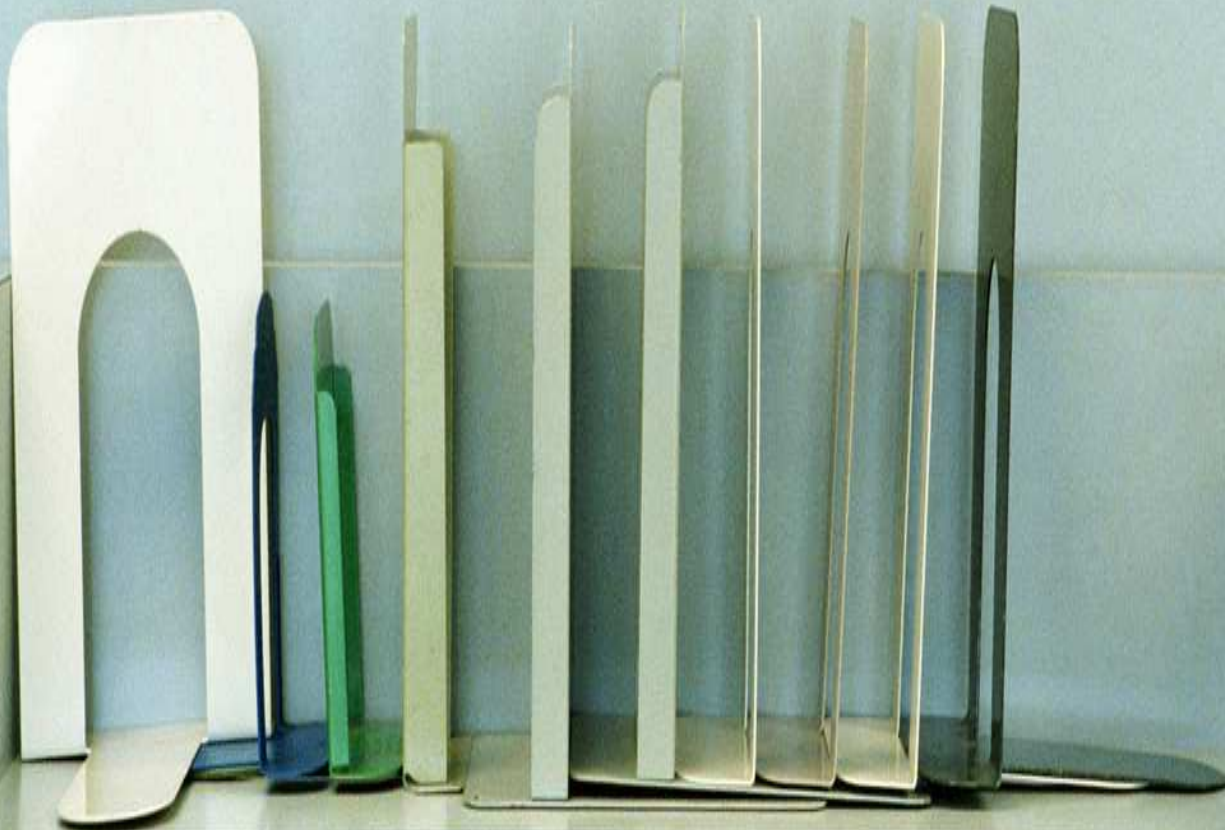


# Notenvergabe in qualifizierten Arbeitszeugnissen

PMS Personalstudie 01/2010



## **Notenvergabe in qualifizierten Arbeitszeugnissen**

*Eine Studie der Personalmanagement Service GmbH  
durchgeführt von Dr. Holger Münch, Berlin, März 2010*

### **I. Einführung:**

Die öffentliche Aufmerksamkeit für das Thema Arbeitszeugnis hat in den vergangenen Jahren deutlich zugenommen. Die Anzahl von entsprechenden Publikationen ist mittlerweile kaum noch zu überblicken, zudem bieten immer mehr Unternehmen Dienstleistungen rund um diesen Themenkomplex an, zahlreiche Internetforen stehen hilfeschuchenden Arbeitnehmern mit Rat zur Seite und auch Gewerkschaften wie Ver.di haben mittlerweile eigene Arbeitszeugnis-Services für ihre Mitglieder eingerichtet.

