

## **Arbeitszufriedenheit in sozialen Organisationen.**

Eine quantitative Querschnittserhebung von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in ausgewählten Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien.

### **Masterarbeit**

Zur Erlangung des akademischen Grades

#### **Master of Arts in Social Science**

Der Fachhochschule Campus Wien  
Im Rahmen des europäischen Joint-Degree-Masterprogrammes  
„Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit“

#### **Vorgelegt von:**

Romana Wegwarth, BA

#### **Personenkennzeichen:**

1110600048

#### **Erstbegutachter/in:**

FH-Campus Wien  
Dr.<sup>in</sup> Barbara Schörner

#### **Zweitbegutachter/in:**

Universität Debrecen  
Prof. Dr. Gergely Fábíán

#### **Eingereicht am:**

05. 02. 2014

Erklärung:

Ich erkläre, dass die vorliegende Masterarbeit von mir selbst verfasst wurde und ich keine anderen als die angeführten Behelfe verwendet bzw. mich auch sonst keiner unerlaubter Hilfe bedient habe.

Ich versichere, dass ich diese Masterarbeit bisher weder im In- noch im Ausland (einer Beurteilerin/einem Beurteiler zur Begutachtung) in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Weiters versichere ich, dass die von mir eingereichten Exemplare (ausgedruckt und elektronisch) identisch sind.

Datum: .....

Unterschrift: .....

## **Danksagung**

An dieser Stelle möchte ich mich bei all jenen Personen bedanken, die mich auf dem Weg zur vorliegenden Masterarbeit beraten, begleitet und unterstützt haben. Ob technische Hindernisse, fachliche Herausforderungen oder mentale Schwierigkeiten, sie waren stets für mich da.

In diesem Sinne gebührt der Dank zuerst meiner Betreuerin, Frau Dr.<sup>in</sup> Barbara Schörner, die mir während des gesamten Arbeitsprozesses mit einer unglaublichen Ausdauer und Geduld zur Seite stand. Abgesehen von der großartigen fachlichen Betreuung, schaffte sie es mit ihrem humorvollen und freundlichen Wesen, stets motivierend auf mich einzuwirken.

Weiter möchte ich mich bei meinen treuen Studienkollegen/innen bedanken, deren Hilfestellungen, Inputs und Rückmeldungen maßgeblich zum Fertigstellen vorliegender Arbeit beigetragen haben:

- Christopher - Danke für deinen fachlichen Rat im Forschungsprozess sowie für die gute Zusammenarbeit während des gesamten Studiums.
- Natascha - Danke für deine Bereitschaft, dein erworbenes Wissen stets mit mir zu teilen und für deine motivierenden Worte.
- Gudrun - Danke für deinen Teamgeist, deine mentale Unterstützung und deine zahlreichen Rückmeldungen zu meinen Ausarbeitungen.
- Wolfi - Danke für deine Gelassenheit und Ruhe sowie für die unterstützenden Maßnahmen in technischen Belangen.

Zudem möchte ich mich selbstverständlich bei meiner Familie und meinen Freunden/innen bedanken, die eine tragende Rolle in meinem Leben spielen, mich stets in meinen Vorhaben unterstützen und zudem einen wertvollen Ausgleich schaffen.

Abschließend möchte ich meinen Dank den teilnehmenden Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien aussprechen, insbesondere natürlich den Mitarbeitern/innen, ohne deren Einsatz vorliegende Erhebung nicht zustande gekommen wäre. Ich persönlich denke, dass ihre Arbeit einen großartigen Beitrag für die Kinder und Jugendlichen in Wien leistet und wünsche allen gute Arbeitsbedingungen, welche zufriedenheitsfördernd wirken.

## **Kurzfassung**

Die vorliegende Masterarbeit beschäftigt sich mit der Arbeitszufriedenheit von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in ausgewählten Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien. Ziel der quantitativen Querschnittserhebung ist eine Bestandsaufnahme der subjektiven Arbeitszufriedenheit in diesem Handlungsfeld der Sozialen Arbeit mit dem Augenmerk auf zufriedenheitsfördernde Faktoren, um Mitarbeiter/innenpotentiale zu erkennen und zu fördern.

Aufbauend auf den theoretischen Konzepten von Herzberg et al. (1959), Bruggemann et al. (1975) sowie Fuchs (2006) wurde ein theoretisches Kausalmodell entwickelt, welches die Basis der Untersuchung bildet. Die Befragung wurde mittels eines standardisierten Fragebogens durchgeführt, wobei der Stichprobenumfang insgesamt 78 Teilnehmer/innen umfasst mit einer Rücklaufquote von 50,98%.

Hinsichtlich der Ergebnisse ist festzustellen, dass eine hohe Gesamtzufriedenheit mit einem durchschnittlichen Wert von 1,70 (SD=0,386) zu verzeichnen ist. Als besonders zufriedenheitsfördernd stellen sich dabei die Faktoren Unterstützung durch Kollegen und Kolleginnen, körperliche Anforderungen an die Arbeitsstelle sowie persönliche Arbeitsplatzsicherheit dar. Im Unterschied zu diesen Ressourcen erwachsen Fehlbeanspruchungen durch mangelnden Informationsfluss und höheren Ansprüchen an das Einkommen aus der Haupterwerbstätigkeit.

## **Abstract**

The study at hand is concerned with job satisfaction of employees in selected facilities of open child and youth work in Vienna. Goal of this quantitative, cross-sectional inquiry is to display the subjective job satisfaction in this area of social work with special attention to factors which advance satisfaction, in order to recognize and promote staff potential.

A self-developed theoretical model, based on theoretical concepts of Herzberg et al. (1959), Bruggemann et al. (1975) and Fuchs (2006), provides the foundation of the inquiry. The actual survey consists of a standardized questionnaire with a sample size of 78 participants and a response rate of 50,98%.

Concerning the results, one can find that there is a high general satisfaction with an average figure of 1,70 (SD=0,386) to record. In terms of factors which promote job satisfaction, employees regard support from their co-workers, manageable physical requirements and job security as very important. In contrast to these resources, unfavorable strains arise due to poor flow of information and discontent with income when depending on social work as a main livelihood.

## **Abkürzungsverzeichnis**

bOJA	bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit
BMASK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
EWCS	European Working Conditions Survey
INQA	Initiative Neue Qualität der Arbeit
KiJu-Netz	Netzwerk für Kinder- und Jugendarbeit
MA11	Magistratsabteilung 11, Amt für Jugend und Familie
MA13	Magistratsabteilung 13, Bildung und außerschulische Jugendbetreuung
NPO	Non Profit Organisation
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences

## **Schlüsselbegriffe**

Arbeitszufriedenheit

quantitative Befragung

Offene Kinder- und Jugendarbeit in Wien

Fehlbeanspruchungen

Ressource

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
2	Soziallandschaft und Struktur der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien.....	4
2.1	Terminologische Abgrenzung Offener Kinder- und Jugendarbeit .....	4
2.2	Organisatorische, strukturelle Verankerung in Wien.....	5
2.3	Vernetzung.....	5
2.4	Zielsetzungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit .....	6
2.5	Zentrale Angebotsformen und Einrichtungen in Wien.....	6
2.6	Adressaten/innen Offener Kinder- und Jugendarbeit.....	9
2.7	Beziehungsarbeit .....	9
2.8	Handlungsprinzipien.....	9
2.8.1	Offenheit.....	10
2.8.2	Partizipation.....	10
2.8.3	Freiwilligkeit.....	10
2.8.4	Niederschwelligkeit.....	10
2.8.5	Beziehungskontinuität.....	11
2.8.6	Parteiliches Mandat .....	11
2.8.7	Schlussfolgerungen für fachliche Standards der Fachkraft .....	11
2.9	Alleinstellungsmerkmale der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien im internationalen Vergleich.....	11
3	Arbeitszufriedenheitsforschung .....	13
3.1	Gegenwärtiger Forschungsstand .....	13
3.2	Aktuelle Arbeitszufriedenheitsforschung im europäischen Raum .....	14
3.3	Aktuelle Arbeitszufriedenheitsforschung im deutschsprachigen Raum.....	16
3.4	Arbeitszufriedenheitsforschung im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit .....	17
4	Modelle zur Arbeitszufriedenheit und theoretischer Bezugsrahmen .....	19
4.1	Motivations- und Persönlichkeitstheorie nach Abraham H. Maslow.....	21
4.1.1	Physiologische Bedürfnisse .....	22
4.1.2	Sicherheitsbedürfnisse .....	22
4.1.3	Soziale Bedürfnisse.....	22
4.1.4	Ich-Bedürfnisse.....	22
4.1.5	Bedürfnis nach Selbstverwirklichung .....	23
4.2	Zwei-Faktoren-Theorie nach Frederick Herzberg et al.....	24
4.3	Das Züricher Modell nach Bruggemann et al.....	26
4.3.1	Mögliche Prozessverläufe von Arbeits(un)zufriedenheit.....	26
4.3.2	Ausprägungsformen von Arbeits(un)zufriedenheit .....	26

4.4	Theoretischer Ansatz nach Fuchs (2006).....	29
4.5	Theoretisches Kausalmodell .....	33
5	Methodische Vorgehensweise und Untersuchungsdesign .....	36
5.1	Ausgangslage bzw. Problemstellung.....	36
5.2	Forschungsanliegen und Forschungsfragen.....	38
5.3	Auswahl der Befragten/Sample .....	38
5.4	Erhebungsmethode.....	41
5.5	Dimensionen der Arbeitszufriedenheit nach Fuchs (2006) .....	41
5.5.1	Allgemeine Fragen zu Ihrer Arbeit (Dimension A) .....	45
5.5.2	Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen (Dimension B).....	45
5.5.3	Arbeitszeit und Arbeitsort (Dimension C) .....	46
5.5.4	Einkommen (Dimension D).....	46
5.5.5	Weiterbildung (Dimension E) .....	47
5.5.6	Zusammenfassende Beurteilung der Arbeitssituation (Dimension F) .....	47
5.5.7	Eigene Ansprüche an gute Arbeit (Dimension G).....	47
5.5.8	Persönliche Angaben (Dimension H) .....	48
5.6	Operationalisierung der Variablen .....	49
5.6.1	Operationalisierung zur Auswertung der Gesamtzufriedenheit .....	49
5.6.2	Operationalisierung der Fehlbeanspruchungen .....	50
5.6.3	Operationalisierung der Ressourcen.....	52
5.6.4	Operationalisierung der Ausprägungsformen nach Bruggemann et al. (1975) .....	54
5.6.5	Operationalisierung des Ist-Soll-Vergleichs .....	56
5.7	Art der Befragung.....	57
5.8	Pretest .....	57
5.9	Durchführung der Erhebung.....	58
5.10	Auswertungsmethoden und statistisches Design.....	58
6	Darstellung der Ergebnisse .....	60
6.1	Demographische Beschreibung der Stichprobe .....	60
6.2	Auswertung der Gesamtzufriedenheit .....	65
6.3	Faktoren der Arbeitszufriedenheit im Spiegel von Fehlbeanspruchungen und Ressourcen.....	67
6.3.1	Fehlbeanspruchungen in Verbindung mit der Arbeitstätigkeit .....	67
6.3.2	Fehlbeanspruchungen in Verbindung mit den Rahmenbedingungen .....	71
6.3.3	Ressourcen .....	76
6.4	Auswertung der Ausprägungsformen nach Bruggemann et al. (1975).....	81
6.5	Ist-Soll-Vergleich.....	82

6.5.1	Tätigkeit und Arbeitsplatz.....	83
6.5.2	Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten.....	83
6.5.3	Arbeitszeit.....	84
6.5.4	Einkommens- und Arbeitsplatzsicherheit .....	84
6.5.5	Vorgesetzte/r .....	84
6.5.6	Kollegen/innen.....	85
7	Diskussion der Ergebnisse.....	87
8	Fazit und Ausblick.....	92
9	Literaturverzeichnis.....	95
10	Abbildungsverzeichnis .....	98
11	Tabellenverzeichnis .....	99
12	Anhang .....	100

# 1 Einleitung

Die vorliegende Masterarbeit greift das Thema Arbeitszufriedenheit in sozialen Organisationen auf, wobei der Fokus auf den Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in ausgewählten Wiener Einrichtungen liegt. Ausgehend von der Annahme, dass personelle Ressourcen im Bereich der Sozialen Arbeit außerordentlich relevant sind, beziehen sich die Überlegungen dieser Forschungsarbeit auf die Bedeutung der Analyse der Arbeitszufriedenheit in diesem Handlungsfeld. Im Gegensatz zum herkömmlichen Dienstleistungsbereich erweisen sich soziale Dienstleistungen als stark personen-gebunden, sowohl in der Erbringung als auch in der Interaktion mit dem/der Leistungsempfänger/in: „Was den Hauptproduktionsfaktor betrifft, liegt der Schwerpunkt bei sozialen Diensten eindeutig beim Arbeitsfaktor Mensch. Das Personal ist der wesentliche Inputfaktor einer NPO, welcher sich maßgeblich für das Ergebnis verantwortlich zeichnet“ (Bono 2008: 28).

Folglich kann festgestellt werden, dass den Mitarbeitern/innen in sozialen Organisationen eine tragende Funktion im Prozess der Dienstleistungserstellung zukommt und sich die personellen Ressourcen mitunter erfolgsentscheidend für ein Unternehmen erweisen. Speziell im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, in dem die Beziehungsarbeit mit der Zielgruppe eine zentrale Methode darstellt, spielt der persönliche Faktor eine entscheidende Rolle. Der regelmäßige und direkte Kontakt sowie der Aufbau einer notwendigen Vertrauensbasis sind wesentliche Grundbausteine in der professionellen Beziehungsarbeit und gleichzeitig Indikatoren dafür, ob die Adressaten/innen das Angebot überhaupt in Anspruch nehmen (vgl. Liebentritt et al. 2008: 4). Dementsprechend ergibt sich die Bedeutsamkeit der Erhebung zur Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, da eben zufriedene Arbeitnehmer/innen eine unverzichtbare Ressource für diese Einrichtungen darstellen.

Im Zusammenhang mit den Adressaten/innen sozialer Dienstleistungen kann außerdem festgestellt werden, dass sich diese vielfach in einer problematischen Lebenssituation befinden, in der sie professionelle Beratung, Begleitung und Unterstützung benötigen. Dementsprechend gestalten sich die emotionalen Arbeitsanforderungen von Sozialarbeitern/innen äußerst komplex. Im Umkehrschluss kann daher festgehalten werden, dass Mitarbeiter/innen sozialer Organisationen stabile und ressourcengebende Arbeitsbedingungen brauchen, um die Multiproblemlagen ihrer Zielgruppe bearbeiten zu können (vgl. Schellberg 2008: 46ff, Fuchs 2006: 118). Aus diesem Grund liegt das

Hauptaugenmerk dieser Arbeit auf der Analyse von Arbeitsbedingungen im Spiegel von Fehlbeanspruchungen und Ressourcen.

Insgesamt lässt sich die vorliegende Arbeit grob gesehen in drei Abschnitte gliedern: die theoretische Ausarbeitung, die methodische Vorgehensweise und die Darstellung der Ergebnisse aus der quantitativen Querschnittserhebung.

