

# **Arbeitszufriedenheit**

**Eine empirische Analyse in einem KMU, welches sich  
in den letzten Jahren stetig in einem  
Veränderungsprozess befand.**

## **Bachelor-Thesis**

**im Bachelor-Studiengang Wirtschaftsingenieurwesen**

**von**

**Thomas Hügli**

**Eingereicht**

**am 07. 02. 2012**

## Management Summary

Die Calag Carrosserie Langenthal AG (im Folgenden Calag) ist ein KMU- Betrieb mit ca. 140 Mitarbeitern. Durch einen Besitzerwechsel und den Umzug des kompletten Geschäftssitzes in einen Neubau befindet sich die Firma im Umbruch. Da die Calag den grössten Teil ihres Umsatzes durch die Verrechnung von Arbeitsstunden generiert, ist es relevant, dass sie über motivierte und zufriedene Mitarbeiter verfügt. Eine überdurchschnittliche Arbeitszufriedenheit sollte somit einen direkten Einfluss auf die Arbeitsleistung und die Qualität haben, was sich somit positiv auf das Betriebsergebnis auswirken kann. Das Ziel dieser Arbeit ist es mittels einer Befragung herauszufinden, wie sich die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter in der jetzigen Situation des Umbruches darstellt. Im Weiteren wird versucht mit einem zeitlichen Aspekt in der Befragung einen möglichen Unterschied zwischen der jetzigen und der Arbeitszufriedenheit vor den Umbruchphasen aufzuzeigen. Die Definition und das weitere Vorgehen wird im zweiten Kapitel erläutert, es geht vor allem um die Unterschiede der Arbeitszufriedenheit und Arbeitsmotivation und deren Definitionen. Es wird auch ein kurzer Einblick in die Triebe und Anreize gegeben, wobei es um die Steuerung der physiologischen Bedürfnisse geht. Im Kapitel drei werden die Theorien der Arbeitszufriedenheit aufgearbeitet, dabei gilt es sowohl theoretische wie auch praktische Erkenntnisse für die Hypothesenbildung zu gewinnen. Es werden verschiedene Inhalts sowie Prozesstheorien beschrieben und die Einflüsse der Variablen sowie die Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit dargelegt. Bei den Inhaltstheorien werden die Motivationstheorie nach Murray, die Bedürfnishierarchie nach Maslow, die ERG Theorie von Alderfer, die Zweifaktoren Theorie nach Herzberg sowie die Leistungsmotivationstheorie von McClelland und Atkinson vorgestellt und bearbeitet. Bei den Prozesstheorien sind es die VIE Theorie von Vroom, die Zieltheorie von Locke, die Equity-Theorie von Adams und die dynamische Arbeitszufriedenheitstheorie von Bruggemann, welche Erkenntnisse zur Hypothesenbildung und Beantwortung beisteuern sollten. Im Kapitel „Auswirkung der Arbeitszufriedenheit“ Wird die Beziehung zwischen Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung beschrieben. Als nächstes werden aus den theoretischen Ansätzen die Untersuchungsziele sowie die Hypothesen beschrieben. Als Untersuchungsziel werden die Unterschiede im Bereich der Arbeitszufriedenheit zwischen der heutigen Umbruchphase und der relativ stabilen Zeit vor dem Verkauf der Firma und die allgemeine Arbeitszufriedenheit zum jetzigen Zeitpunkt definiert. Damit ein Unterschied zwischen zwei zeitlichen Dimensionen dargelegt werden kann, werden an

Mitarbeiter die mehr als fünf Dienstjahre aufweisen gezielte Fragen zur Vergangenheit gestellt. Die Ist- Arbeitszufriedenheit wird versucht mit Hypothesen und Befragungen zu verschiedenen Themenbereichen der Arbeitszufriedenheit darzulegen. Dieser Bereich wurde zudem in zwei Arbeitergruppen unterteilt, in die Kadermitarbeiter und die restlichen Mitarbeiter. Diese Unterteilung soll aufzeigen, dass das intrinsische motivierte Kader andere Anreize zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit benötigt als die restlichen Mitarbeiter die eher extrinsisch motiviert werden. Damit die Annahmen in den Hypothesen statistisch geprüft werden können, wird eine quantitative Datenerhebung zu den verschiedenen Themenbereichen der Arbeitszufriedenheit durchgeführt. Die Daten, die aus der Erhebung generiert werden konnten, werden mit Hilfe der Auswertungssoftware SPSS ausgewertet und analysiert. Die Daten wurden mittels verschiedenen Summenindizes ausgewertet. Bei Kreuztabellen wird der Chi-Quadrat-Test zur Analyse der Auswertung angewendet. Aus den Resultaten der Datenerhebung geht hervor, dass die Arbeitszufriedenheit zu jetzigem Zeitpunkt leicht höher ist als früher. Im Weiteren zeigt die Analyse der Ist-Arbeitszufriedenheit auf, dass die Kadermitarbeiter über alle Themenbereiche eine leicht höhere Arbeitszufriedenheit aufweisen als die restlichen Mitarbeiter. Im Allgemeinen kann der Belegschaft der Calag trotzdem eine hohe Arbeitszufriedenheit attestiert werden. Mit gezielten Anreizen lässt sich vor allem bei den restlichen Mitarbeitern in einigen Themenbereichen der Arbeitszufriedenheit noch eine höhere Zufriedenheit erzielen.