Vor dem Hintergrund, dass seit den 70er Jahren Teilzeitbeschäftigungen und befristete Arbeitsverhältnisse, also sogenannte „atypische“ Beschäftigungsformen im Vergleich zur bis dahin zentralen kontinuierlichen Vollerwerbstätigkeit deutlich zugenommen haben, überrascht die immer höhere Bedeutung von Arbeitszeugnissen im Bewerbungsprozess kaum.

Laut Auswertungen des Sozio-oekonomischen Panels (SOEP) des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung<sup>1</sup> werden mittlerweile mehr als die Hälfte aller Beschäftigungsverhältnisse in Deutschland nach weniger als vier Jahren beendet. Die Arbeitnehmer sind heute deutlich mobiler als noch in den 70er Jahren, sowohl hinsichtlich der Beschäftigungsdauer in einem Arbeitsverhältnis als auch im Hinblick auf den Arbeits-(und Wohn-)Ort. Aus diesem Grund werden immer mehr Zeugnisse ausgestellt und schriftliche Leistungsnachweise gegenüber mündlichen Empfehlungen immer wichtiger.

Laut einer von der Hans-Boeckler-Stiftung zitierten WSI-Befragung von Personalleitern zur betrieblichen Personalpolitik hat sich dabei die Klagequote bei Arbeitgeberkündigungen zwischen 2001 und 2008 kaum verändert, obwohl die Wahrscheinlichkeit für Unstimmigkeiten eigentlich ansteigen sollte, je öfter Arbeitnehmer ihren Arbeitsplatz wechseln und jeweils Zeugnisse erhalten.<sup>2</sup> Auf den ersten Blick scheint also das erhöhte Konfliktpotential sich nicht in juristische Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Ausscheiden umzusetzen. Tatsächlich war die Zahl der Arbeitsgerichtsprozesse, bei denen es konkret um das Abschlusszeugnis ging, zwischen 2004 bis 2006 sogar rückläufig.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Siehe online unter: <http://www.diw.de/deutsch/soep/29004.html>.

<sup>2</sup> Vgl. online unter <http://www.boeckler-boxen.de/4989.htm>.

<sup>3</sup> Siehe online unter: <http://www.arbeitsgerichtsverband.de/Statistik%20ArbGe.htm>.

Vor diesem Hintergrund war der Ausgangspunkt unserer Untersuchung die Frage, ob auch in Bezug auf die Inhalte und die Bewertungen in Arbeitszeugnissen kaum eine Entwicklung stattgefunden hat oder ob es hier bestimmte Trends bzw. Entwicklungen zu verzeichnen gibt, die auch für die Personalwirtschaft bei der Bewertung und Erstellung von Arbeitszeugnissen künftig berücksichtigt werden sollten.

## II. Design der Studie

Zu diesem Zweck haben wir insgesamt 1100 Arbeitszeugnisse von Beschäftigten aller Branchen, Berufs- und Altersgruppen beiderlei Geschlechts in anonymisierter Form hinsichtlich ihrer Inhalte und weiterer Merkmale ausgewertet. Hierbei wurden nur Zeugnisse berücksichtigt, die nicht älter als vier Jahre waren (d.h. in einem Zeitraum zwischen 2006-2010 erstellt wurden).

Die Studie bezog sich vor allem auf die Vergabe von „Gesamtnoten“ in Arbeitszeugnissen und deren Verteilung. Hierbei wurde zunächst untersucht, in wie vielen der Zeugnisse sich überhaupt eine sogenannte „Leistungszusammenfassung“ fand, mit der üblicherweise die Gesamtwertung wiedergegeben wird („Zufriedenheitsformel“, z.B. „hat alle Aufgaben stets zu unserer vollen Zufriedenheit ausgeführt“).

### **Notenskala**

Die Notenskala für die Gesamtnote wird wie folgt interpretiert:

Alle Aufgaben hat Herr/Frau ...

„stets zu unserer vollsten/größten/äußersten Zufriedenheit“ = Note 1

„stets zu unserer vollen Zufriedenheit“ = Note 2

„zu unserer vollen Zufriedenheit / stets zu unserer Zufriedenheit“ = Note 3

„zu unserer Zufriedenheit“ = Note 4

„Insgesamt/Im Großen und Ganzen zu unserer Zufriedenheit“ = Note 5

... ausgeführt.

