

**Oswald Neuberger**

# **Messung der Arbeitszufriedenheit**

**Verfahren und Ergebnisse**

**Sozioökonomie 8**

**Verlag W. Kohlhammer  
Stuttgart Berlin Köln Mainz**

# Inhalt

Vorwort .....	9
<b>Kapitel 1 – Die Messung der Arbeitszufriedenheit</b>	
1.1 Vorüberlegungen: Zur Methodik empirischer Untersuchungen	11
1.2 Allgemeine Probleme und Merkmale der Befragungsmethode .....	12
1.3 Wesentliche Merkmale der Befragungsmethode .....	17
Kürze, Ausschnitthaftigkeit .....	17
Subjektivität .....	18
Künstlichkeit (»Reaktivität«) .....	22
Sprachgebundenheit .....	26
Motivation des Befragten .....	27
Zusammenstellung der Einzelfragen zu einem Fragebogen	33
Zusammenfassung der Einzelantworten zu Gesamtwerten	34
Frage-Arten .....	36
Dimensionen der Befragung .....	39
<b>Kapitel 2 – Die mündliche Befragung (Interview)</b>	
2.1 Varianten des Interviews .....	43
2.2 Zur unstrukturierten Befragung .....	45
2.3 Das teilstrukturierte Interview .....	55
2.4 Die »Methode der kritischen Ereignisse« .....	61
2.5 Die »Skala mit Selbstverankerung« .....	69
2.6 Schluß .....	74
<b>Kapitel 3 – Die schriftliche Befragung</b>	
3.1 Halbstrukturiertes Vorgehen .....	76
3.2 Durchführung der schriftlichen Befragung .....	77
3.2.1 Gruppenbefragung .....	77
3.2.2 Postalische Befragung .....	78
3.3 Techniken der schriftlichen Befragung (Direkte Verfahren)	83
3.3.1 Rangordnung .....	85

3.3.2	Paarvergleich .....	86
3.3.3	Die Methode der gleicherscheinenden Intervalle (Thurstone-Skala, Brayfield-Rothe-Skala) .....	90
3.3.4	Die Methode der summierten Einschätzungen (Likert-Skala) .....	96
	Hoppocks Fragebogen .....	96
	Die SAZ von Fischer und Lück .....	98
	Der Bedürfnis-Befriedigungs-Fragebogen von Porter ....	104
	JDI (Job Description Index) .....	108
	Abschließende Stellungnahme .....	113
3.3.5	Die Methode des Semantischen Differentials (Polaritätenprofil) .....	114
	Allgemeine Einführung in die Methode .....	114
	Anwendung des Semantischen Differentials bei der Untersuchung von Arbeitszufriedenheit .....	119
3.4	Techniken der Befragung: Indirekte Verfahren .....	122
3.4.1	Satzergänzung .....	126
3.4.2	Aufsatzwettbewerb .....	130
3.4.3	»Gesichter-Skala« (Kunin) .....	134
3.4.4	Fehlerwahl-Technik .....	135
3.4.5	Einschätzung der Gruppenmeinung .....	136
3.4.6	TAT (Thematischer Apperzeptions-Test) .....	139

## Kapitel 4 – Die »Validität« von Zufriedenheitsmaßen

4.1	Arten der Validität .....	141
4.2	Der Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und »Außenkriterien«: Zufriedenheit und Fluktuation .....	143
4.3	Zufriedenheit und Fehlzeiten .....	154
	Fehlzeiten und Fluktuation .....	157
	Erfassung und Messung der Fehlzeiten .....	159
	Schluß: Fehlzeiten und Fluktuation als »nicht-reaktive« Maße von Arbeitszufriedenheit .....	167
4.4	Zufriedenheit und Leistung .....	168
4.4.1	Empirische Befunde .....	168
4.4.2	Argumente zur Erklärung .....	171
4.4.3	Theoretische Modelle .....	178
4.4.3.1	(Un-)Zufriedenheit »führt zu« Leistung (March und Simon, Locke, Herzberg, Vroom) .....	179
4.4.3.2	Leistung »führt zu« Zufriedenheit (Porter und Lawler, Smith und Cranny) .....	187
4.4.3.3	Zufriedenheit und Leistung hängen von dritten Größen ab (Roethlisberger und Dickson, Dawis et al., Triandis, Korman) .....	189
	Schlußbemerkung .....	193

4.5 Beziehungen zwischen den verschiedenen Meßverfahren von Arbeitszufriedenheit .....	194
4.6 Schluß .....	202
Anhang .....	204
Literaturverzeichnis .....	211
Namenregister .....	223
Sachregister .....	227