in den norddeutschen Bundesländern. Mit knapp 62 Prozent sind Unternehmen aus Hamburg überrepräsentiert.

About 85 percent of the participating companies are based in the northern German states. With almost 62 percent, companies from Hamburg are over-represented.

Geschäftsbereiche | Business Areas

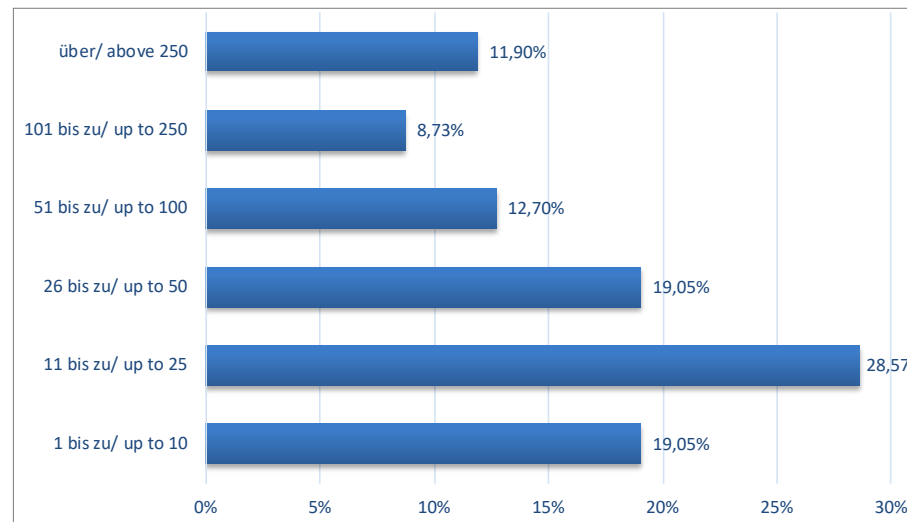
Bei den Geschäftsbereichen überwiegt der Groß- und Außenhandel. Auch die unternehmensbezogenen Dienstleistungen sind noch vor dem Einzelhandel sehr stark vertreten.



The companies' main divisions are dominated by wholesale and foreign trade. Business services are also represented very strongly, followed by the retail trade.

Beschäftigtenzahlen | Number of Employees

Alle Unternehmensgrößen sind vertreten. Dreiviertel der befragten Unternehmer betreiben KMU mit bis zu 50 Beschäftigten.



All company sizes are represented in the survey. Three quarters of the interviewed entrepreneurs operate SMEs with up to 50 employees.

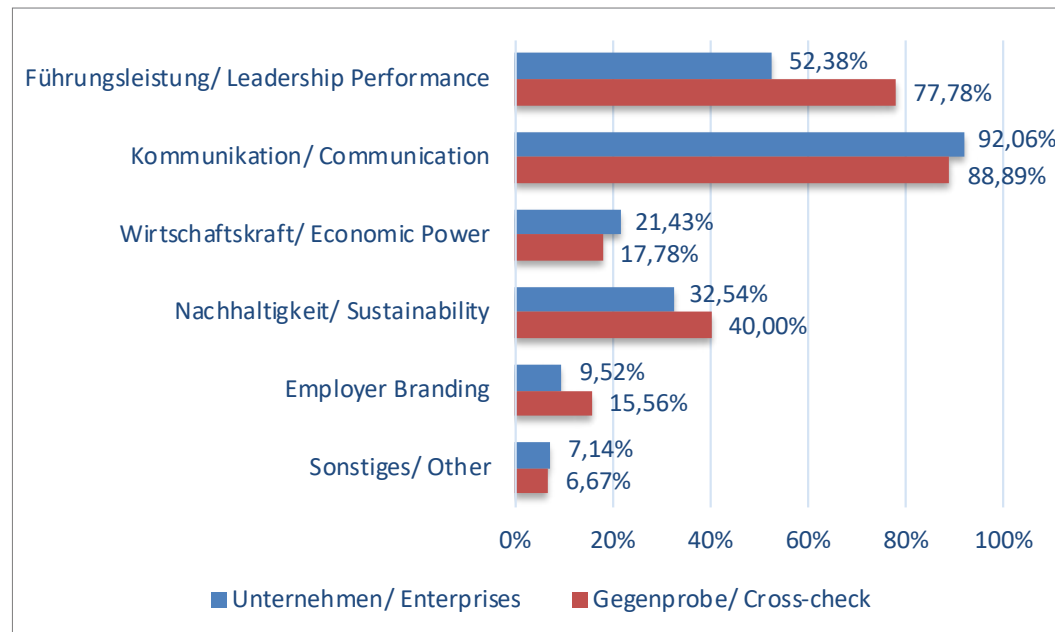
Vertrauenskultur im Unternehmen | Trust in a Company