Natürlich gibt es noch eine Reihe weiterer Möglichkeiten, Gesamtnoten in einem Zeugnis auszudrücken, wie „waren mit den Leistungen stets außerordentlich zufrieden“, „hat unseren Erwartungen in jeder Hinsicht in allerbesten Weise entsprochen“ oder „die Leistungen verdienen in jeder Hinsicht unsere vollste Anerkennung“ etc. Solche Alternativen wurden ebenfalls entsprechend den in der einschlägigen Literatur angegebenen Bewertungen in die Untersuchung einbezogen.

Zudem wurden noch Zwischenstufen zwischen „vollen Noten“ berücksichtigt:

„zu unserer vollsten Zufriedenheit“ (ohne „stets“) = Note 1-2

Darüber hinaus wies eine Reihe von Dokumenten zwei Leistungszusammenfassungen auf, die unterschiedliche Noten wiedergaben. Wenn diese nur eine Notstufe auseinander lagen, wurde dies ebenfalls als Zwischenstufe interpretiert. Fanden sich also in einem Zeugnis einmal eine „gute“ und einmal eine „befriedigende“ Leistungszusammenfassung, so wurde die Gesamtnote als „2-3“ bzw. 2,5 gewertet.

## Weitere untersuchte Merkmale

In einem zweiten Schritt wurde zudem herausgearbeitet, wie sich die Notenverteilung entsprechend den in den Zeugnissen enthaltenen Zufriedenheitsformeln gestaltet, also wie hoch der Anteil an „sehr guten“, „guten“, „befriedigenden“ und „ausreichenden“ oder „mangelhaften“ Bewertungen ist. Dies ermöglichte es im Anschluss, einen Mittelwert zu berechnen, der insbesondere vor dem Hintergrund einer ähnlichen im Jahre 1994 durchgeführten Studie Aussagen über die Entwicklung der Notenvergabe über die Zeit treffen lässt.<sup>4</sup>

Darüber hinaus wurde überprüft, ob es geschlechterspezifische Unterschiede in der Notenvergabe gibt, d.h. ob Frauen z.B. generell schlechter oder besser als Männer bewertet werden. In einem zweiten Schritt fand eine Analyse der Zeugnisse dahingehend statt, inwieweit die vergebenen Gesamtnoten vor dem Hintergrund der allgemeinen Standards der Zeugnisschreibung glaubwürdig wirkten. Als Bewertungsgrundlage dienten hierbei vor allem die entsprechenden Urteile von Arbeitsgerichten sowie die einschlägige Zeugnisliteratur.<sup>5</sup> „Gravierende Mängel“ wurden dabei wie folgt definiert:

1. Zentrale Leistungsaspekte werden nicht genannt („Leerstellentechnik“), z.B. wenn Aussagen zum Fachwissen oder der Arbeitsbefähigung (oder eine zusammenfassende Leistungsbewertung) komplett fehlen
2. Aussagen zum Verhalten fehlen vollständig
3. Es fehlt eine Dankes-/Bedauernsformel und/oder es fehlen Zukunftswünsche<sup>6</sup>
4. Die Wertungen für einzelne Leistungsaspekte (wie Arbeitsbereitschaft, Arbeitsbefähigung, Fachwissen, Arbeitsweise) weichen durchgehend deutlich von der bescheinigten Gesamtnote ab (z.B. „Gesamtnote 1“, Einzelwertungen durchgehend „Note 3“)
5. Es finden sich erhebliche formale Mängel im Zeugnis, z.B. fehlende Unterzeichner, keine Angaben zum ausstellenden Unternehmen (Zeugnis nicht auf Briefbogen ausgestellt) etc.

Anhand dieser Definition fand eine Überprüfung statt, wie viele Zeugnisse gravierende Mängel aufwiesen. Wenn in diesem Zusammenhang festgestellt wurde, dass z.B. trotz einer „sehr guten“ Gesamtnote alle Einzelwertungen einer „Note 3“ oder schlechter zuzuordnen waren, so wurde die Glaubwürdigkeit der Gesamtnote als nicht mehr gegeben eingestuft.

---

<sup>4</sup> Weuster, Arnulf: Personalauswahl und Personalbeurteilung mit Arbeitszeugnissen, Verlag für Angewandte Psychologie, 1994. Weuster unterzog hierbei 1000 Arbeitszeugnisse einer intensiven inhaltsanalytischen Auswertung.