Entsprechend dem Ziel, insbesondere zufriedenheitsfördernde Einflussfaktoren auf die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter/innen ausgewählter Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien zu identifizieren, wird zu Beginn ein Überblick zur Soziallandschaft und Struktur des Handlungsfeldes gegeben, gefolgt von den unterschiedlichen Angebotsformen in den Wiener Einrichtungen (Kapitel 2). Neben der Definition des Bereichs der Offenen Kinder- und Jugendarbeit findet eine begriffliche Auseinandersetzung mit den Adressaten/innen der sozialen Dienstleistungen und den Zielsetzungen statt. Des Weiteren wird auf die Beziehungsarbeit als leitende Methode im Feld sowie die zentralen Handlungsprinzipien eingegangen. Abschließend werden die Alleinstellungsmerkmale der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien im internationalen Vergleich herausgearbeitet.

Es folgen ein historischer Abriss der Arbeitszufriedenheitsforschung sowie eine Darstellung des gegenwärtigen Forschungsstands auf europäischer und nationaler Ebene (Kapitel 3). Aufgrund der bisher nur wenig erfolgten Untersuchungen zur Mitarbeiter/innenzufriedenheit im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit werden der potentielle Forschungsbedarf und die Relevanz dieser Forschungsarbeit gut sichtbar. Aufbauend auf den Analysen zur Arbeitszufriedenheit von Hartl (2011) und Etenauer (2013), welche sich zum einen auf das Berufsfeld der Sozialpädagogen/innen in sozialpädagogischen Einrichtungen der Fremdunterbringung von Kindern und Jugendlichen in Wien bezieht und zum anderen auf die hautamtlich angestellten Mitarbeitern/innen der Wiener Wohnungslosenhilfe fokussiert, beschäftigt sich die vorliegende Arbeit mit Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien.

Im letzten Teil der theoretischen Ausarbeitung (Kapitel 4) werden die theoretischen Ansätze von Maslow (1954), Herzberg et al. (1959), Bruggemann et al. (1975) und Fuchs (2006) dargestellt. Diese bilden die Grundlage des sogenannten theoretischen Kausalmodells, welches für die Auswertung der vorliegenden quantitativen Erhebung essentiell ist.

Das Kapitel 5 rund um die methodische Vorgehensweise befasst sich zunächst mit der Ausgangslage bzw. der Problemstellung und dem daraus abgeleiteten Forschungsanliegen. Anschließend folgen eine Darstellung der Auswahl der Befragten, das sogenannte Sample, sowie eine ausführliche Beschreibung der quantitativen Erhebungsmethode und des verwendeten, anonymisierten sowie standardisierten Fragebogens. Des Weiteren wird der Prozess der Operationalisierung der Variablen transparent dargelegt, gefolgt von der abschließenden Ausführung zu den Auswertungsmethoden und dem statistischen Design.

Der letzte Teil der Arbeit beschäftigt sich mit der Darstellung der Ergebnisse (Kapitel 6), welche das Kernstück der Untersuchung bilden. Nach der demographischen Beschreibung der Stichprobe werden die Auswertungsschritte gemäß dem theoretischen Kausalmodell (Kapitel 4.5) in chronologischer Reihenfolge ausgearbeitet. Beginnend mit der Auswertung zur Gesamtzufriedenheit folgt eine Betrachtung der Faktoren der Arbeitszufriedenheit im Spiegel von Fehlbeanspruchungen und Ressourcen. Weiter werden die Ausprägungsformen der Arbeits(un)zufriedenheit nach Bruggemann et al. (1975) analysiert. Schließlich wird mittels eines Ist-Soll-Vergleichs die Situation in den jeweiligen Arbeitsstellen der Befragten abgebildet. Die Diskussion der Ergebnisse (Kapitel 7), das Fazit und der Ausblick auf mögliche weitere Forschungsvorhaben im Themenbereich Arbeitszufriedenheit in sozialen Organisationen (Kapitel 8) runden die Masterarbeit schließlich ab.

## **2 Soziallandschaft und Struktur der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien**

Das folgende Kapitel macht es sich zur Aufgabe, die Soziallandschaft und die Struktur der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien näher zu beleuchten sowie deren Zielsetzungen, Adressaten/innen und Handlungsprinzipien aufzuzeigen. Dieses Grundverständnis für das Handlungsfeld bildet wiederum die Basis für die Nachvollziehbarkeit der Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen von Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, welche für die Erhebung der Arbeitszufriedenheit in diesem Bereich essentiell sind. Der aktuelle Wiener Stadtrat für Bildung und Jugend, Christian Oxonitsch, beschreibt dies sehr bildlich wie folgt:

„Die MitarbeiterInnen der Jugendarbeit sind überall dort, wo sich Jugendliche gerne aufhalten: in Parks und bei anderen beliebten Treffpunkten. Junge Menschen, die ihre Freizeit zum Großteil im öffentlichen Raum verbringen, brauchen manchmal Anregungen für eine sinnvolle Freizeitgestaltung. Und die, die Probleme haben, brauchen ein Beratungsangebot, bei dem sie keine Angstbarriere überwinden müssen, und Vertrauenspersonen, die sich für ihre Probleme interessieren. Die Jugendarbeit hat das Ziel, Jugendliche bei ihrer positiven Persönlichkeitsentwicklung zu unterstützen. Die JugendarbeiterInnen begleiten und helfen den Jugendlichen auch in Bereichen wie Arbeit, Ausbildung Familie oder Wohnen. Die Angebote sind niedrigschwellig, kostenlos und richten sich nach den Bedürfnissen der jungen Menschen. Sie reichen von Projektarbeit über freizeitpädagogische Angebote bis hin zur Erarbeitung von Lösungsansätzen bei Problemstellungen“ (Oxonitsch 2012: 1).

### **2.1 Terminologische Abgrenzung Offener Kinder- und Jugendarbeit**

Im Glossar der Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum (2011) wird das Handlungsfeld der Offenen Kinder- und Jugendarbeit folgendermaßen definiert:

„Offene Kinder- und Jugendarbeit ist ein sozialpädagogisches Arbeitsfeld bzw. sozialräumlich orientiertes Angebot, welches das Ziel hat, Jugendliche in ihrer Persönlichkeitsentwicklung, ihrer Identitätsfindung und in ihrer gesellschaftlichen Teilhabe zu unterstützen [...]. Sie basiert auf dem Prinzip der Offenheit, der Freiwilligkeit, der Bedürfnisorientierung, der Flexibilität [...]. Sie betreibt Lobbying für Jugendliche und nimmt damit ein jugendpolitisches Mandat wahr“ (Krisch, Stoik 2011: 7).

Weiter versteht sich die Offene Kinder- und Jugendarbeit als ein Teil der Bildungslandschaft und stellt damit einen wesentlichen Beitrag zum außerschulischen Lernen dar. Neben lebens- und alltagsweltlichen Themen wie beispielsweise Ausbildung, Beruf, Schule, Gesundheit, Familie, Freundschaft, Liebe und Sexualität orientieren sich die sozialen Dienstleistungen zunehmend an den Interessen der Kinder und Jugendlichen (vgl. Krisch, Stoik 2011: 8; Höflinger 2011: 6).

## 2.2 Organisatorische, strukturelle Verankerung in Wien

Die Magistratsabteilung der Stadt Wien für Bildung und außerschulische Jugendbetreuung (MA 13) kümmert sich schwerpunktmäßig um die Förderung, Koordination und Vernetzung der einzelnen Interessensgruppen im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien. Darüber hinaus fungiert die MA 13 als Fachdienststelle für Planung, Steuerung, Qualitätssicherung sowie Konzeption der Anbieter/innen.<sup>1</sup> Weiter ist sie zuständig für die Abstimmung der konkreten freizeitpädagogischen Angebote und Aktivitäten im Raum Wien, wobei ein gemeinsamer Jahresschwerpunkt<sup>2</sup> verfolgt wird (vgl. Eisenbacher 2013: 4). Der Auftrag des außerschulischen Fachbereichs lautet demnach wie folgt:

„Unter Berücksichtigung der speziellen Interessen und Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen im außerschulischen Bereich arbeitet die MA 13 an der Sicherstellung von flächendeckenden, bedarfs- sowie stadtteilorientierten und lebensbegleitenden Bildungs- und Freizeitangeboten für die Bevölkerung in Wien“ (Aufgaben der MA 13 - Bildung und außerschulische Jugendbetreuung).<sup>3</sup>

Aufgrund der Tatsache, dass mehr als ein Viertel der Wiener Bevölkerung unter 26 Jahre alt ist, was insgesamt rund 430.000 Kinder und Jugendliche umfasst, ist es der Stadt Wien ein besonderes Anliegen, dass die Angebote der Offenen Kinder- und Jugendarbeit seitens der Zielgruppe wahrgenommen werden. Der außerschulische, freizeitpädagogische Bereich ist demnach gekennzeichnet durch einen niederschweligen und sozial gerechten Zugang der kostenlosen und regelmäßig angebotenen Freizeitaktivitäten. Im Sinne der Chancengleichheit strebt die MA 13 dabei die Erwirkung eines gesellschaftlich ausgleichenden Effekts an (vgl. Eisenbacher 2013: 9ff).

## 2.3 Vernetzung

Das Thema Vernetzung findet große Aufmerksamkeit innerhalb der MA 13 sowie in deren Zuständigkeitsbereichen. Zum einen innerhalb der anbietenden Trägervereine (siehe Tabelle 1) und zum anderen zwischen den unterschiedlichen Magistratsabteilungen sowie zwischen diversen Kooperationspartner/innen (vgl. Bauer-Sebek 2012: 29). Dabei bildet die außerschulische Kinder- und Jugendarbeit neben dem Schul- und Ausbildungssystem (vorschulische Betreuung und Bildung, schulische Bildung sowie berufliche Ausbildung) einen wesentlichen Bestandteil in der österreichischen Bildungslandschaft. Abseits dessen kommt denjenigen Kindern und Jugendlichen, die sich im elterlichen Haushalt in irgendeiner Weise gefährdet sehen, öffentliche Unterstützung durch die Kinder- und Jugendwohlfahrt (MA11) zu. Diese hat den gesetzlichen Auftrag dort zu agieren und

---

<sup>1</sup> aktuell 26 anbietende Vereine im Raum Wien (vgl. Höflinger 2012: 88)

<sup>2</sup> Jahresschwerpunkt „zusammen.leben“ in den Jahren 2012 und 2013 (vgl. Eisenbacher 2013: 6)

<sup>3</sup> <http://archive.is/HpOE>, eingesehen am 21.01.2014

eingreifen „wo Eltern(-teile) nicht mehr fähig sind, das Leben aufgrund von materiellen oder psychischen Problemen auch für ihre Kinder zu meistern und das Wohl des Kindes gefährdet ist“ (Schmid 2012: 39). Sowohl die außerschulische Kinder- und Jugendarbeit als auch das österreichische Schul- und Ausbildungssystem sowie die Kinder- und Jugendwohlfahrt sind wesentliche Bestandteile, welche Kinder und Jugendliche auf ihrem Weg ins Erwachsenenalter begleiten und unterstützen. Im Zuge einer effektiven Zusammenarbeit kommt daher der Vernetzung dieser ineinander-greifenden Systeme im Sinne der Kinder und Jugendlichen eine hohe Relevanz zu. Schmid (2012) dazu im Wortlaut: „Getragen sind alle von einem Ziel: Gemeinsam im Interesse der Wiener Kinder und Jugendlichen zu arbeiten - für den gemeinsamen Erfolg ist die intensive Kooperation wichtiger denn je“ (Schmid 2012: 38).

#### **2.4 Zielsetzungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit**

Die Offene Kinder- und Jugendarbeit setzt sich insbesondere für die Verbesserung der Lebenssituation von Kindern und Jugendlichen ein. In erster Linie wird dabei die gesellschaftliche Teilhabe der jungen Bürger/innen forciert, wobei Themen wie Verteilungsgerechtigkeit, Herstellung von Chancengleichheit und Gleichstellung bearbeitet werden. Dementsprechend setzen sich die Fachkräfte regelmäßig für die Anliegen und Rechte ihrer Zielgruppe ein, um einen Abbau von Diskriminierung und Benachteiligung zu erwirken. Des Weiteren setzen sich Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit zum Ziel, die Kinder und Jugendlichen in ihrer Persönlichkeits- und Identitätsentwicklung zu unterstützen sowie Möglichkeiten zur Erweiterung der individuellen Handlungskompetenz zu bieten (vgl. bOJA 2012: 16ff, Eisenbacher 2013: 8). Häufige Themenbereiche sind dabei beispielsweise Bildung, Beschäftigung, Familie und Freunde, Gesundheit und Wohlbefinden, Sexualität, Kreativität und Kultur als auch Konflikte (vgl. Eisenbacher 2013: 43).

#### **2.5 Zentrale Angebotsformen und Einrichtungen in Wien**

Die Soziallandschaft der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien weist hinsichtlich ihrer Angebotspalette ein buntes und vielfältiges Angebot auf. Dabei kann grob zwischen standortorientierten Projekten (indoor) und sozialen Dienstleistungen im öffentlichen und halböffentlichen Raum (outdoor) unterschieden werden. Ersteres findet hauptsächlich in Jugendzentren, Jugendtreffs oder Jugendcafes statt. Die Angebotsformen im Freien lassen sich weiter in Mobile Jugendarbeit, Wiener Parkbetreuung und Fair-Play unterscheiden.

„Die Mobile Jugendarbeit sucht Jugendliche an ihren (wechselnden) Aufenthaltsorten mittels Streetwork auf und ist ein lebensweltorientiertes Unterstützungs-, Beratungs- und gegebenenfalls Hilfeangebot an Jugendliche“ (Krisch, Stoik 2011: 8). Die Wiener Parkbetreuung bezieht sich auf definierte Bereiche im öffentlichen Raum, mehrheitlich auf öffentliche Parkanlagen, und bietet dort Kindern sowie Jugendlichen soziokulturelle Animation, Spiel- und Freizeitaktivitäten. Das Angebot der Parkbetreuung gestaltet sich mitunter als saisonale Betreuung während der warmen Jahreszeit (vgl. Krisch, Stoik 2011: 7f; Höflinger 2011: 7f). Das Angebot Fair-Play wurde 2010 als saisonales Kommunikationsprojekt im öffentlichen Raum gestartet, wobei entsprechend qualifizierte Zweiertteams in den Abend- und Nachtstunden in einem bestimmten Stadtteil unterwegs sind. Die Mitarbeiter/innen von Fair-Play „suchen das Gespräch mit den Menschen im Grätzl, interessieren sich für ihre Bedürfnisse, unterstützen bei Konfliktbewältigung und vermitteln bei Bedarf. Damit soll das Miteinander im öffentlichen Raum verbessert werden“ (Kraft, Popper 2012: 30).