Die Unternehmen wurden um Angabe der Faktoren gebeten, die in ihrem Unternehmen dazu beitragen, die Vertrauenskultur zu fördern.

Managers were asked to specify the factors that help promote the company's culture of trust.

Vertrauenskultur im Unternehmen | Culture of Trust in a Company

Es überrascht nicht, dass Kommunikation von 92 Prozent der Unternehmen als wichtig angegeben wird und sich dies mit den Angaben aus der Gegenprobe nahezu deckt. Bei der Führungsleistung scheiden sich die Geister allerdings. Während nur rund die Hälfte der Unternehmen dies für besonders wichtig hält, sind es bei den Beschäftigten mehr als Dreiviertel. Auch bei der Nachhaltigkeit fällt auf, dass Unternehmen diese mit knapp einem Drittel weniger in den Vordergrund stellen als Beschäftigte dies einschätzen.



Unsurprisingly, 92 percent of companies say that communication is important. Employees and students regard communication as equally important. Leadership performance however is assessed differently. While only about 50 percent of the companies consider this to be particularly important, more than three quarters of the employees value leadership. Sustainability is also appreciated more by employees.

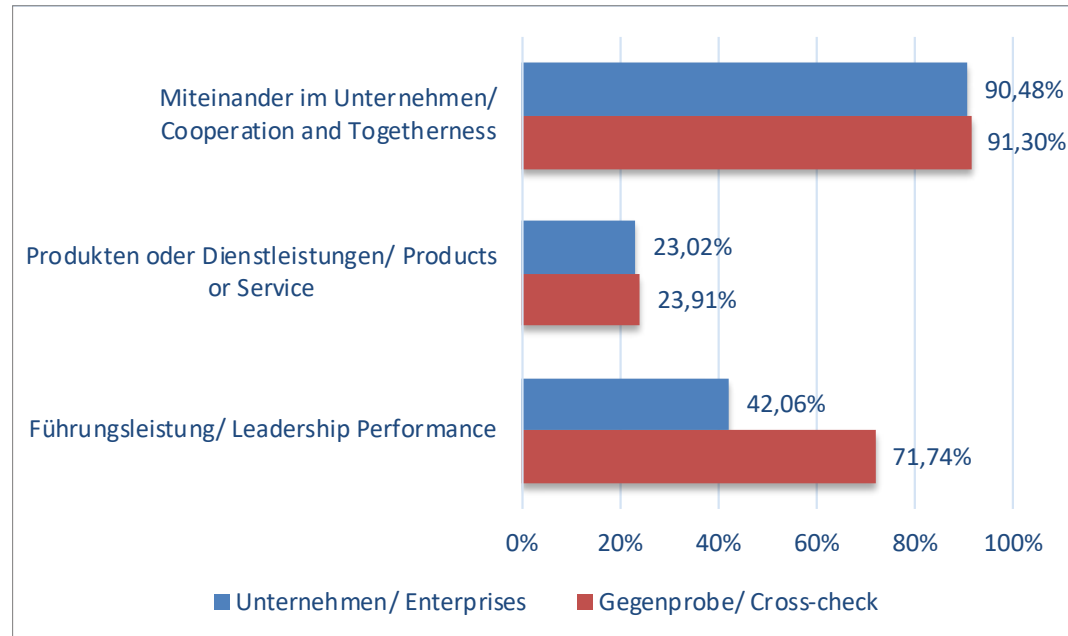
Es liegt also die Vermutung nahe, dass Employer Branding und Nachhaltigkeit in ihrer Bedeutung für einen vertrauensvollen Umgang im Unternehmen durch die Unternehmen noch unterschätzt werden, während die Wirtschaftskraft überschätzt wird.

It seems reasonable to assume that the importance of employer branding and sustainability is still underestimated in the company by the entrepreneurs themselves, while the management overestimates the effect of economic power.

