

Abb. 13 **Mangel an Einflussmöglichkeiten und Abstriche bei der Dienstleistungsqualität**

„Wie häufig kommt es vor, dass Sie Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen, um Ihr Arbeitspensum zu schaffen?“

„Sehr häufig“ oder „oft“ antworten von den Beschäftigten, die:

