

- 99 Unternehmenserfolg wird an finanziellen Kennzahlen gemessen, sollte langfristig der Erfolg eines Unternehmens an Mitarbeiterzufriedenheit bzw. „humanen“ Messwerten gemessen werden?**

Das wird bereits in vielen Fällen gemacht. Die Mitarbeiterperspektive ist seit KAPLAN/NORTON (Balanced Scorecard) Bestandteil von ganzheitlichen Steuerungsinstrumenten, weil die Hypothese gilt, dass die Mitarbeiterperspektive mit der BWL-Perspektive und mit der Kundenperspektive korreliert.

Insbesondere der letzte Aspekt ist interessant, weil mittlerweile der angenommene Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit empirisch belegt ist, was lange nicht der Fall war. Dies belegt auch die zunehmende Verschärfung des „*War for talents*“. Die Mitarbeiter und ihre Performance nicht zuletzt gegenüber den Kunden beeinflussen den Unternehmenserfolg enorm und nachhaltig.

**Hinweis zur Interpretation der obigen Antwort:**

Die Frage könnte auch so verstanden werden, dass in Zukunft der Unternehmenserfolg alleine durch die Mitarbeiterzufriedenheit gemessen wird. Diese Eindimensionalität wäre natürlich genauso falsch, wie der alleinige Fokus auf die finanzwirtschaftliche Perspektive.