Gefragt wurde in diesem Zusammenhang auch danach, worauf das Vertrauen in das Unternehmen basiert.

In this context we also asked about the basis of trust in the company.

Vertrauensbasis | Mutual Trust



Common sense: Das Miteinander im Unternehmen ist entscheidend. Interessant: Die Führungsleistung ist für fast Dreiviertel der Beschäftigten wichtige Basis des Vertrauens. Sieht man in der vorherigen Grafik, dass 78 Prozent die Führungsleistung für besonders ausschlaggebend halten, so sieht man hier, dass dies für 72 Prozent auch gelebte Wirklichkeit ist.

Common sense: Collaboration in a company is crucial. Interesting: almost three quarters of the employees find leadership performance an important basis of trust. The previous graph shows that 78 percent consider leadership performance to be particularly crucial. And this graph about mutual trust confirms it as reality for 72 percent.

Unternehmen sollten Zeit und Strategie in ihre Führungsleistung investieren und sich die Bedeutung bewusster machen. Auch wenn Leadership seit Jahren im Wandel ist, so bleibt sie treibende Kraft.

Companies should invest time and strategy in their leadership performance and be more aware of its importance. Although leadership has been changing for years, it remains the driving force.

Strategische Unternehmensentscheidungen | Strategic Business Decisions

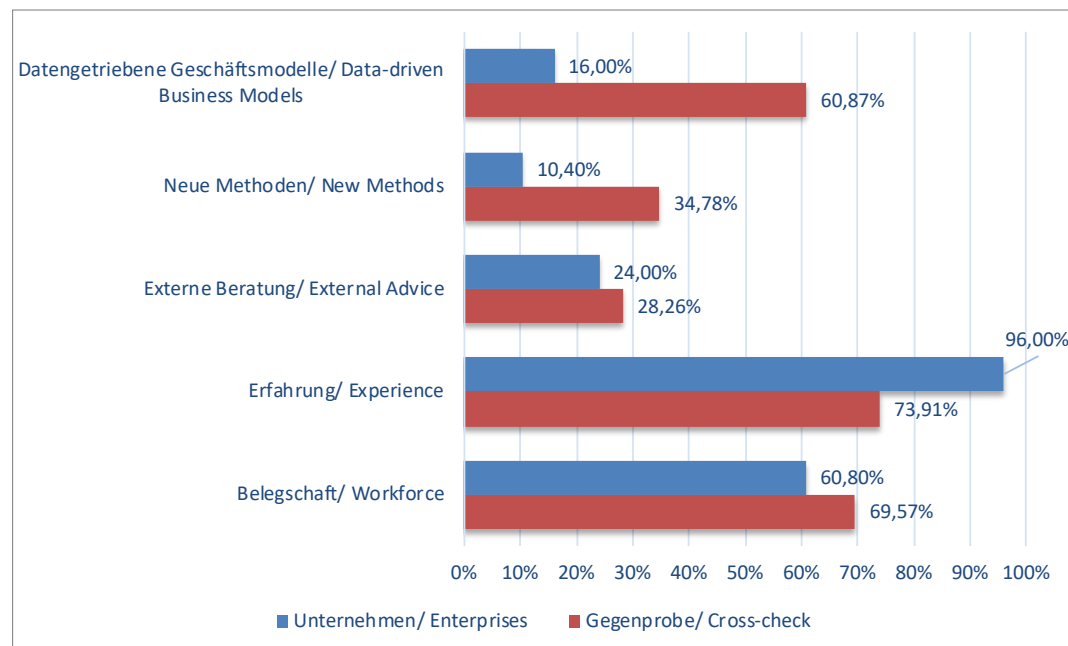
Die Frage, auf welche Faktoren Unternehmen bei strategischen Entscheidungen vertrauen und die Gegenfrage, worauf sie aus Sicht der Beschäftigten vertrauen sollten (gefragt wurde: Für strategische Unternehmensentscheidungen sollte die Unternehmensleitung vertrauen auf...) ist insbesondere hinsichtlich der Nutzung datengetriebener Geschäftsmodelle und der Erfahrung wichtig.

Während Beschäftigte bzw. angehende Beschäftigte mehr Vertrauen in datengetriebene Geschäftsmodelle legen, setzen Unternehmen mehr auf die eigene Erfahrung und haben zudem wenig Vertrauen in neue Methoden.