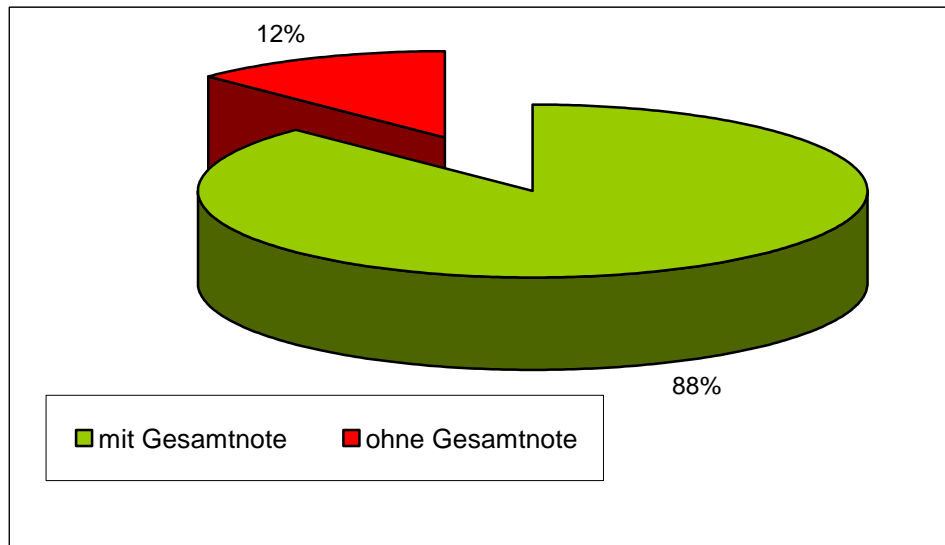
<sup>5</sup> Unter anderem Weuster, Arnulf; Scheer, Brigitte: Arbeitszeugnisse in Textbausteinen, Boorberg Verlag 2010 (12. Aufl.), Schießmann, Hein: Das Arbeitszeugnis, Verlag Recht und Wirtschaft Heidelberg 206 (16. Aufl.); Huber, Günter: Das Arbeitszeugnis in Recht und Praxis, Haufe Verlag 2003 (9. Aufl.); Knobbe, Thorsten; Leis, Mario; Umnuß, Karsten: Arbeitszeugnisse für Führungskräfte qualifiziert gestalten und bewerten, Haufe Verlag 2008 (3. Aufl.); in Bezug auf die Rechtsprechung u.a. das Urteil des LAG Hamm vom 27.04.2000 (4 Sa 1018/99) zu den Bestandteilen, welche ein wahrheitsgemäßes und wohlwollendes Arbeitszeugnis enthalten muss

<sup>6</sup> Diese im Zeugnis zu erwähnen ist zwar nicht vorgeschrieben, das Fehlen wird jedoch, darin stimmt die Zeugnisliteratur weitgehend überein, meist als unvorteilhafter Hinweis auf Probleme im Arbeitsverhältnis interpretiert

### III. Ergebnisse der Studie:

Von 1100 untersuchten Zeugnissen wiesen 963 eine „Leistungszusammenfassung“ auf, mit der eine „Gesamtnote“ wiedergegeben wurde. In 137 Zeugnissen fehlte eine entsprechende Formulierung völlig, was zwölf Prozent der Gesamtstichmenge umfasst (vgl. das folgende Schaubild 1<sup>7</sup>)