Zum geschichtlichen Hintergrund der Offenen Kinder- und Jugendarbeit ist an dieser Stelle anzumerken, dass bereits zu Ende des Zweiten Weltkrieges in allen neun österreichischen Bundesländern Landesjugendreferate installiert wurden. „Eingerichtet wurden sie von den alliierten Mächten mit der Zielsetzung, nationalsozialistische oder faschistische Tendenzen von Jugendlichen zu verhindern, derzeit genauso wichtig wie damals“ (Bauer-Sebek 2012: 28). Heute werden durch den Fachbereich Jugend (MA 13) insgesamt 26 Vereine der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien gefördert, wobei neben den Subventionen aus den Zentralmitteln etwa ein Fünftel des Fördervolumens aus dem Budget der Bezirksvertretungen, den sogenannten dezentralen Mitteln, fließt. Diese 26 Vereine beschäftigen wiederum in etwa 1.000 hauptamtliche Mitarbeiter/innen in unterschiedlichsten Stundenausmaßen (vgl. Bauer-Sebek 2012: 28; Höflinger 2011:10).

Nachfolgende Tabelle soll einen Überblick über die derzeit 26 anbietenden Vereine in der Wiener Soziallandschaft im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit verschaffen:

Tabelle 1: Vereine der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien

Nr.	Vereine der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien
1	Austria Players League
2	Back Bone
3	Bahnfrei
4	Balu&Du
5	Bassena Struwerviertel
6	Come In
7	Efjuca <sup>4</sup>
8	Ifep <sup>5</sup>
9	JiM <sup>6</sup>
10	June <sup>7</sup>
11	JUVIVO
12	Kiddy&Co
13	Kinderfreunde Brigittenau
14	Kinderfreunde Leopoldstadt
15	KUS Netzwerk für Bildung, Soziales, Sport und Kultur
16	Multikulturelles Netzwerk
17	Rettet das Kind
18	Skate4life
19	Verein zur Förderung der Skatekultur
20	Verein zur Förderung der Spielkultur
21	Verein Zentrum Aichholzgasse
22	Wiener Familienbund
23	Wiener Jugendzentren
24	Wiener Kinderfreunde
25	wienXtra
26	Zeit!Raum

Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Höflinger 2012: 88

<sup>4</sup> Eltern für Jugendcafe Aspern

<sup>5</sup> Institut für Erlebnispädagogik und Outdooraktivitäten - Verein zur Förderung erlebnispädagogischer und erlebnisorientierter Projekte

<sup>6</sup> Jugend in Meidling

<sup>7</sup> Jugend in Essling

## **2.6 Adressaten/innen Offener Kinder- und Jugendarbeit**

Als Adressaten/innen der Angebote Offener Kinder- und Jugendarbeit werden Kinder und Jugendliche im Alter zwischen 6 - 20 Jahren<sup>8</sup> ausgewiesen, wobei die Einrichtungen abhängig vom Sozialraum bzw. Standort unterschiedliche Schwerpunkte setzen (vgl. Eisenbacher 2013: 35). Das bundesweite Netzwerk Offene Jugendarbeit (bOJA) definiert die Zielgruppe als „junge Menschen unabhängig von sozialem Status, Geschlecht, ethnischen oder religiösen Zugehörigkeit“ (Liebentritt et al. 2008: 1) in der Regel findet Offene Kinder- und Jugendarbeit „in Jugendzentren, Jugendtreffs, Jugendcafes und anderen räumlichen Gegebenheiten, aber auch im öffentlichen Raum statt und bietet jungen Menschen die Möglichkeit fachlich begleitete Angebote in Anspruch zu nehmen“ (Liebentritt et al. 2008: 1).

## **2.7 Beziehungsarbeit**

Beziehungsarbeit als eine Methode der professionellen Sozialen Arbeit kommt insbesondere im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit zur Anwendung. Der/die Mitarbeiter/in tritt mit dem jungen Menschen in Kontakt und umgekehrt. Der regelmäßige und persönliche Kontakt sowie der Aufbau einer notwendigen Vertrauensbasis sind daher wesentliche Grundbausteine in der professionellen Beziehungsarbeit. Die Rolle der Fachperson besteht darin „Orientierung, Begleitung, Halt, Lösungsansätze und Handlungsoptionen anzubieten. Er/sie ist als authentischer Erwachsener ein role-model“ (Liebentritt et al. 2008: 4).

## **2.8 Handlungsprinzipien**

Die Offene Kinder- und Jugendarbeit in Wien gestaltet sich in ihrer gelebten Praxis sehr heterogen. Abhängig von der Zielgruppe, der Angebotsform und der sozialräumlichen Umgebung stellen sich unterschiedliche Anforderungen und Herausforderungen, welche je nach individueller Ausgangslage von den Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit bearbeitet werden. Abseits aller Unterschiede gelten jedoch leitende Handlungsprinzipien, wonach die Angebote folgende Kriterien erfüllen:

- freiwillig, kostenlos und niederschwellig,
- zielgruppengerecht und ressourcenorientiert,
- gender- und diversitätssensibel sowie selbstbestimmt und partizipativ,
- kritisch parteilich gegenüber diverser Dialoggruppen wie beispielsweise Anrainer/innen, Mieter/innen, etc. (vgl. Eisenbacher 2013: 9).

---

<sup>8</sup> Hinsichtlich der Altersstruktur gibt es in der Praxis unterschiedliche Auffassungen, einige Trägervereine definieren ihre jugendliche Zielgruppe auch über das Alter von 20 Jahren hinaus.

Das bundesweite Netzwerk Offene Jugendarbeit (bOJA) differenziert die allgemein gültigen Handlungsprinzipien wie folgt:

### **2.8.1 Offenheit**

Das Prinzip der Offenheit bezieht sich auf die Zielgruppe, die Angebote und die Ergebnisse und impliziert die Grundhaltung der Mitarbeiter/innen. Jede/r wird so angenommen, wie er/sie ist, unabhängig von Geschlecht, sozialem Status oder religiöser Zugehörigkeit (vgl. bOJA 2012: 18f). Die Teilnahme am Angebot „erfolgt vielfach kostenfrei und ohne Verpflichtung zu einer Mitgliedschaft, stets aber ohne Konsumzwang“ (bOJA 2012: 19).

### **2.8.2 Partizipation**

Die aktive Beteiligung der Kinder und Jugendlichen an diversen Gestaltungsprozessen ist der Offenen Kinder- und Jugendarbeit ein besonderes Anliegen. Die Zielgruppe soll dabei unterstützt werden einerseits ihre Selbstorganisationsfähigkeit zu entwickeln sowie andererseits ihre Anliegen und Wünsche zu artikulieren (vgl. bOJA 2012: 19).

### **2.8.3 Freiwilligkeit**

Offene Kinder- und Jugendarbeit findet im außerschulischen Rahmen statt und ist demnach im Freizeitbereich anzusiedeln. Insofern nimmt das Prinzip der Freiwilligkeit bei der Teilnahme an freizeitpädagogischen Aktivitäten einen hohen Stellenwert ein (vgl. Eisenbacher 2013: 35). „Der junge Mensch entscheidet [...] eigenständig, was er/sie wann, wo und auch mit welcher Motivation in Anspruch nehmen, selber gestalten oder fordern und in Folge auch umsetzen möchte“ (bOJA 2012: 19).

### **2.8.4 Niederschwelligkeit**

Kennzeichnend für die Angebote der Offenen Kinder- und Jugendarbeit ist unter anderem der niederschwellige<sup>9</sup> Zugang. Dieser zeichnet sich vor allem dadurch aus, „dass möglichst wenig Bedingungen definiert werden, es keiner langwierigen Vorabklärungen bedarf und keine oder nur kurze Wartezeiten für die Inanspruchnahme der Angebote gegeben sind“ (bOJA 2012: 19).

---

<sup>9</sup> Die Begriffe „Niederschwelligkeit“ und „Niedrigschwelligkeit“ werden in der Praxis der Offenen Kinder- und Jugendarbeit als Synonyme füreinander verwendet.

### **2.8.5 Beziehungskontinuität**

Zwischen Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit und Kindern bzw. Jugendlichen „finden im Rahmen der Angebotsnutzung durch die jungen Menschen ständige Aushandlungsprozesse im Kontext des Miteinander (Tuns) statt“ (bOJA 2012: 19). Die Angebotsnutzer/innen testen dabei Grenzen aus, wobei Konsequenzen und Sanktionen seitens der Mitarbeiter/innen gesetzt werden, was jedoch der Beziehung keinen Abbruch tut. Diese Erfahrung setzt wiederum den Grundstein für alternative Meinungsbildungen und Entwicklung neuer Handlungsoptionen (vgl. bOJA 2012: 19f).

### **2.8.6 Parteiliches Mandat**

Offene Kinder- und Jugendarbeit macht es sich zur Aufgabe, die Bedürfnisse und Interessen der Zielgruppe zu unterstützen sowie deren Potentiale in der Gesellschaft sichtbar zu machen. In weiterer Folge geht es darum, die Rechte der jungen Menschen im öffentlichen Raum parteilich gegenüber diverser Dialoggruppen zu vertreten und diese bei Bedarf auch einzufordern (vgl. bOJA 2012: 20, Eisenbacher 2013: 9).

### **2.8.7 Schlussfolgerungen für fachliche Standards der Fachkraft**

Aus den bisher beschriebenen Handlungsprinzipien ergibt sich wiederum die Notwendigkeit einer akzeptierenden Grundhaltung (Diversität, Gender, Überparteilichkeit und Überkonfessionalität) seitens der Fachkräfte. Ebenso empfiehlt sich eine Bedürfnisorientierung anhand der Zielgruppe im Sinne einer Ressourcen- bzw. Potenzialorientierung. Aufgrund der Präsenz im öffentlichen Raum ist die Sozialraumorientierung ebenso ein wichtiges Kriterium in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit (bOJA 2012: 20ff).

## **2.9 Alleinstellungsmerkmale der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien im internationalen Vergleich**

Bettina Schwarzmayr, zuständige Koordinatorin für internationale Jugendarbeit am Institut von wienXtra, arbeitet in ihrem Artikel „Wiener Jugendarbeit aus internationaler Sicht“ eine Reihe an Besonderheiten der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien heraus. Als erstes ist in diesem Zusammenhang die außergewöhnliche Situation des Zusammenfalls von Bundesland und Gemeinde nennenswert, denn „Wien ist gleichzeitig Bundesland und Gemeinde“ (Schwarzmayr 2012: 82). Diese Sachlage verschafft den Wiener/innen den Vorteil einer direkten Kommunikation, wohingegen in anderen Ländern wie beispielsweise in Kanada oder in England auf mehreren Verwaltungsebenen, Bundesländern, Bezirken, etc. kommuniziert werden muss. Des Weiteren unterliegen die Wiener Kinder- und Jugendwohlfahrt sowie die Wiener Kinder- und Jugendarbeit einer Trennung der

Aufgaben und Verwaltung. Somit verfolgen diese beiden Bereiche auch unterschiedliche Ziele, wobei die Wiener Kinder- und Jugendwohlfahrt als zentrale Aufgabe den Schutz von Kindern und Jugendlichen inne hat und somit behördlichen Charakter besitzt. Hingegen gestalten sich Angebote der Offenen Kinder- und Jugendarbeit anonym, freiwillig, niederschwellig und kostenfrei. Diese Trennung ermöglicht der außerschulischen Wiener Kinder- und Jugendarbeit vor allem, Angebote im präventiven Bereich zu setzen (vgl. Schwarzmayr 2012: 82f).

Ein weiteres europaweit einzigartiges Angebot stellt das „Wiener Ferienspiel“<sup>10</sup> dar, welches Kindern und Jugendlichen seit mehr als 40 Jahren kostengünstige oder kostenfreie Freizeitaktivitäten während den Schulferien bietet. Ebenso wie das Wiener Ferienspiel bietet die „Wiener Parkbetreuung“<sup>11</sup> seit 20 Jahren ein einzigartiges Konzept im europäischen Vergleich, wobei sich dieses Angebot mittlerweile über alle Wiener Gemeindebezirke erstreckt und speziell in den Sommermonaten ein beinahe flächendeckendes Freizeitangebot darstellt (vgl. Schwarzmayr 2012: 83).

Neben den genannten Besonderheiten kann im Zusammenhang mit der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien bereits auf eine lange Geschichte verwiesen werden. So feierte der „Grundkurs Jugendarbeit am Institut für Freizeitpädagogik“<sup>12</sup>, welcher eine Basisqualifizierung für Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit darstellt, vergangenes Jahr sein Jubiläum zum 40jährigen Bestehen. Zudem kann festgehalten werden, dass das erste „Streetworkprojekt in Wien“<sup>13</sup> bereits im Jahr 1979 ins Leben gerufen wurde. Damals als Initiative von Studierenden der Sozialakademie, welche von der Stadt Wien unterstützt wurde (vgl. Schwarzmayr 2012: 83). Diese und andere Besonderheiten hat Wien im Hinblick auf das Handlungsfeld der Offenen Kinder- und Jugendarbeit zu bieten. Bettina Schwarzmayr, welche am Institut für Freizeitpädagogik den Themenbereich „Internationale Jugendarbeit“ inne hat, dazu im Wortlaut: „Die Wiener Jugendarbeit hat sicherlich noch Ausbaupotenzial, aber der Standard ist hoch, und das wird auch international bemerkt“ (Schwarzmayr 2012: 83).

---

<sup>10</sup> <http://www.wien.gv.at/rk/msg/2012/06/14007.html>, eingesehen am 21.01.2014

<sup>11</sup> <http://www.wien.gv.at/rk/msg/2013/05/22007.html>, eingesehen am 21.01.2014

<sup>12</sup> <http://www.ifp.at/lehrgaenge/grundkurs/>, eingesehen am 21.01.2014

<sup>13</sup> <http://www.rdk-wien.at/verein/>, eingesehen am 21.01.2014

### 3 Arbeitszufriedenheitsforschung

Zum geschichtlichen Hintergrund der Arbeitszufriedenheitsforschung ist festzustellen, dass erstmals seit Beginn der Industrialisierung Fragen zur Arbeitsplatzqualität aufkamen, ausgelöst durch den Unmut zahlreicher Arbeitnehmer/innen. „Die ‚Krise der Arbeitsmotivation‘, die sich u.a. in Fluktuations- und Fehlzeitraten, Qualitätsverlusten und auch wilden Streiks äusserte [sic!], lenkte in vielen Industrieländern auch die öffentliche Aufmerksamkeit auf die Bedeutung von Fragen der Qualität des Arbeitslebens“ (Ulich 1992: 44). Aufgrund dessen wurden in diversen Industriestaaten Regierungsprogramme zur Humanisierung<sup>14</sup> der Arbeit installiert und neue Formen der Arbeitsgestaltung kreiert, in denen die arbeitende Person zunehmend an Aufmerksamkeit erlangte. Parallel zu dieser Entwicklung machten es sich Wissenschaftler/innen zur Aufgabe, nach der Motivation und der Zufriedenheit in Zusammenhang mit der Arbeitstätigkeit zu fragen. Im amerikanischen Raum setzte diese Auseinandersetzung bereits in den 1950er und 1960er Jahren ein. Der deutschsprachige Forschungsbereich begann ab den 1970er Jahren, sich mit dem Gegenstand der Arbeitszufriedenheit zu beschäftigen (vgl. Ulich 1992: 44f, Ferreira 2008: 89f).