Nicht jedes Projekt und jede Unternehmensentscheidung muss mit der gleichen Methode durchgeführt werden. Beschäftigte, insbesondere jüngere, können dazu befähigt werden, die Erfahrung des Unternehmens zu nutzen und gleichzeitig auf neue Methoden zu überführen. Erfahrungsbasiertes Handeln, agile Methoden und Data Analytics schließen sich nicht aus.

The question on which factors companies do trust in strategic decisions and the counter-question as to what they should trust in from the point of view of employees is particularly important in terms of using data-driven business models and experience.

Strategische Unternehmensentscheidungen | Strategic Business Decisions



While employees and future employees place more trust in data-driven business models, companies rely on their own experience and also have little confidence in new methods.

Not every project and every business decision has to be carried out using the same method. Employees, especially younger ones, can be empowered to leverage the company's experience and knowledge by applying new methods. Experience-based action, agile methods and data analytics are not mutually exclusive.

Kommentar | Opinion

„Was in der Vergangenheit funktioniert hat, wird sicher nicht mehr in der Zukunft funktionieren. Denn Komplexität und Schnelligkeit nehmen zu, vieles ist einfach nicht mehr vorhersehbar. Dieser neuen Entwicklung kann sich auch kein Chef mehr alleine stellen. Die Unternehmenspraxis zeigt, dass in Zeiten des digitalen Umbruchs und der agilen Projektarbeit eine auf Vertrauen basierende Unternehmenskultur einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil darstellt. Neue Produkte und Dienstleistungen werden oft rasend schnell entwickelt. Da ist es sehr wichtig, dass wirklich jeder mitzieht und sich mit seinen Fähigkeiten sowie Kenntnissen angstfrei einbringen kann. Dazu gehört auch, dass Mitarbeiter ihre Zweifel und Kritik nicht für sich behalten, sondern offen äußern. Das funktioniert aber nicht in einer Kultur der Angst.“



Joachim Pawlik

Vorsitzender der Geschäftsführung
der Pawlik Consultants GmbH

„What has worked in the past will certainly not work in the future. Complexity and speed are increasing, many trends are simply unpredictable. Managers cannot face these developments alone. A trust-based corporate culture as a competitive advantage should be the framework for businesses in times of digital upheaval and agile project work. New products and services are often developed very fast. It is important for everyone to be able to join in and to contribute their skills and knowledge without fear. This also means that employees should not keep their doubts and criticisms to themselves, but speak openly. This does not work in a culture of fear.“

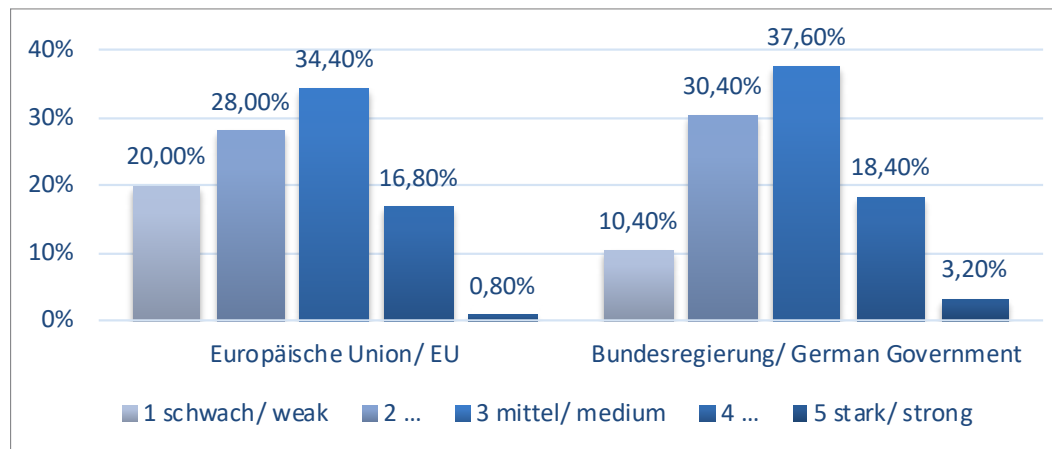
Zusatzmaterial: Wirtschaft & Politik | Additional Statistics: Economy & Politics

In Hinblick auf die Europawahl und die Arbeit der Bundesregierung wurden Unternehmen nach ihren Einschätzungen gefragt. Wir baten um Einschätzung zu folgender Aussage:

„Ich vertraue darauf, dass die Politik die richtigen Prioritäten für unsere Wirtschaft setzt.“

With regard to the European elections and the work of the Federal Government, companies were asked about their levels of trust. We asked for assessment of the following statement:

“I trust politics to set the right priorities for our economy.”