**Schaubild 1: Verhältnis von Zeugnissen mit und ohne Gesamtnote:**

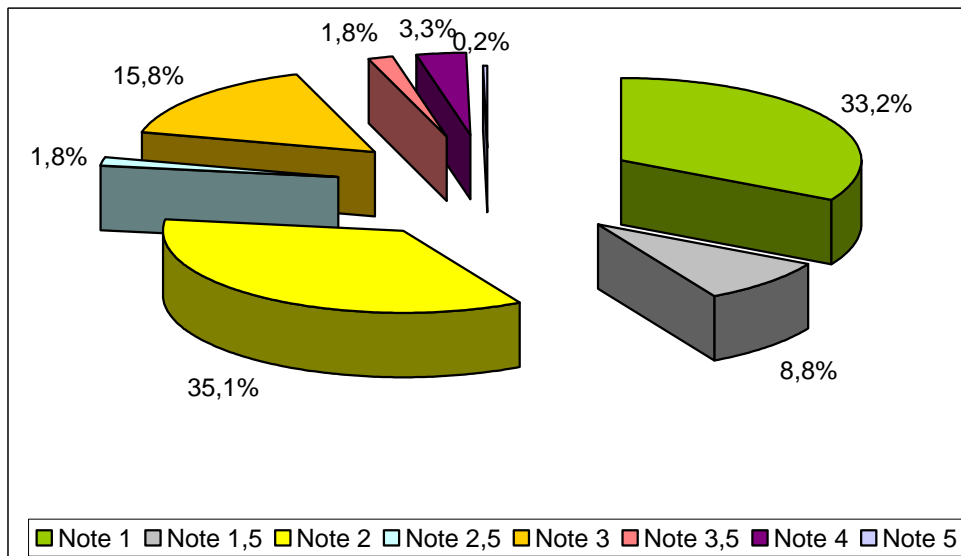


Bei den 963 Zeugnissen, in denen sich eine Formulierung zur Leistungszusammenfassung befand, verteilten sich die Noten folgendermaßen: 319 (33,2%) wiesen eine „Note 1“ auf, den größten Anteil machten mit 338 (35,1%) die „guten Zeugnisse“ (Note 2) aus. Eine „Note 3“ trugen 152 (15,8%) und eine „Note 4“ nur noch 32 (3,3%) der Zeugnisse. Mit „mangelhaft“ wurden von allen Zeugnissen lediglich zwei bewertet (0,2%).

Hinzu kamen die Zwischenstufen: 85 Zeugnisse wiesen eine „Note 1,5“ (8,8%) auf, jeweils 17 (1,8%) eine „2,5“ und eine „3,5“. Eine „Note 4,5“ kam nicht vor. Die Ergebnisse sind im Schaubild 2 auf der folgenden Seite nochmals zusammengestellt.

<sup>7</sup> Alle Schaubilder erstellt vom Autor der Studie

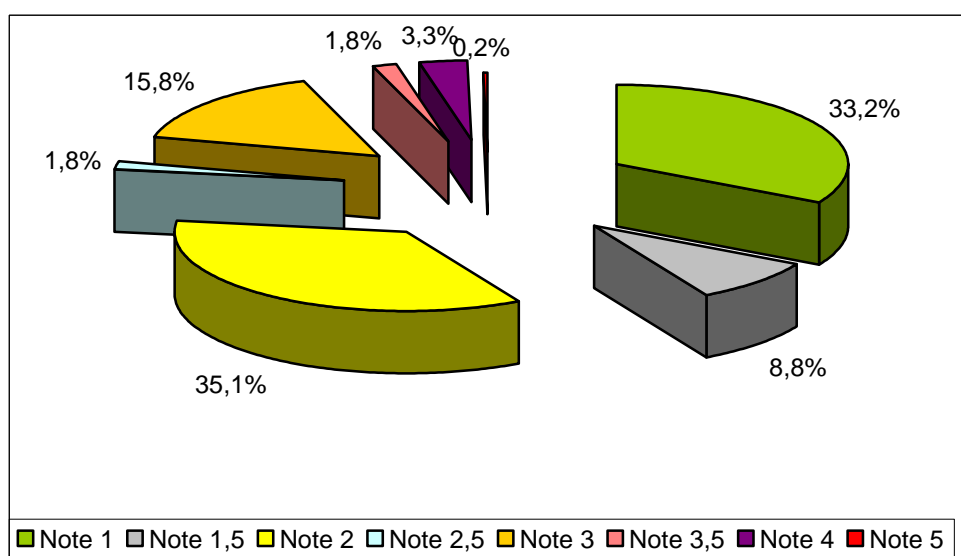
**Schaubild 2: Notenverteilung in qualifizierten Arbeitszeugnissen:**