#### 3.1 Gegenwärtiger Forschungsstand

Aktuell finden sich zahlreiche Untersuchungen zum Thema Arbeitszufriedenheit sowohl auf internationaler als auch auf nationaler Ebene. Im europäischen Raum sind in diesem Zusammenhang die groß angelegten Studien „Indicators of job quality in European Union“ (2009) und „Fifth European working conditions survey“ (2012) zu nennen. Diese Forschungsprojekte auf EU-Ebene bilden ihrerseits ein Indiz dafür, dass es sich bei der Erhebung der Arbeitszufriedenheit um ein brandaktuelles, arbeitsmarktpolitisches Thema handelt. Des Weiteren finden sich ebenso umfangreiche Studien im deutschsprachigen Raum wie beispielsweise die deutschlandweite Untersuchung der INQA mit der zentralen Fragestellung „Was ist gute Arbeit?“ sowie die österreichweite Erhebung „Überblick über Arbeitsbedingungen in Österreich im Auftrag des BMASK“ (2010). Zwar existieren bereits etliche Forschungsarbeiten zum Thema Arbeitszufriedenheit sowohl im europäischen als auch im nationalen Kontext, allerdings wurde das Berufsfeld der Sozialarbeiter/innen diesbezüglich bisher eher randständig beforscht, weshalb es im Fokus vorliegender Arbeit liegt.

---

<sup>14</sup> Maßnahmen zur Verbesserung des Arbeitsinhaltes und der Arbeitsbedingungen im Sinne einer menschengerechten Gestaltung. Unter: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/humanisierung-der-arbeit.html>, eingesehen am 29.01.2014

Nachfolgende Ausführungen skizzieren den gegenwärtigen Forschungsstand zum einen auf europäischer und zum anderen auf regionaler Ebene, konkret geht es dabei um Arbeitszufriedenheitsforschung im deutschsprachigen Raum. Abschließend folgt eine Darstellung der bisherigen wissenschaftlichen Erkenntnisse im Handlungsfeld der Sozialen Arbeit Offene Kinder- und Jugendarbeit.

### **3.2 Aktuelle Arbeitszufriedenheitsforschung im europäischen Raum**

Die Studie „Indicators of job quality in European Union“ (2009) gibt einen Überblick über die bestehende Qualität europäischer Arbeitsstellen im Vergleich und zielt darauf ab, langfristig einen internationalen, einheitlichen Qualitätsstandard zu erreichen. Dabei ist zunächst die Herausarbeitung des Begriffs „Arbeitsplatzqualität“ notwendig, um diese in weiterer Folge messen, vergleichen und überprüfen zu können. Insbesondere werden relevante arbeitsmarktpolitische Themen wie staatliche Krankenversicherungs- und Alterspensionssysteme oder steuerpolitische Maßnahmen herangezogen, mit dem Fokus auf die Begünstigung derjenigen Arbeitnehmer/innen, die aus dem Niedriglohnsektor kommen (vgl. Bustillo de Rafael et al. 2009: 148ff).

Gestützt auf die „Wachstumsstrategie Europa 2020“ zielt die „Europäische Beschäftigungsstrategie“ darauf ab, zukünftig mehr und bessere Arbeitsplätze zu schaffen.<sup>15</sup> Insofern betonen die Wissenschaftler/innen in ihren Schlussfolgerungen die Bedeutsamkeit der Arbeitsplatzqualität, wobei es sich um ein multidimensionales Konzept handelt. Appellierend an die politischen Entscheidungsträger/innen empfehlen sie eine dringende Auseinandersetzung mit der Thematik „Arbeitszufriedenheit und Arbeitsplatzqualität“ und verorten hier weiteren Forschungsbedarf. Denn die Analyse der Untersuchung „Indicators of job quality in European Union“ (2009) hat ergeben, dass hinsichtlich der Arbeitsplatzqualität im internationalen Vergleich im EU-Raum noch enormer Handlungsbedarf gegeben ist (vgl. Bustillo de Rafael et al. 2009: 149f).

Darüber hinaus finden seit den frühen 1990er Jahren regelmäßige Untersuchungen der Arbeitsbedingungen im europäischen Raum seitens der European Foundation statt. Die „European Working Conditions Survey“ (EWCS) macht es sich dabei zur Aufgabe, einerseits die Arbeitsbedingungen zu quantifizieren, um diese in weiterer Folge vergleichbar zu machen und andererseits die Beziehungen zwischen den unterschiedlichen Einflussfaktoren zu analysieren. Dabei kommt der Identifizierung von

---

<sup>15</sup> <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=101&langId=de>, eingesehen am 24.01.2014

Risikogruppen besondere Bedeutung zu sowie dem Anliegen, einen Beitrag zur Entwicklung der europäischen Beschäftigungspolitik zu liefern.<sup>16</sup>

Die aktuellsten Ergebnisse diesbezüglich liegen im Forschungsbericht „Fifth European Working Conditions Survey“ (2012) vor. Im Fokus der Aufmerksamkeit stehen dabei insbesondere Themen wie Arbeitszeit, Arbeitsorganisation, Erwerbsstatus, körperliche und psychosoziale Risikofaktoren, Gesundheit und Sicherheit, Work-Life-Balance, Aus- und Weiterbildung sowie Gender-Mainstreaming, also die Gleichstellung der Geschlechter im Arbeitskontext. Hinsichtlich der Arbeitszeit konnte beispielsweise festgestellt werden, dass die Arbeitnehmer/innen im Vergleich zu den vorangegangenen Untersuchungen zwar tendenziell weniger Stunden arbeiten, das Arbeitsvolumen an sich aber intensiver geworden ist. In Bezug auf die soziale Komponente der Arbeitsstelle kann konstatiert werden, dass sich die soziale Unterstützung durch Vorgesetzte sowie Kollegen/innen als enorm wichtig erweist: „The social dimension [...] by the high level of social support from colleagues and managers, remains very important“ (Eurofound 2012: 128). Weiter wird die Dimension Arbeitsqualität aufgrund der Verwendung von Computern durch eine ansteigende Notwendigkeit technischer Unterstützung ausgewiesen. Mehrheitlich ist eine Ausübung der Arbeitstätigkeit nur noch mit Hilfe computergestützter Systeme möglich. Hinsichtlich der allgemeinen Arbeitszufriedenheit von Arbeitnehmer/innen im europäischen Raum bemerken die Forscher/innen einen leichten Rückgang im Vergleich zu den vorangegangenen European Working Conditions Surveys (EWCS). Jedoch verorten sie gleichzeitig einen leichten Anstieg jener zufriedenen Arbeitnehmer/innen, die behaupten, ihren Job auch noch im Alter von 60 Jahren gerne auszuüben (vgl. Eurofound 2012: 128f).

Zusammenfassend plädiert die EWCS (2012) hinsichtlich optimaler europäischer Arbeitsbedingungen zum einen auf die Schaffung eines positiven Arbeitsklimas, welches keinen Raum für Diskriminierung, Gewalt oder Mobbing am Arbeitsplatz zulässt, sondern vielmehr die soziale Unterstützung durch Vorgesetzte und Kollegen/innen forciert. Zum anderen appelliert sie an ein aktives Mitspracherecht der Mitarbeiter/innen, welches zu einer wechselseitig gewinnbringenden Konstellation zwischen Arbeitgeber/in und Arbeitnehmer/in führt. Weitere Win-Win-Situationen im Zusammenhang mit der Arbeitstätigkeit entstehen gemäß der Forschungsergebnisse durch die Schaffung einer sicheren Arbeitsumgebung, die Förderung der beruflichen Weiterentwicklung von Mitarbeitern/innen, die Ermöglichung einer guten Work-Life-Balance sowie die

---

<sup>16</sup> <http://www.eurofound.europa.eu/working/surveys/>, eingesehen am 23.01.2014

Entwicklung von Konzepten, welche sowohl kollektive Interessen als auch individuelle Bedürfnisse berücksichtigen (vgl. Eurofound 2012: 130).

### **3.3 Aktuelle Arbeitszufriedenheitsforschung im deutschsprachigen Raum**

Im Auftrag der „Initiative Neue Qualität der Arbeit“ (INQA) wurde Ende 2004 eine deutschlandweite Erhebung unter dem Titel „Was ist gute Arbeit? - Anforderungen aus Sicht der Erwerbstätigen“ durchgeführt. Dabei forciert die INQA insbesondere sichere, gesunde sowie gleichzeitig wettbewerbsfähige Arbeitsplätze und appelliert an die Arbeitgeber/innen: „Wer in Humankapital investiert, profitiert von motivierteren Mitarbeitern, sinkenden Krankenständen und einem fortschrittlichen Unternehmensimage“ (Fuchs 2006: 2). Im Zentrum der repräsentativen Untersuchung steht die Bewertung der Arbeitsplatzqualität aus der Perspektive von Erwerbstätigen hinsichtlich wahrgenommener Fehlbelastungen sowie Ressourcen. „Diese umfassende Bestandsaufnahme der arbeitsweltlichen Realitäten wird abschließend durch die Auswertung der unmittelbaren Fragen nach den wichtigsten Aspekten guter Arbeit ergänzt“ (Fuchs 2006: 8). Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Arbeitnehmer/innen unter dem Begriff „gute Arbeit“ vor allem Arbeitsplatz- und Einkommenssicherheit sowie die Möglichkeit zur Entwicklung fachlicher, kreativer Fähigkeiten und sozialer Beziehungen am Arbeitsplatz verstehen, ebenso wie die Anerkennung durch die Arbeitgeber/innen und durch die Identifikation mit der Arbeitstätigkeit (vgl. Fuchs 2006: 8f).

Des Weiteren ist hinsichtlich der aktuellen Arbeitszufriedenheitsforschung im deutschsprachigen Raum der 2010 veröffentlichte Bericht im Auftrag des österreichischen Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) zu nennen. Diese Forschungsarbeit befasst sich mit der Struktur der Arbeitsbedingungen von Erwerbstätigen in Österreich, wobei speziell auf die Themenbereiche Beschäftigungsformen, Arbeitszeiten, Einkommen, Arbeitsorganisation, Gesundheit, Weiterbildung und Arbeitszufriedenheit eingegangen wird. Ausgehend von den aktuellen Daten aus der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung durch die Statistik Austria (AKE) sowie der European Working Conditions Survey (EWCS) der European Foundation findet eine Einordnung Österreichs im EU-Kontext statt (vgl. Eichmann et al. 2010: 185).

Dabei werden die österreichischen Arbeitsbedingungen im europäischen Kontext laut Eichmann et al. (2010) im soliden Mittelfeld verortet, hinter den skandinavischen Ländern wie Dänemark oder Schweden. Insofern stellen die Forscher/innen fest, „dass Österreich im EU-Vergleich (bzw. im EU-15-Vergleich) [...] nicht als Vorreiter bei der Gestaltung von Arbeitsbedingungen gilt (Eichmann et al. 2010: 203).

Hinsichtlich der Erhebung zur Arbeitszufriedenheit nach Eichmann et al. (2010) ist zu konstatieren, dass es sich um einen subjektiven Bewertungsprozess handelt, der als Differenz zwischen dem IST-Wert (Wirklichkeit) und dem SOLL-Wert (Wunsch) zu verstehen ist (vgl. Eichmann et al. 2010: 166). Besonders auffallend im Ist-Soll-Vergleich stellte sich die vermehrt wahrgenommene Arbeitsplatzunsicherheit infolge der Finanz- und Wirtschaftskrise seit dem Jahr 2008 dar. „Als Reaktion auf die gestiegene Arbeitslosigkeit und unklare Perspektiven hat sich die allgemeine Arbeitsplatzunsicherheit seit 2008 erhöht. Gering qualifizierte und/oder atypisch beschäftigte (jüngere) Personen nehmen an, eher bzw. früher den Job zu verlieren“ (Eichmann et al. 2010: 198). Ebenso stellte sich heraus, dass die Erwerbsarbeit in Relation zu anderen Lebenszielen der Österreicher/innen in den letzten 20 Jahren abgenommen hat. „Darin ist möglicherweise eine Anpassung an schwierigere Arbeitsmarktbedingungen zu sehen. Auch bieten aufgrund instabilerer Rahmenbedingungen ein Beruf bzw. Unternehmen weniger Identifikationsmöglichkeiten als früher“ (Eichmann et al. 2010: 198).

### **3.4 Arbeitszufriedenheitsforschung im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit**

Holger Schmidt (2011) berichtet in seinem Artikel „Zum Forschungsstand der Offenen Kinder- und Jugendarbeit“ über zwei Erhebungen zur Arbeitszufriedenheit von Jugendarbeiter/innen zu Beginn der 1980er und Anfang der 1990er Jahre. Dabei handelt es sich um die quantitative Studie von Bergkessel et al. (1981) mit dem Titel „Die Arbeits- und Lebenssituation sozialpädagogischer Fachkräfte in der Jugendarbeit“ und um die Untersuchung zu den Arbeitsbedingungen in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit von Benno Hafener (1992) mit der zentralen Fragestellung „Sind Jugendarbeiter ewig unzufrieden?“ (vgl. Schmidt 2011: 94ff).

Hinsichtlich der Ergebnisse der ist zu konstatieren, dass Bergkessel et al. (1981) mehrheitlich ein sehr junges Alter bei den Mitarbeitern/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit feststellten. So waren in den frühen 1980er Jahren 43% der Angestellten im Alter von 23 bis 27 Jahren, weitere 38% waren nicht älter als 32. Außerdem fand das Forschungsteam im Zuge der Erhebung zur Arbeits- und Lebenssituation der Fachkräfte heraus, dass die Befragten überwiegend erst kurze Zeit an ihrem Arbeitsplatz beschäftigt waren, im Durchschnitt seit maximal zwei Jahren (vgl. Schmidt 2011: 24f).

Hafener (1992) setzte sich mit seiner Befragung von Mitarbeiter/innen in städtischen Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Frankfurt am Main das Ziel, zum einen die aktuellen Arbeitsbedingungen aus Sicht der Mitarbeiter/innen darzustellen und

zum anderen Verbesserungsvorschläge hinsichtlich der Arbeitssituation einzuholen. Diese umfassten Themengebiete wie „Fortbildung, Supervision, Stadtteilarbeit und Vernetzung, organisatorische Umstrukturierungen sowie die Einstellung von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund“ (Schmidt 2011: 32).

Aktuellere Erkenntnisse hinsichtlich der Arbeitszufriedenheitsforschung im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit liefert die Erhebung „Arbeitszufriedenheit in Jugendhilfewerken. Plausibilitätsstrukturen als wesentlicher Bedingungsfaktor“ (2002) von Stephan Ellinger. Ausgehend von der Annahme, dass die Wertestruktur und die Zielformulierungen der Arbeitgeber/innen ausschlaggebend für die Feststellung der personellen Zufriedenheit sind, beschäftigte sich Ellinger (2002) mit den Einflussfaktoren auf die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter/innen in Jugendhilfewerken. „Ebenso sind auch die Plausibilitätsstrukturen von Institutionen und Einrichtungen (z.B. Betriebswerte, Unternehmenskultur) beschreibbar, die den Rahmen für die persönliche Reflexion der Mitarbeiter über empfundene Sinnhaftigkeit der eigenen Arbeit bilden“ (Ellinger 2002: 297).

