

Oswald Neuberger

Messung der Arbeitszufriedenheit

Verfahren und Ergebnisse

Sozioökonomie 8

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

Inhalt

Vorwort	9
Kapitel 1 – Die Messung der Arbeitszufriedenheit	
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
Kapitel 2 – Die mündliche Befragung (Interview)	
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
Kapitel 3 – Die schriftliche Befragung	
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