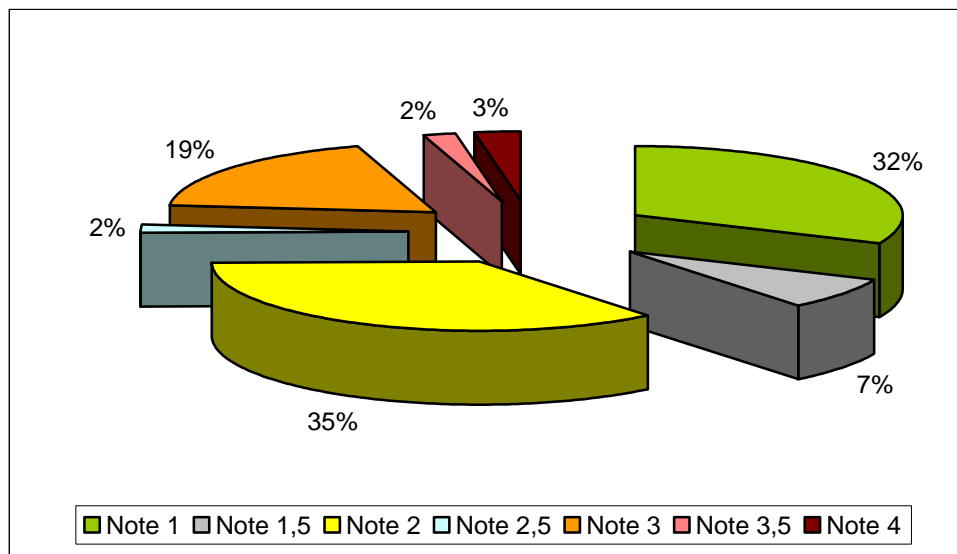
Fasst man diese Daten zusammen, so fällt auf, dass mehr als drei Viertel aller untersuchten Arbeitszeugnisse eine „Note 2“ oder besser aufweisen, wobei sich „gute“ und „sehr gute“ Bewertungen ungefähr die Waage halten.

Vergleicht man bei dieser Notenvergabe die Ergebnisse für Männer und Frauen, so ist hierbei kein signifikanter Unterschied festzustellen. Die in der Stichprobe nach Geschlechtern getrennt betrachteten Dokumente wiesen nur marginale Abweichungen auf, wie die Schaubilder 3 und 4 zeigen:

**Schaubild 3: die prozentuale Notenverteilung bei Männern:**



**Schaubild 4: Prozentuale Notenverteilung bei Frauen:**



Wie die Schaubilder zeigen, bewegen sich die Unterschiede im Bereich üblicher Abweichungen und haben letztlich keine Aussagekraft. Auffällig ist lediglich, dass die beiden einzigen Arbeitszeugnisse, die eine „mangelhafte“ Gesamtleistung bescheinigten, für Männer ausgestellt wurden.

### ***Notendurchschnitt und Auffälligkeiten***

Der Notendurchschnitt beträgt für Männer und Frauen gemeinsam für die übliche Schulnotenskala von „Note 1“ bis „Note 6“ berechnet eine „1,89“, also eine „gute Zwei“ bzw. eine „2+“. Der minimale Unterschied von 0,01 Prozentpunkten zwischen Männern und Frauen ist nicht signifikant.

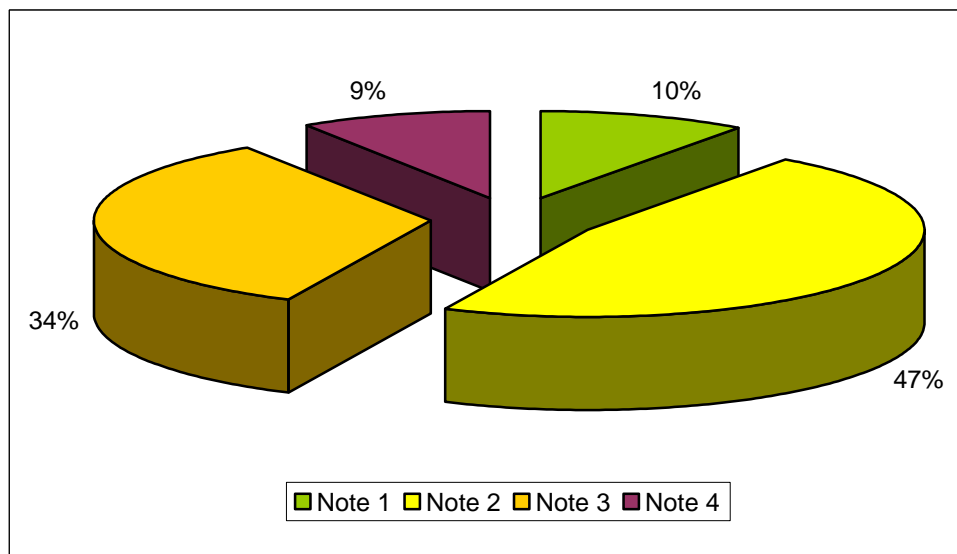
Gleichzeitig relativiert die Untersuchung der Auffälligkeiten diesen sehr positiven Eindruck. Denn von den untersuchten 1100 Zeugnissen wiesen 765 gravierende Auffälligkeiten auf (wie sie in den Ausführungen zum Studiendesign beschrieben wurden). Die häufigsten Auffälligkeiten waren hierbei fehlende Bewertungen zu bestimmten Leistungsaspekten. Sehr häufig wurde z.B. die Arbeitsqualität nicht bewertet, hinzu kommt das bereits beschriebene Fehlen einer Leistungszusammenfassung bei mehr als 10% der Dokumente. Weitere oft beobachtete Mängel waren Abweichungen zwischen einer positiven Gesamtnote und deutlich schlechteren Einzelwertungen sowie das Fehlen von Dank und/oder Bedauern. Die gefundenen Mängel wecken daher bei einem Großteil der Zeugnisse deutliche Zweifel an der Glaubwürdigkeit der darin enthaltenen Gesamtnote.