Abschließend ist an dieser Stelle festzuhalten, dass das Handlungsfeld der Offenen Kinder- und Jugendarbeit an sich über eine Vielzahl an Forschungsarbeiten verfügt (vgl. Schmidt 2011: 13f), jedoch ist die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter/innen bisher selten in den wissenschaftlichen Fokus der Aufmerksamkeit gerückt. Aufgrund dessen ergeben sich ein potentieller Forschungsbedarf in diesem Bereich der Sozialen Arbeit sowie die Relevanz vorliegender Erhebung. Aufbauend auf den Analysen zur Arbeitszufriedenheit von Hartl (2011) und Etenauer (2013), die sich ihrerseits mit Sozialpädagogen/innen und Mitarbeiter/innen der Wohnungslosenhilfe beschäftigten, werden in vorliegender Arbeit die Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit zu ihrem subjektiven Zufriedenheitserleben im Zusammenhang mit ihrer Arbeitstätigkeit befragt.

## 4 Modelle zur Arbeitszufriedenheit und theoretischer Bezugsrahmen

Die Beschäftigung mit dem Thema Arbeitszufriedenheit blickt wie bereits erwähnt auf eine lange Tradition in der arbeitswissenschaftlichen Forschung zurück. Im englischsprachigen Raum gewinnt die Zufriedenheit im Zusammenhang mit dem Berufsleben bereits in den 1950er und 1960er Jahren an Bedeutung. Hingegen wird diesem Thema im deutschsprachigen Raum erst später ab den 1970er Jahren Aufmerksamkeit geschenkt (nähere Ausführung dazu in Kapitel 3). Hinsichtlich der Entwicklung von Erhebungsinstrumenten zur Messung von Arbeitszufriedenheit kann ein Höhepunkt in den 1970er und 1980er Jahren festgestellt, seither ist ein Rücklauf veröffentlichter Instrumente zu verzeichnen. Auch hierbei machen sich unterschiedliche Entwicklungen im englischsprachigen und im deutschsprachigen Raum bemerkbar. Während in den USA die Anzahl der Veröffentlichungen drastisch zurückging, zeichnete sich im deutschsprachigen Raum ein sanfter Abfall ab (vgl. Ferreira 2007: 92).

Trotz der rückläufigen Veröffentlichungen von Erhebungsinstrumenten zur Messung von Arbeitszufriedenheit verortet Roedenbeck (2004) nach wie vor einen Bedarf an Forschungsarbeiten in diesem Bereich. Die Notwendigkeit weiterer Erhebungen sieht er vor allem in dem Aspekt begründet, dass trotz zahlreicher theoretischer Modelle und Studien eine gewisse Unvollständigkeit auf dem Gebiet der Arbeitszufriedenheit dominiert (vgl. Roedenbeck 2004: 1f). Neuberger (1985) dazu im Wortlaut: „Die AZ-Forschung hat bisher mehr Fragen aufgeworfen als beantwortet [...]“ (Neuberger 1985: 184).

Die Motivations- und Persönlichkeitstheorie nach Abraham H. Maslow (1954) brachte erste Erkenntnisse in Bezug auf die Wahrnehmung und Bewertung menschlicher Bedürfnisse und lieferte somit essentielle Erkenntnisse für die Arbeitszufriedenheitsforschung. Ebenfalls humanistisch orientiert ist die Zwei-Faktoren-Theorie nach Frederick Herzberg et al. (1959), die davon ausgeht, dass für den Zustand der Zufriedenheit zwei Einflussfaktoren notwendig sind. Zum einen die Inhalts- bzw. Motivationsfaktoren („satisfiers“) und zum anderen die Umwelt- bzw. Hygienefaktoren („dissatisfiers“). Weitere, stärker die kognitive Komponente betonende, Arbeitszufriedenheitsmodelle bilden beispielsweise die Valenz-Instrumentalitäts-Erwartungs-Theorie nach Vroom (1964), die Equity-Theorie nach Adams (1965) und der Arbeitsbeschreibungsbogen (ABB) nach Neuberger (1976). Ebenso zu den kognitiven Konzeptionen zählt das Züricher Modell nach Agnes Bruggemann et al. (1975), welches auf einem Ist- und einem Sollwert

hinsichtlich der eigenen Arbeitsstelle basiert, wobei die bestehende Ist-Situation mit der erwünschten Soll-Situation verglichen wird. Im Rahmen dieses theoretischen Ansatzes werden drei Prozessverläufe vollzogen, die in sechs Ausprägungsformen münden. Weiter werden im Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit anreiztheoretische Ansätze vertreten, wie beispielsweise von Porter-Lawler (1968). Neuere Modelle hingegen fassen die Zufriedenheit hinsichtlich der Arbeitssituation als kognitives und gleichsam motivationales Konstrukt auf wie beispielsweise das komplexe Modell der Arbeitszufriedenheit nach Roedenbeck (2004). Der theoretische Ansatz nach Fuchs (2006) beschäftigt sich ebenso mit arbeitsrelevanten Faktoren, welche zufriedenheitsfördernd oder -hindernd auf die arbeitende Person einwirken. Fuchs (2006) macht es sich dabei zur Aufgabe, Fehlbelastungen und Ressourcen im Arbeitsalltag auszuforschen, um insbesondere Ressourcenpotentiale zu erkennen.

Aufgrund der Komplexität des Themas fokussiert vorliegende Arbeit einen überschaubaren Rahmen an theoretischen Modellen zur Messung der Arbeitszufriedenheit, die schließlich in einem theoretischen Kausalmodell (siehe Kapitel 4.5) münden, basierend auf den theoretischen Ansätzen nach Frederick Herzberg et al. (1959), Agnes Bruggemann et al. (1975) sowie Tatjana Fuchs (2006). Der eingangs beschriebene Ansatz nach Abraham H. Maslow (1954) dient dabei dem Grundverständnis nachfolgender, darauf aufbauender Forschungsarbeiten.

Ebenso wie die Vielzahl an theoretischen Ansätzen zur Messung von Arbeitszufriedenheit existieren zahlreiche Definitionen zum Begriff Arbeitszufriedenheit. Aufgrund der Relevanz des Züricher Modells nach Bruggemann et al. (1975) für vorliegende Arbeit soll an dieser Stelle die Definition des Forschungsteams rund um Agnes Bruggemann festgehalten werden:

„Arbeitszufriedenheit bedeutet ‚Zufriedenheit mit einem gegebenen (betrieblichen) Arbeitsverhältnis‘. [...] ‚Arbeitszufriedenheit‘ bezeichnet damit eine Attitüde, die das Arbeitsverhältnis, mit allen Aspekten, hinsichtlich der Beurteilungsdimensionen ‚zufrieden - unzufrieden‘ betrifft“ (Bruggemann et al. 1975: 19).

Dabei ist es von erheblicher Relevanz zu wissen, dass der Terminus „Zufriedenheit“ nicht zwingend auf eine positive Wortdeutung hinweist. Arbeitszufriedenheit steht demnach für eine neutrale Aussage, welche einen persönlichen Zustand widerspiegelt, der sich aus der individuellen Bewertung der Arbeitstätigkeit und den damit in Verbindung tretenden Erlebnissen zusammensetzt (vgl. Bruggemann et al. 1975: 19f).

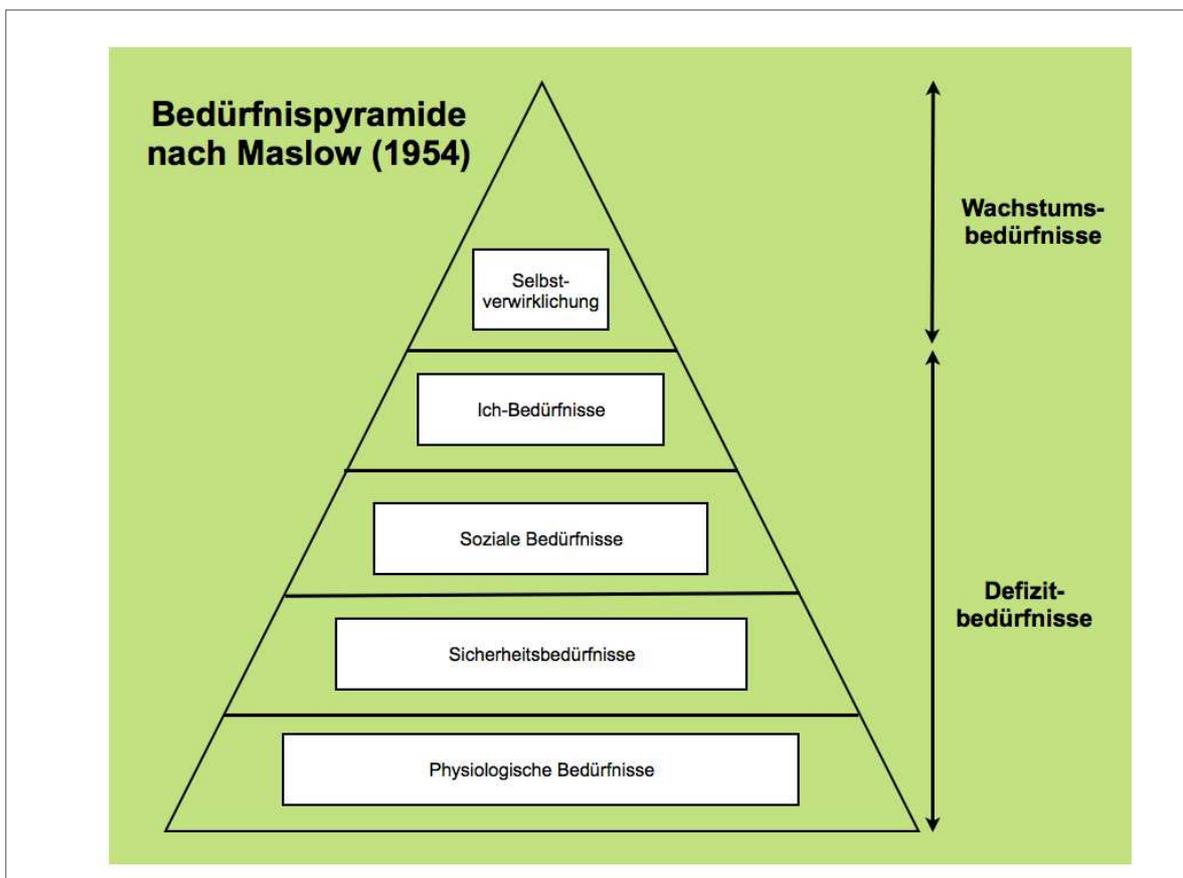
#### 4.1 Motivations- und Persönlichkeitstheorie nach Abraham H. Maslow

Abraham H. Maslow formulierte aufgrund bestehender Befunde psychologischer Experimente sowie eigener psychologischer Beobachtungen eine Theorie, welche die Dynamik und Struktur der Motivation gesunder Menschen erklären soll:

„Der Mensch ist ein Lebewesen mit Bedürfnissen und erreicht selten einen Zustand vollständiger Befriedigungen, außer für kurze Zeit. Sobald ein Bedürfnis befriedigt ist, stellt sich ein anderes an seiner Statt ein. Wenn dieses befriedigt ist, schiebt sich ein anderes in den Vordergrund und so fort. Es ist für das menschliche Wesen während seines ganzen Lebens charakteristisch, daß [sic!] es praktisch immerzu etwas begehrt“ (Maslow 1981: 51).

Der Motivationstheorie liegen laut Maslow fünf verschiedene Gruppen von Bedürfnissen zugrunde, die in einem hierarchischen Stufenbau zueinander stehen. Er nimmt dabei eine Unterscheidung zwischen Defizit- und Wachstumsmotiven vor (vgl. Ulich 1992: 38f).

Abbildung 1: Die Bedürfnispyramide nach Maslow (1954)



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Maslow 1981: 62ff, Ulich 1992: 38f, Mandel 2007: 12

#### **4.1.1 Physiologische Bedürfnisse**

Diese Gruppe umfasst jene elementaren Bedürfnisse, die der Aufrechterhaltung des menschlichen Organismus dienen wie beispielsweise die Luft zum Atmen, Nahrung, Schlaf, etc. „Sie äußern sich als körperliche Mangelzustände und sind deshalb leicht erkennbar“ (Ulich 1992: 38).

#### **4.1.2 Sicherheitsbedürfnisse**

„Sobald die physiologischen Bedürfnisse relativ gut befriedigt sind, taucht ein neues Bedürfnisensemble auf, das wir grob als Sicherheitsbedürfnis katalogisieren können“ (Maslow 1981: 66). Gemeint ist damit der Wunsch des Menschen nach Angstfreiheit, Geborgenheit, Schutz, Stabilität, Ordnung, Struktur, Gesetz, Grenzen, etc. Abhängig von der jeweiligen Kultur können darunter beispielsweise auch Wünsche nach einem sicheren Arbeitsplatz, nach einem Sparkonto und diversen Versicherungsarten subsumiert werden (vgl. Ulich 1992: 38).

#### **4.1.3 Soziale Bedürfnisse**

„Wenn sowohl die psychologischen wie die Sicherheitsbedürfnisse zufriedengestellt sind, werden die Bedürfnisse nach Liebe, Zuneigung und Zugehörigkeit auftauchen“ (Maslow 1981: 70). Der Mensch als soziales Wesen „hungert“ nach liebevollen Beziehungen, einem zugehörigen Platz in der Familie oder in irgendeiner Gruppe (im Freundeskreis, in der Schule, am Arbeitsplatz). Einsamkeit, Ächtung, Zurückweisung, Isolierung, Entwurzelung wird als äußerst stark empfunden, weswegen der Mensch bemüht ist, sich in eine Gruppe einzugliedern. Die Bedeutung des eigenen Territoriums wird auf dieser Bedürfnisstufe besonders deutlich. So wirkt sich beispielsweise ein häufiger Wohnortwechsel, ein Herausgerissen-Werden aus der eigenen Familie oder einer Gruppe destruktiv auf den/die Einzelne/n aus (vgl. Maslow 1981: 70f).

#### **4.1.4 Ich-Bedürfnisse**

Die sogenannten Ich-Bedürfnisse setzen sich aus zwei Komponenten zusammen. Einerseits aus dem inneren Verlangen nach Selbstvertrauen, eigener Stärke und Unabhängigkeit. Andererseits umfasst diese Bedürfnisstufe den Wunsch nach externer Aufmerksamkeit sowie nach einem guten Ruf, Anerkennung, Prestige oder Status (vgl. Mayerhofer 2002: 267). Maslow dazu im Wortlaut:

„Die Befriedigung des Bedürfnisses nach Selbstachtung führt zu Gefühlen des Selbstvertrauens, der Stärke, der Fähigkeit, zum Gefühl, nützlich und notwendig für die Welt zu sein. Doch Frustrierung dieses Bedürfnisses bewirkt Gefühle der Minderwertigkeit, der Schwäche und der Hilflosigkeit“ (Maslow 1981: 73).