Die Einschätzung der Bundesregierung lag reell über der der Europäischen Union.

The Federal Government was assessed more positive than the EU.

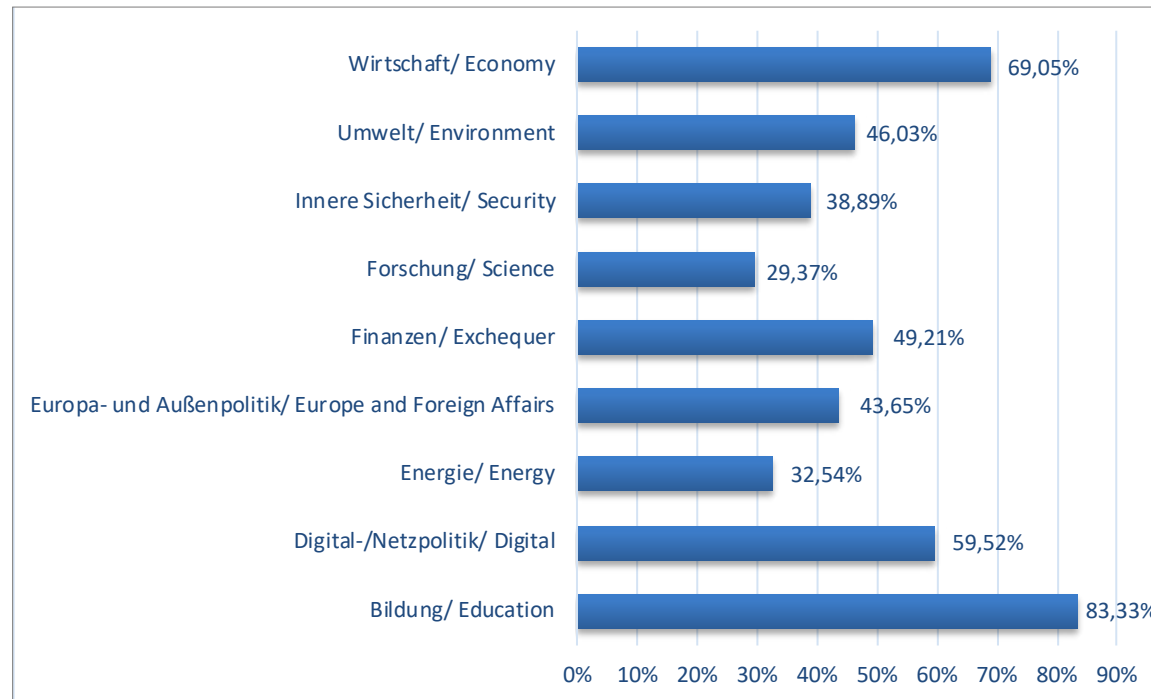
Zusatzmaterial: Wirtschaft & Politik | Additional Statistics: Economy & Politics

Einschätzung wichtiger Felder:

„Folgende Politikfelder halte ich für besonders wichtig, um das Vertrauen der Wirtschaft in die Bundespolitik zu verbessern oder zu sichern.“

Specification of areas:

“I consider the following policy areas particularly important in order to improve or secure business confidence in federal politics.”



Eine Umfrage des AGA Unternehmensverbands | Stand: April 2019

Vielen Dank für Ihr Interesse.

Thank you for reading.

Herausgeber:

AGA Norddeutscher Unternehmensverband Großhandel,
Außenhandel, Dienstleistung e.V. | Kurze Mühren 1, 20095 Hamburg
Telefon: Hamburg (040) 30 80 1-0, E-Mail: aga@aga.de

www.aga.de

Text: Julie Christiani, Geschäftsführerin Studien & Digitale Infrastruktur, julie.christiani@aga.de

Layout: Tina Stalf