## IV. Schlussfolgerungen:

Gerade im Vergleich mit der 1994 von Weuster durchgeführten großen Studie zum Thema Arbeitszeugnisse lassen sich interessante Schlussfolgerungen aus den Resultaten der aktuellen Untersuchung ziehen. So ergab seine statistische Inhaltsanalyse aus dem Jahr 1994 einen Notenschnitt von „2,4“. Im folgenden Schaubild sind die Ergebnisse von Weuster nochmals zusammengefasst:

**Schaubild 5: Notenverteilung nach Weuster 1994<sup>8</sup>:**



Gemäß den Ergebnissen unserer aktuellen Studie hat sich die Anzahl der „sehr guten“ Bewertungen im Vergleich zu 1994 praktisch verdreifacht, gleichzeitig hat sich die Zahl „befriedigender“ Noten halbiert und der Anteil „guter Bewertungen“ ist ebenfalls deutlich (um rund 12%) geschrumpft. Auch „ausreichende“ Zeugnisse sind heute deutlich seltener. Hieraus lässt sich klar ersehen, dass sich der Schwerpunkt in den Bewertungen mittlerweile signifikant in Richtung „Note 1“ verschoben hat.

Der Anteil an Arbeitszeugnissen, die keine Zufriedenheitsformel enthielten hat sich hingegen kaum verändert (er lag damals wie heute bei ca. 12%). Dass weiterhin der gleiche Anteil an Arbeitszeugnissen nicht die eigentlich mittlerweile obligatorische Zufriedenheitsformel enthält, kann zunächst zu dem Schluss führen, dass die Kompetenz der Arbeitgeber in Sachen Zeugniserstellung sich nicht deutlich weiterentwickelt hat, da es letztlich gängiger Standard der Zeugnisschreibung ist, jedes Zeugnis mit einer Gesamtnote zu versehen.

<sup>8</sup> Weuster, Arnulf a.a.O. S. 87.



Dass sich gleichzeitig die Noten verbessert haben, es jedoch in den vergangenen Jahren (bis 2009) nicht zu einem signifikanten Anstieg von Arbeitsgerichtsprozessen um Arbeitszeugnisse kam, erscheint dabei aber auf den ersten Blick verwunderlich.

Es lässt sich vermuten, dass die sich immer weiter ausdifferenzierende Rechtsprechung hier eine wichtige Rolle spielt. So hat gerade das Landesarbeitsgericht Nürnberg ein Unternehmen gegen dessen Willen verpflichtet, eine positive Bewertung des Verhaltens in das Abschlusszeugnis einer entlassenen Mitarbeiterin aufzunehmen. Nach Meinung der Richter ist ein unzutreffendes Lob nicht „sittenwidrig“.<sup>9</sup> Weiterhin erhielt in einer Entscheidung des Bundesarbeitsgerichts vom vergangenen Jahr ein Redakteur Recht, der auf die Erwähnung von „Belastbarkeit“ in seinem Arbeitszeugnis klagte, da das Fehlen einer Bewertung dieser für Journalisten zentralen Eigenschaft ihm das berufliche Fortkommen erheblich erschweren würde.<sup>10</sup>