#### 4.1.5 Bedürfnis nach Selbstverwirklichung

Bei den bisher beschriebenen Bedürfniskategorien handelt es sich um sogenannte „Defizitmotive“, deren Nichtbefriedigung einen Mangelzustand verursacht. Demgegenüber wird das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung als „Wachstumsmotiv“ bezeichnet, dessen Befriedigung der Vervollkommnung der menschlichen Persönlichkeit dient (vgl. Ulich 1992: 39).

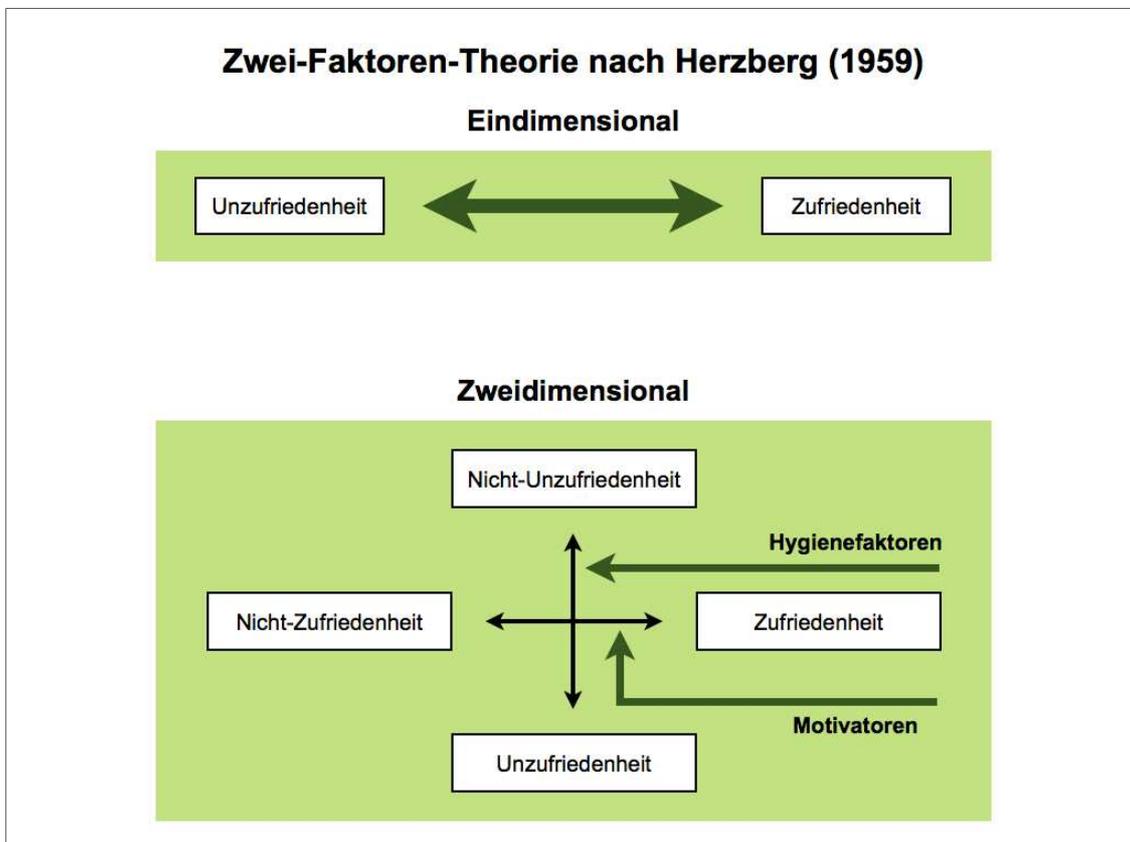
Trotz der unumstrittenen wissenschaftlichen Relevanz der Motivations- und Persönlichkeitstheorie von Maslow wurde diese im Laufe der Zeit kritisch hinterfragt und weiterentwickelt. So wird der Theorie von Maslow vorgeworfen, dass sie aufgrund ihrer Orientierung an den Idealen der amerikanischen Mittelschicht hoch kulturspezifisch ist und somit keine allgemeine Gültigkeit besitzen kann. Laut Ulich (1992) liegen die Schwächen der Theorie „vor allem in den Schwierigkeiten der Operationalisierung - und damit der Überprüfbarkeit - und darin, dass das zentrale Konzept der Selbstverwirklichung überraschend verschwommen bleibt“ (Ulich 1992: 38f). Es kommt zu Überlappungen der einzelnen Bedürfniskategorien, weswegen eine klare Abgrenzung in Form eines hierarchischen Stufenbaus nicht möglich ist. „Ein weiterer Kritikpunkt richtet sich an die Tatsache, dass höhere Bedürfnisse nicht nur durch die Befriedigung der niederen Bedürfnisse entstehen können, sondern auch durch die Frustration dieser. [...] Es wäre daher realitätsgerechter, wenn verschiedene Bedürfnisklassen so konfiguriert werden würden, dass Bedürfnisse höherer und niederer Ordnung nebeneinander existieren und simultan wirksam werden“ (Mandel 2007:13f). Aller Kritik zum Trotz ist an dieser Stelle anzumerken, dass die Bedürfnispyramide nach Maslow durchaus Relevanz für die Motivationsforschung besitzt, da sie in folgenden Studien herangezogen wird und weitere Ergebnisse darauf aufbauen.

## 4.2 Zwei-Faktoren-Theorie nach Frederick Herzberg et al.

Frederick Herzberg und sein Team befassten sich im Rahmen der Pittsburgh-Studie (1959) mit beruflichen Ereignissen, welche entweder Arbeitszufriedenheit oder Arbeitsunzufriedenheit auslösen. In weiterer Folge erstellten sie 16 Kategorien, welche in zwei verschiedene Arten von Anreizen bzw. Einflussfaktoren - Hygienefaktoren und Motivatoren - unterteilt wurden (vgl. Mandel 2004: 14).

Ausgehend von der Annahme, dass der Mensch in einer grundsätzlichen Dualität steht, stellten Herzberg et al. (1959) in ihrer Theorie fest, dass Arbeitszufriedenheit nicht als eindimensionale Größe gefasst werden kann. Denn einerseits strebt der Mensch nach Wachstum, Selbstverwirklichung und Erweiterung des Horizonts und andererseits ist er bestrebt, Schmerzen und Unlust zu vermeiden. Aufgrund dessen postuliert die Zwei-Faktoren-Theorie zwei unabhängige Variablen der Arbeitszufriedenheit: „Unzufriedenheit - Nicht-Unzufriedenheit“ und „Zufriedenheit - Nicht-Zufriedenheit“, wobei die bereits erwähnten Einflussfaktoren – Hygienefaktoren und Motivatoren - auf den unabhängigen Variablen wirken (vgl. Mayerhofer 2002: 260f).

Abbildung 2: Zwei-Faktoren-Theorie nach Herzberg et al. (1959)



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Herzberg et al. 1959, Mayerhofer 2002: 261

Die beiden Einflussfaktoren unterscheiden sich dahingehend, dass sich Motivatoren (Content-Variablen) direkt auf die Arbeit beziehen und Hygienefaktoren (Kontext-Variablen) die Bedingungen der Arbeit betreffen. Zufriedenheit wird daher i.d.R. von Motivatoren ausgelöst, da sie dem Bedürfnis des/der Einzelnen nach Selbstverwirklichung entgegenkommen. Bei Abwesenheit von Motivatoren stellt sich Nicht-Zufriedenheit ein. Das Vorhandensein von Hygienefaktoren beugt zwar Unzufriedenheit vor, kann aber keine allgemeine Zufriedenheit hervorrufen (vgl. Mayerhofer 2002: 262):

Tabelle 2: Motivatoren und Hygienefaktoren nach Herzberg et al. (1959)

Motivatoren, sogenannte „satisfiers“	Hygienefaktoren, sogenannte „dissatisfiers“
die Tätigkeit selbst	Gehalt einschließlich Sozialleistungen
Entfaltungsmöglichkeiten	Beziehung zu Vorgesetzten bzw. Untergebenen
Weiterbildungsmöglichkeiten	Beziehung zu Arbeitskollegen und -kolleginnen
Verantwortung bei der Arbeit	Firmenpolitik und -leitung sowie „technische“ Aspekte der Führung
Aufstiegsmöglichkeiten	Gestaltung der äußeren Arbeitsbedingungen
Anerkennung	Administration
Leistungserfolg	persönliche Arbeitsplatzsicherheit

Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Herzberg et al. 1959, Mayerhofer 2002: 262, Ulich 1992: 40f

Die Zwei-Faktoren-Theorie von Herzberg et al. hat den Vorteil, dass sie zum einen sehr einfach verständlich ist, zum anderen differenzierte Aussagen über verschiedene Aspekte von Arbeitszufriedenheit erlaubt, anstatt einem weniger aussagekräftigen durchschnittlichen Ergebnis. Kritisiert wird jedoch, dass Zwischenbereiche bzw. der neutrale Bereich nicht erfasst werden und dadurch inhaltliche Unschärfe entsteht. Des Weiteren treten möglicherweise starke Verzerrungen durch Ich-Abwehrmechanismen auf. Externe Faktoren der Arbeitsumwelt wie beispielsweise Rahmenbedingungen, Vorgesetzte und Unternehmenspolitik werden als Gründe für Unzufriedenheit herangezogen, da es einfacher ist „die Schuld anderen in die Schuhe zu schieben“ (vgl. Mayerhofer 2002: 263ff).

### **4.3 Das Züricher Modell nach Bruggemann et al.**

Aufbauend auf den Erkenntnissen der Motivationstheorie nach Maslow (1954), der Zwei-Faktoren-Theorie nach Herzberg et al. (1959), der Equity-Theorie nach Adams (1965) und der Valenz-Instrumentalitäts-Erwartungs-Theorie nach Vroom (1964) entwickelte das Forschungsteam Bruggemann, Groskurth und Ulich (1975) ihre Theorie zur Arbeitszufriedenheit. Kennzeichnend für das Züricher Modell ist vor allem, dass nicht lediglich von einer Analyse der Gesamtzufriedenheit ausgegangen sondern vielmehr eine Aufgliederung der Ausprägungsformen von Arbeitszufriedenheit bzw. Arbeitsunzufriedenheit vorgenommen wird. „Arbeitszufriedenheit ist Ausdruck der Relation von Motivation, Bedürfnissen, Ansprüchen, usw. einerseits und von Merkmalen der Arbeitssituation andererseits“ (Bruggemann et al. 1975: 52). Jeweils ausgehend vom Standpunkt des/der Arbeitenden wird eine Relation von Soll-Wert (individuelle Ansprüche an die Arbeit) und Ist-Wert (Merkmale der Arbeitssituation) hergestellt. Arbeitszufriedenheit bzw. Arbeitsunzufriedenheit ergibt sich demnach aus der Differenz zwischen Soll-Wert und Ist-Wert (vgl. Bruggemann et al. 1975: 52f).

#### **4.3.1 Mögliche Prozessverläufe von Arbeits(un)zufriedenheit**

Bruggemann et al. (1975) gehen von drei unterschiedlichen Prozessverläufen aus, welche entscheidend für die Entstehung der Ausprägungsformen von Arbeitszufriedenheit bzw. Arbeitsunzufriedenheit sind:

1. „Befriedigung bzw. Nicht-Befriedigung der Bedürfnisse und Erwartungen zu einem gegebenen Zeitpunkt;
2. Erhöhung und Aufrechterhaltung oder Senkung des Anspruchsniveaus als Folge von Befriedigung oder Nicht-Befriedigung;
3. Problemlösung, Problemfixierung, Problemverdrängung im Falle der Nicht-Befriedigung“ (Bruggemann et al. 1975: 132)

#### **4.3.2 Ausprägungsformen von Arbeits(un)zufriedenheit**

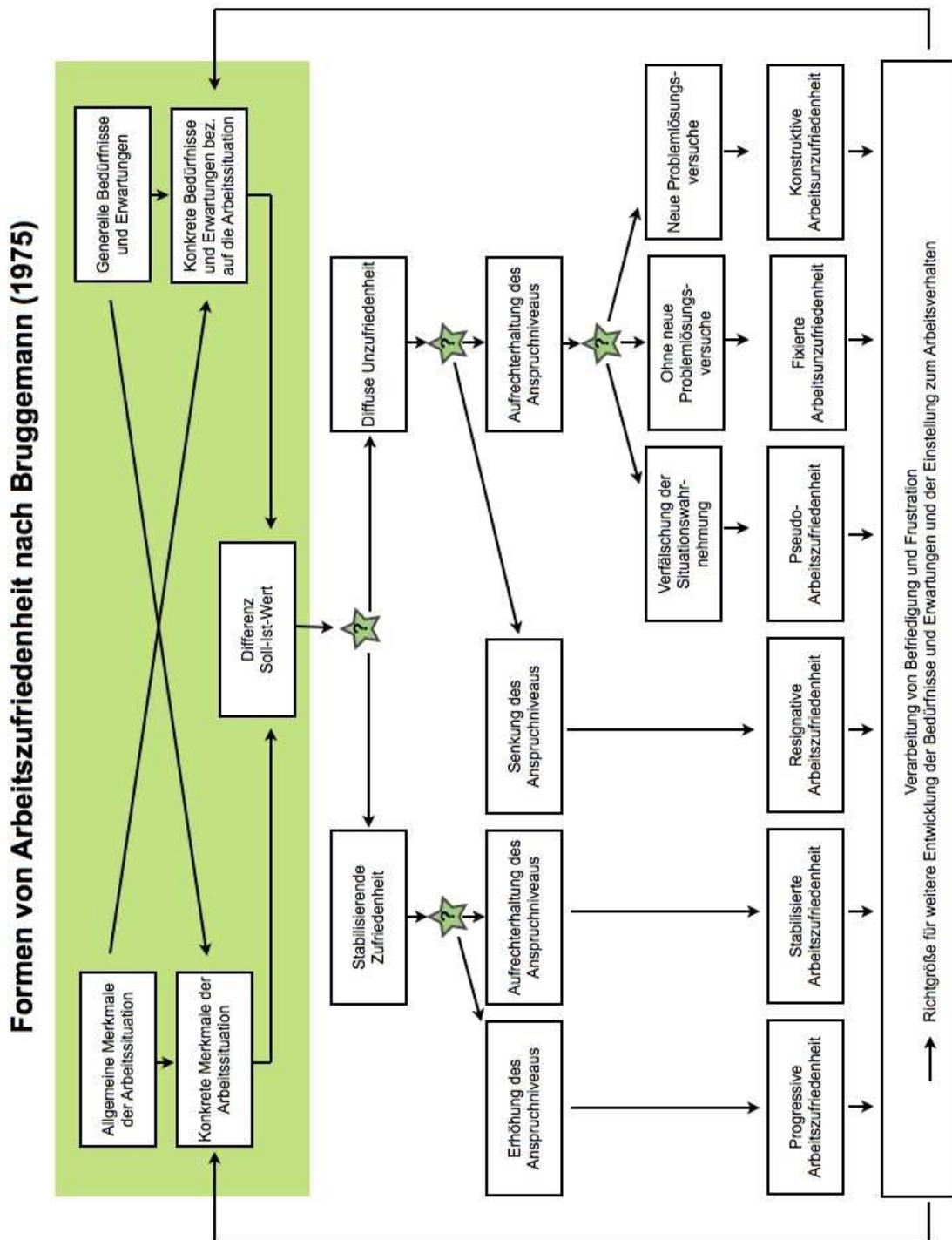
Insgesamt lassen sich laut Bruggemann et al. (1975) sechs verschiedene Ausprägungsformen von Arbeitszufriedenheit bzw. Arbeitsunzufriedenheit feststellen:

1. Stabilisierte Arbeitszufriedenheit
2. Progressive Arbeitszufriedenheit
3. Resignative Arbeitszufriedenheit
4. Pseudo-Arbeitszufriedenheit
5. Konstruktive Arbeitsunzufriedenheit
6. Fixierte Arbeitsunzufriedenheit

Welche dieser Ausprägungsformen in Erscheinung tritt, ist zunächst abhängig von der individuellen Beurteilung der Arbeitssituation, dem sogenannten Soll-Ist-Vergleich. Fällt das Ergebnis dieses Vergleichs positiv aus, so ergeben sich in Bezug auf das Anspruchsniveau „zwei verschiedene Entwicklungsrichtungen der Einstellung“ (Bruggemann et al. 1975: 132). Zum einen ist hierbei die Rede von der stabilisierten und zum anderen von der progressiven Arbeitszufriedenheit. Ersteres entsteht, wenn der Soll-Ist-Vergleich positiv ausfällt und das Anspruchsniveau unverändert bleibt, wobei hier eine Tendenz zur Situationserhaltung zu verzeichnen ist. „Folgt dem positiven Ergebnis des Soll-Ist-Vergleiches indes eine Erhöhung des Anspruchsniveaus, so resultiert daraus eine ‚progressive Arbeitszufriedenheit‘, die durch Zielerweiterung gekennzeichnet ist“ (Ulich 1992: 115). Zielerweiterung bedeutet in diesem Zusammenhang, dass bestimmte Bedürfnisse oder Wünsche nicht berücksichtigt oder erfüllt werden können (vgl. Bruggemann et al. 1975: 132ff, Ulich 1992: 115ff).

Fällt die Beurteilung der Arbeitssituation im Soll-Ist-Vergleich jedoch negativ aus, so ergeben sich laut Bruggemann et al. weitere vier Ausprägungsformen von Arbeitszufriedenheit bzw. Arbeitsunzufriedenheit. Resultiert aus dem negativen Ergebnis eine Senkung des Anspruchsniveaus im Sinne einer Soll-Wert-Reduktion, so kann eine resignative Arbeitszufriedenheit entstehen. Bruggemann et al. (1975) dazu im Wortlaut: „Die Frustration aus der Problem-Situation bewirkte hier vielmehr ein Abweichen von anfänglichen Erwartungen im Sinne einer Soll-Wert-Reduktion“ (Bruggemann et al. 1975: 133). Bleibt das Anspruchsniveau trotz negativen Ergebnissen erhalten, so besteht die Möglichkeit einer verfälschten Wahrnehmung, wobei i.d.R. mehr Freiheitsgrade wahrgenommen werden als tatsächlich vorhanden sind. Diese Form wurde daher als Pseudo-Arbeitszufriedenheit bezeichnet. „Als dritte Möglichkeit kann die Aufrechterhaltung des Anspruchsniveaus nach negativem Ergebnis des Soll-Ist-Vergleichs schliesslich [sic!] aktive Bemühungen zur Überwindung der unbefriedigenden Situation auslösen“ (Ulich 1992: 117). Bruggemann et al. bezeichnen diesen Zufriedenheitsstatus als konstruktive Arbeitsunzufriedenheit. Als letzte Möglichkeit nennt das Forscherteam die Variante, in der wahrgenommenen Situation zu verharren, was schließlich zur fixierten Arbeitsunzufriedenheit führt (vgl. Bruggemann et al. 1975: 132ff, Ulich 1992: 115ff).

Abbildung 3: Das Züricher Modell nach Bruggemann et al. (1975)



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Bruggemann et al. 1975: 134f

Kritisiert wurde das Züricher Modell hauptsächlich aufgrund der Unklarheit des Soll-Wertes sowie der fraglichen Vergleichsprozesse zwischen Ist- und Soll-Situation. Büssing (1991), der dem Freizeitbereich eine bedeutende Rolle zuschreibt, kritisiert in diesem Zusammenhang die mangelnde Nachvollziehbarkeit des Soll-Wertes sowie die Unkenntnis über das Ausgleichsverhalten der Person in der Freizeit (vgl. Roedenbeck 2004: 51 zit. n. Büssing 1991: 90). Roedenbeck (2004) sieht in der Unklarheit des Soll-Wertes einen denkbaren Effekt der Verzerrung, da die Person möglicherweise „dem Tätigkeitsdruck aus der Unzufriedenheit heraus nicht standhält“ (Roedenbeck 2004: 49).

Ausgehend von dem Interesse, die Ausprägungsformen von Arbeits(un)zufriedenheit differenziert darstellen zu können, findet der theoretische Ansatz nach Bruggemann et al. (1975), entgegen der Kritik der Unklarheit des Soll-Wertes, Anwendung hinsichtlich der Auswertung vorliegender Erhebung.

#### **4.4 Theoretischer Ansatz nach Fuchs (2006)**

Die Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) machte es sich mit der Studie „Was ist gute Arbeit? - Anforderungen aus Sicht von Erwerbstätigen“ zur Aufgabe, eine prinzipielle gesellschaftliche Debatte über die Qualität von Arbeit anzuregen. Dazu wurde ein Forschungsteam rund um Tatjana Fuchs engagiert sowie ein anonymisiertes, standardisiertes sowie umfangreiches Erhebungsinstrument konzipiert. Die Untersuchung fand schließlich Ende 2004 auf schriftlich-postalischem Weg statt (vgl. Fuchs 2006: 11).

Bei der Erhebung nach Fuchs (2006) ging es zum einen darum, die aktuelle Arbeits- und Lebenssituation von Erwerbstätigen in den Blick zu nehmen. Zum anderen wurden die Befragten aufgefordert, unabhängig von ihrer aktuellen Arbeitsstelle wichtige Aspekte guter Arbeit zu nennen. Um diesen Fragen auf den Grund zu gehen, bedurfte es zunächst eines fundierten theoretischen Modells. „Aus diesem Grund fußt die Konzeption der Untersuchung auf dem aktuellen Stand der Belastungs- und Beanspruchungsforschung sowie der Stressforschung. Vereinfacht gesagt, dreht sich dieser Forschungsstand um die Frage, was schädigt und was fördert das Wohlbefinden der arbeitenden Person“ (Fuchs 2006: 11). Dabei werden neben der Analyse von belastenden Faktoren insbesondere jene arbeitsrelevante Aspekte berücksichtigt, welche zufriedenheitsfördernd wirken, kurzum „die das Wohlbefinden fördern und die Gesundheit erhalten“ (Fuchs 2006: 11).

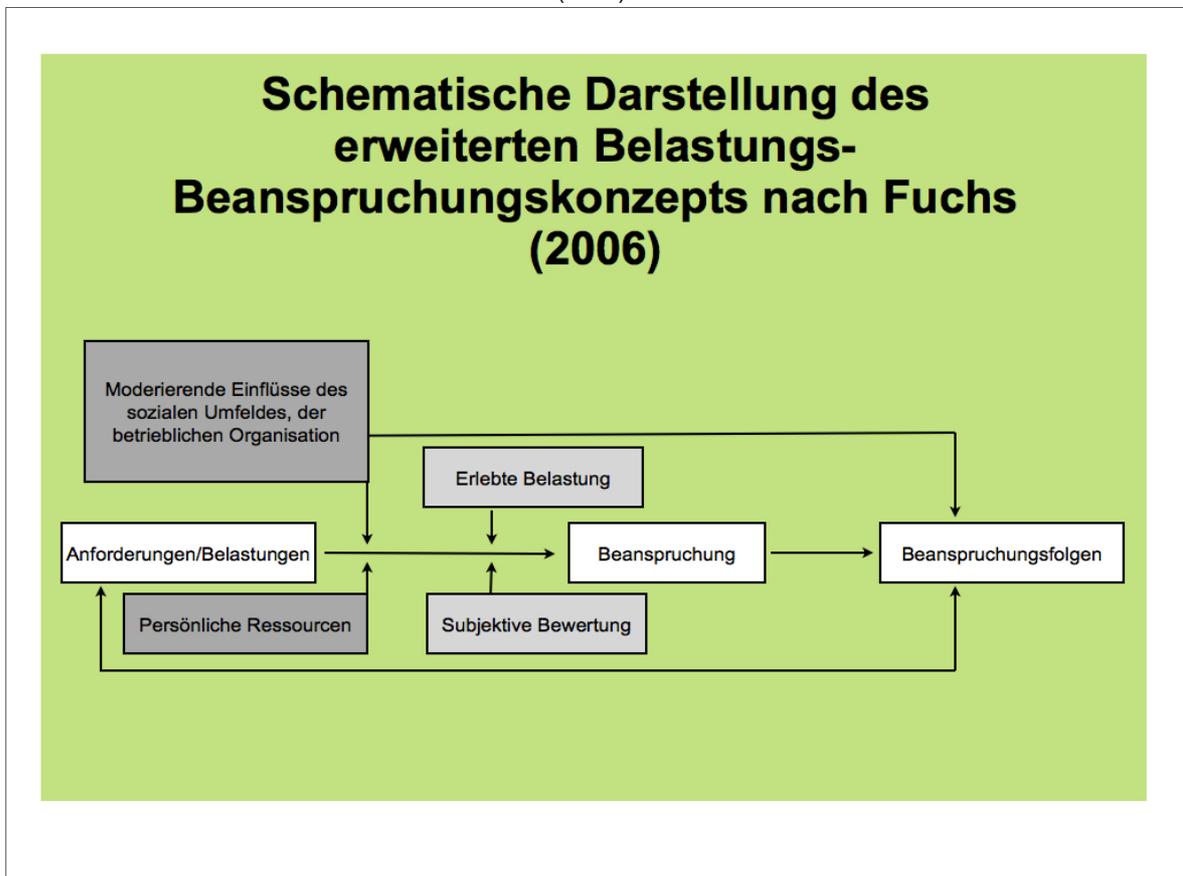
Fuchs (2006) beschreibt den Begriff „Belastungen“ in Anlehnung an Rohmert (1984) als „Faktoren, die von außen auf den Menschen einwirken, wie etwa Aufgabenanforderungen, Arbeitsaufträge, Umwelteinflüsse [...], die Gesamtheit der exogenen

Situations-momente, die auf die im Arbeitssystem tätige Person einen Einfluss hat“ (Fuchs 2006: 43). Insofern kommt dem Begriff „Belastung“ im arbeitswissenschaftlichen Kontext eine neutrale Bedeutung zu im Gegensatz zur umgangssprachlichen Sprachgebrauch. Die wissenschaftliche Sichtweise resultiert daher Beanspruchungen aus Belastungs-einwirkungen, die von dem/der Betroffenen subjektiv wahrgenommen und in weiterer Folge bewertet werden. Dabei kann eine grobe Unterscheidung zwischen körperlicher, emotionaler und mentaler Beanspruchung vorgenommen werden (vgl. Fuchs 2006: 43).

„Auch der Begriff Beanspruchung ist neutral, je nach Wahrnehmung der Person, die mit spezifischen Belastungen konfrontiert ist, können diese als aktivieren, anregend bzw. fördernd oder als schädigend, gesundheitlich beeinträchtigend bzw. über- oder unterfordernd (negative bzw. Fehlbeanspruchung) empfunden werden“ (Fuchs 2006: 43).

Auf längere Sicht gesehen kann dies zu positiven (beispielsweise Wohlbefinden) oder negativen (beispielsweise gesundheitliche Beeinträchtigungen) Beanspruchungsfolgen führen, die im positiven Sinne als Ressourcen und im negativen Sinne als Fehlbeanspruchungen gesehen werden können (vgl. Fuchs 2006: 43).

Abbildung 4: Schematische Darstellung des erweiterten Belastungs- Beanspruchungskonzepts nach Fuchs (2006)



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Fuchs 2006: 44

Im Sinne des salutogenetischen Gesundheitsverständnisses<sup>17</sup> finden im theoretischen Ansatz nach Fuchs (2006) neben den genannten Belastungen insbesondere entlastende, gesundheitsschützende und gesundheitsfördernde Arbeitsbedingungen ihre Beachtung. Ausgehend von einer ressourcenorientierten Konzeption fällt der Fokus hierbei auf jene arbeitsrelevanten Faktoren, die stressmindernd und gesundheitsförderlich wirken. Fuchs (2006) dazu im Wortlaut: „Ressourcen sind das gesamte Potential von gesundheitsschützenden und -fördernden Kompetenzen und äußeren Handlungsmöglichkeiten, das einer (arbeitenden) Person zur Verfügung steht, von ihr genutzt oder auch beeinflusst werden kann“ (Fuchs 2006: 43). Dabei kann eine grobe Unterscheidung zwischen externer und interner Ressourcen vorgenommen werden. Die erste Gruppe setzt sich wiederum aus organisationalen und sozialen Ressourcen zusammen, welche zum einen auf die betrieblichen, berufsbezogenen Arbeitsbedingungen und zum anderen auf die Interaktion zweier oder mehrerer Personen beziehen. Im Hinblick auf den betrieblichen Arbeitskontext werden Hilfestellungen bei der Aufgabenbewältigung oder Problemlösung als auch emotionale und bewertungsbezogene Unterstützung unter den sozialen Ressourcen subsumiert. Fuchs (2006) stellt dabei fest, „dass die wahrgenommene Verfügbarkeit der sozialen Unterstützung das eigentlich wichtige ist und weniger die konkrete Hilfeleistung“ (Fuchs 2006: 51). Weiter betont Fuchs (2006) in diesem Zusammenhang die Wichtigkeit der sozialen Unterstützung durch Vorgesetzte.

„Die bisher durchgeführten Untersuchungen weisen darauf hin, dass innerhalb der betrieblichen Organisation insbesondere die Vorgesetzten von zentraler Bedeutung für die Wahrnehmung von sozialer Unterstützung sind, außerhalb des Betriebs sind es vor allem die Lebenspartner/-innen“ (Fuchs 2006: 51).

Zu den internen bzw. personalen Ressourcen zählen vor allem habitualisierte Handlungsmuster sowie kognitive Überzeugungen hinsichtlich persönlicher Handlungsmuster, Bewältigungsstrategien sowie Kompetenzen (vgl. Fuchs 2006: 51). Nachfolgende Tabelle soll einen Überblick über die beschriebene Systematisierung der Ressourcen bieten:

---

<sup>17</sup> Aaron Antonovsky befasste sich in den 1980er Jahren mit dem Modell der Salutogenese, welches sozusagen einen ressourcenorientierten Blick auf die Entstehung der Gesundheit einnimmt.