Vor dem Hintergrund dieser immer restriktiveren und detaillierteren Rechtsprechung ist es zunehmend auch für Personalexperten schwierig, alle Anforderungen an ein rechtssicheres Zeugnis zu erfüllen. Hinzu kommt, dass ohnehin bei Bewertungen, die schlechter als „befriedigend“ sind, der Arbeitgeber in die Beweispflicht kommt, die „unterdurchschnittliche“ Beurteilung bei einem Arbeitsgerichtsprozess zu belegen. Vor diesem Hintergrund scheinen mehr und mehr Arbeitgeber bei der Erstellung von Zeugnissen lieber klein beizugeben, als kostspielige Streitigkeiten, eventuell sogar vor Gericht, zu riskieren.

Dabei bietet es sich vor allem an, dem Arbeitnehmer in Bezug auf die Gesamtnote entgegenkommen zu zeigen. Denn besonders bei der „Zufriedenheitsformel“ ist die Notenskala mittlerweile allgemein weitgehend bekannt und ein Beschäftigter erkennt schnell, dass die bloße „Zufriedenheit“ mit seinen Leistungen noch lange keine gute Bewertung ausdrückt.

Kundige der Zeugnisschreibung wissen zudem, dass es unzählige Möglichkeiten gibt, auch abseits der Gesamtnote Kritik an den Leistungen eines Beschäftigten anzubringen. Darauf weist auch der Befund hin, dass tatsächlich rund 80% aller untersuchten Arbeitszeugnisse teils so gravierende Auffälligkeiten aufwiesen, dass die Gesamtnote nicht mehr glaubwürdig wirkte. Selbst wenn der überwiegende Teil der entsprechenden Mängel auf Unkenntnis des Arbeitgebers zurückzuführen sein sollte, liegt der Schluss nahe, dass Leerstellen und Widersprüche in der Bewertung regelmäßig benutzt werden, um eine gute oder sehr gute Gesamtwertung auf versteckte Weise wieder zu relativieren bzw. zu entkräften. Solche Feinheiten kann letztlich nur ein erfahrener Zeugnisexperte zuverlässig einordnen, ein Arbeitnehmer ohne den entsprechenden fachlichen Hintergrund wird hier in der Regel wenige kritische Punkte erkennen.

Die deutliche Verbesserung der Gesamtwertung in Arbeitszeugnissen weist zudem klar darauf hin, dass die erhöhte Mobilität auf dem Arbeitsmarkt tatsächlich auch zu einer erhöhten Bedeutung dieser Leistungsnachweise für die Arbeitnehmer geführt hat. Ohne entsprechende Veranlassung, d.h. ohne verstärktes Nachfragen/Reklamieren seitens der Beschäftigten wäre ein Sprung um eine halbe Note in weniger als 15 Jahren kaum zu erklären.

---

<sup>9</sup> LAG Nürnberg, Aktenzeichen: 7 Sa 641/08.

<sup>10</sup> BAG 12. August 2008 - 9 AZR 632/07.

Und dieser Befund deckt sich auch mit einer weiteren Auswertung von uns, wonach sich bei einem Wunsch zu einer Korrektur von Arbeitgeberzeugnissen die Arbeitnehmer fast immer eine Note besser einschätzen als der Vorgesetzte. Bereits jetzt wird es also immer wichtiger, bei Arbeitszeugnissen intensiv „zwischen den Zeilen“ zu lesen, um die tatsächliche Leistungsbeurteilung bei einem Stellenbewerber nachvollziehen zu können.

Sollte dabei der Trend zu immer besseren Zeugnissen anhalten, so ist es letztlich nur eine Frage der Zeit, bis diese als Leistungsnachweis ihrer Aussagekraft weitgehend beraubt sind, wie dies von vielen Personalern bereits heute behauptet wird. Am Ende wäre die große Chance vertan, einstellenden Unternehmen mit differenzierten und individuellen Leistungsnachweisen wertvolle Informationen zur Auswahl geeigneter Bewerber zu liefern und der Prozess der Personalauswahl würde erheblich erschwert.

Dr. Holger Münch

Personalmanagement Service GmbH  
h.muench@arbeitszeugnis.de  
030 – 42 02 85 24  
Marchlewskistr. 33  
10243 Berlin