Tabelle 3: Systematisierung der Ressourcen nach Fuchs (2006)

Externe Ressourcen	Externe Ressourcen	Interne Ressourcen
Organisationale Ressourcen	Soziale Ressourcen	Personale Ressourcen
Aufgabenvielfalt	soziale Unterstützung durch Vorgesetzte	Kohärenzerleben
vollständige Tätigkeitsstruktur	soziale Unterstützung durch Kollegen/innen	Optimismus
Handlungs- bzw. Tätigkeitsspielraum	soziale Unterstützung durch Familie, Partner/in	Kontaktfähigkeit
Qualifikationspotential	soziale Unterstützung durch andere Personen	Selbstwirksamkeit
Partizipationsmöglichkeiten	positives Sozialklima	Handlungsmuster, Bewältigungsstrategien
Zeitelastizität	positives Arbeitsklima	Kompetenz, Wissen
etc.	etc.	etc.

Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Fuchs 2006: 51

Vorliegende Arbeit geht von dem Grundverständnis von Fehlbelastungen und Ressourcen im betrieblichen Arbeitskontext nach Fuchs (2006) aus und bildet die Basis für das folgende Kapitel 6 Darstellung der Ergebnisse.

Kritisiert wurde der Ansatz nach Fuchs (2006) aufgrund der unterschiedlichen Gewichtung der Dimensionen, was in weiterer Folge zu einer Verzerrung führen kann. Laut Prümper und Richtenhagen (2009) fehlt es an einer quantitativen Begründung der ungleichen Gewichtung. Weiter erscheint die Zusammenstellung und Zuordnung der Items innerhalb der Dimensionen unklar. Wo es eines fundierten theoretischen Ansatzes bedarf, „erfolgt lediglich eine intuitiv begründete, inhaltsanalytische Zusammenstellung und Zuordnung der Items ohne ausreichende empirische Prüfung“ (Prümper, Richtenhagen 2009: 181). Ebenso wird kritisch hinterfragt, ob ein einziges Item ausreicht, um eine Dimension hinreichend erfassen zu können (vgl. Prümper, Richtenhagen 2009: 180f).

Aufgrund dieser Kritik fand im Zuge der Operationalisierung der Variablen vorliegender Arbeit eine Umverteilung der Dimensionen statt, was in Kapitel 5.6 näher dargestellt und erläutert wird.

#### 4.5 Theoretisches Kausalmodell

Im Folgenden wird das theoretische Kausalmodell dargestellt, welches als essentielle Grundlage der Auswertung vorliegender Untersuchung dient. Seine Zusammensetzung besteht aus Teilaspekten bisher beschriebener Theorien zur Messung von Arbeitszufriedenheit nach Herzberg et al. (1959), Bruggemann et al. (1975) sowie Fuchs (2006). Die Theorie nach Maslow (1954) findet in diesem Rahmen zwar keine explizite Nennung, jedoch basiert insbesondere die Theorie nach Herzberg et al. (1959) auf den Erkenntnissen aus der Motivations- und Persönlichkeitstheorie, weswegen diese eingangs in Kapitel 4.1 näher beschrieben wird.

In den ersten Schritten der Auswertung findet eine Fokussierung auf die Ist-Situation der Befragten hinsichtlich ihrer persönlichen Arbeitsstelle statt. Dabei werden arbeitsrelevante Faktoren gemäß Herzberg et al. (1959) zum einen in Inhalts- bzw. Motivationsfaktoren („satisfiers“) und zum anderen in Umwelt- bzw. Hygienefaktoren („dissatisfiers“) aufgeteilt. Die inhaltliche Sichtweise beschäftigt sich mit der Arbeitstätigkeit an sich und wird aus den sogenannten Content-Variablen generiert. Hingegen werden die Rahmenbedingungen der Arbeitstätigkeit aus den sogenannten Kontext-Variablen gebildet.

Besonders herausfordernd für die Auswertungsphase stellte sich dabei das Themengebiet rund um den/die Vorgesetzte dar, da es hier zu einer Überlappung von content- und kontextbezogener Aspekten kommt. Die Beziehung innerhalb des Teams, d.h. zu dem/der Vorgesetzten und zu den Kollegen/innen, sowie technische Aspekte der Führung werden laut Herzberg et al. (1959) unter Hygienefaktoren subsumiert. Die Anerkennung und die Wertschätzung in Bezug auf das Berufsleben werden laut Herzberg et al. (1959) den Motivatoren zugeschrieben. Insofern kommt es hinsichtlich der Vorgesetzten zu einer Überschneidung der Themengebiete. Aufgrund der ursprünglichen Zuordnung laut Herzberg et al. (1959) werden die Dimensionen rund um den/die Vorgesetzten im Auswertungsteil der kontextbezogenen Arbeitszufriedenheit zugeordnet, gleichwohl es sich bei der Anerkennung und der Wertschätzung durch den/die Vorgesetzten um Motivatoren handelt.

Weiter geht es mit den Faktoren der Arbeitszufriedenheit im Spiegel von Fehlbeanspruchungen und Ressourcen in Anlehnung an den theoretischen Ansatz nach Fuchs (2006). Dabei wird die Bewertung der Befragten hinsichtlich unterschiedlicher arbeitsrelevanter Faktoren herangezogen, welche mittels einer Likert-Skala<sup>18</sup> (ein häufig verwendetes Verfahren innerhalb der Einstellungsmessung) im Fragebogen ermittelt

---

<sup>18</sup> <http://www.wirtschaftslexikon24.com/d/likert-skala/likert-skala.htm>, eingesehen am 17.01.2014

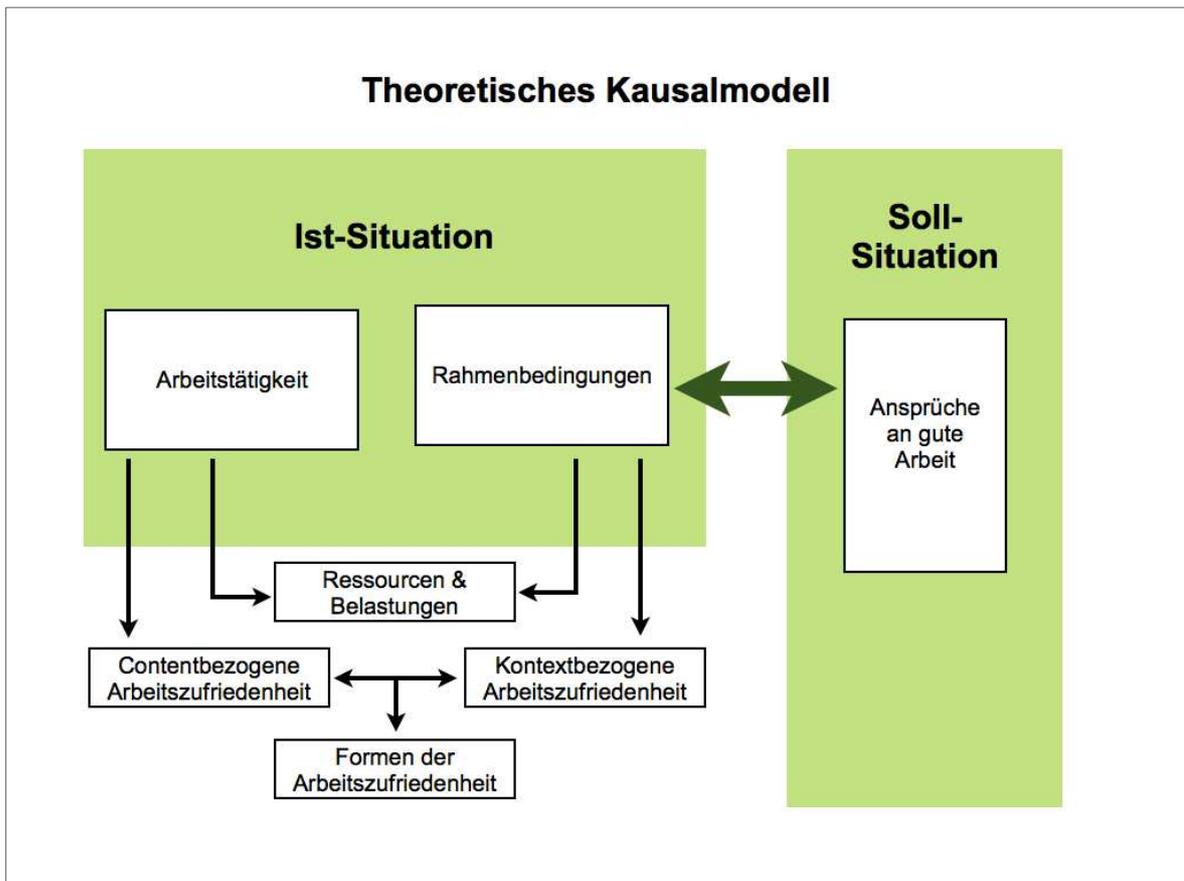
wurden. Die befragte Person stimmt dabei einer Aussage mittels der Likert-Skala zu oder lehnt diese ab, wobei es zur persönlichen Bewertung kommt. In der Analyse werden jeweils relevante Bewertungen herangezogen, um allgemeine Aussagen hinsichtlich Fehlbeanspruchungen oder Ressourcen treffen zu können. In weiterer Folge lässt sich daraus das allgemeine Fehlbeanspruchungs- bzw. Ressourcenpotentialniveau ableiten. Die Gesamtzufriedenheit, welche sich aus allen Bewertungen hinsichtlich des Zufriedenheitsgefühls verschiedener Themenbereiche generieren lässt (siehe Kapitel 5.6.1), kann ebenso aus den vorangegangenen Bewertungen errechnet werden.

Anschließend fließen die content- und die kontextbezogene Arbeitszufriedenheit in die Ausprägungsformen nach Bruggemann et al. (1975) mit ein, welche sich gemäß dem Züricher Modell entweder in stabilisierter, progressiver, resignativer bzw. pseudo Zufriedenheit oder in konstruktiver bzw. fixierter Unzufriedenheit zeigt. In diesem Auswertungsschritt lässt sich die subjektive Arbeitszufriedenheit des/der Befragten zum Zeitpunkt der Erhebung eruieren. Aufbauend auf diesem Ergebnis lassen sich weiter zusammenfassende Aussagen der Untersuchung festhalten.

In einem letzten Schritt folgt ein Vergleich der bestehenden Ist-Situation mit der erwünschten Soll-Situation hinsichtlich der Arbeitsstelle. Dieser Ist-Soll-Vergleich basiert ebenso auf den theoretischen Überlegungen nach Bruggemann et al. (1975). Folglich stellen sich drei Ausprägungsgrade des Vergleichs zwischen Realität und Optimum dar. Zum einen kann eine Übereinstimmung hinsichtlich des Ist- und des Soll-Wertes bestehen. Zum anderen kann es beim Vergleich der beiden Werte zu einer Abweichung kommen. Letzteres kann wiederum in zwei unterschiedliche Richtungen verlaufen. Entweder werden mangelnde Arbeitsbedingungen bei (hoher) persönlicher Wichtigkeit vorgefunden oder umgekehrt bessere Arbeitsbedingungen als erwünscht.

Nachfolgende Graphik soll das theoretische Kausalmodell vorliegender Untersuchung darstellen sowie einen Überblick aller Auswertungsschritte abbilden:

Abbildung 5: Theoretisches Kausalmodell



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Herzberg et al. (1959),  
Bruggemann et al. (1975), Fuchs (2006)

## **5 Methodische Vorgehensweise und Untersuchungsdesign**

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Erhebung und Analyse von Arbeitsanforderungen und Arbeitsbedingungen in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit im Raum Wien. Im Zentrum steht dabei das Erkenntnisinteresse, arbeitsrelevante sowie insbesondere zufriedenheitsfördernde Faktoren zu identifizieren.

Mit Hilfe eines anonymisierten und standardisierten Fragebogens nach Fuchs (2006) wurden Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in ausgewählten Wiener Einrichtungen im Zeitraum von Mai bis August 2013 zu ihrer subjektiven Arbeitszufriedenheit befragt. Dabei sollten Antworten aus den Themenbereichen „Allgemeines zur Arbeit“, „Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen“, „Arbeitszeit und Arbeitsort“, „Einkommen“, „Weiterbildung“, „Zusammenfassende Beurteilung der derzeitigen Arbeitssituation“ sowie „Eigene Ansprüche an gute Arbeit“ generiert werden.

Im weiteren Verlauf dieses Kapitels werden die Ausgangslage bzw. die Problemstellung zum Forschungsfeld (Kapitel 5.1) näher dargestellt sowie das daraus abgeleitete Forschungsanliegen und die Forschungsfragen (Kapitel 5.2). Anschließend wird die Auswahl der Befragten, das sogenannte Sample (Kapitel 5.3), beschrieben und auf die angewandte Erhebungsmethode (Kapitel 5.4) näher eingegangen. Dabei wird ein besonderes Augenmerk auf die Fragebogendimensionen nach Fuchs (2006) (Kapitel 5.5) sowie auf die Operationalisierung der Variablen (Kapitel 5.6) gelegt. In weiterer Folge werden die Art der Befragung (Kapitel 5.7), der Pretest (Kapitel 5.8) und die anschließende Durchführung der Erhebung (Kapitel 5.9) näher erläutert. Die Beschreibung der Auswertungsmethoden und des statistischen Designs (Kapitel 5.10) runden dieses Kapitel der methodischen Vorgehensweise schließlich ab.

### **5.1 Ausgangslage bzw. Problemstellung**

In Zeiten der Verknappung von Fachkräften sowie aufgrund demographisch bedingter arbeitsmarktbezogener Herausforderungen sehen sich Arbeitgeber/innen mehr denn je damit konfrontiert, sich mit personalpolitischen Belangen auseinanderzusetzen. Zudem ist ein allgemeiner Wertewandel in Bezug auf das Arbeitsleben zu verzeichnen. Während früher Fleiß, Selbstdisziplin und Loyalität als essentiell für die Erfüllung der Arbeitsaufgabe galten, ist es heute von besonderer Bedeutung, im beruflichen Kontext selbstbestimmt und vor allem sinnstiftend agieren zu können. Dementsprechend spielt die subjektive Arbeitszufriedenheit eine tragende Rolle und ist letztlich entscheidend, ob

Mitarbeiter/innen im Unternehmen bleiben oder nicht: „Wer mit seiner Arbeitsaufgabe, dem Arbeitsklima und den gelebten Unternehmenswerten nicht zufrieden ist, wird früher oder später das Unternehmen verlassen“ (Flato, Reinbold-Scheible 2008: 87).

In Bezug auf soziale Organisationen sind hierbei spezielle Merkmale hervorzuheben. Beispielsweise sind soziale Dienstleistungen im Gegensatz zum herkömmlichen Dienstleistungsbereich stark personengebunden, sowohl in der Erbringung als auch in der Interaktion mit den Leistungsempfänger/innen (nähere Ausführung dazu in Kapitel 1). Daher kommt den personellen Ressourcen eine wesentliche Funktion im Prozess der Dienstleistungserstellung zu und folglich sind Mitarbeiter/innen mitunter erfolgsentscheidend für die Organisation (vgl. Bono 2008: 23f).

Laut Schmidt (2011) weist die Offene Kinder- und Jugendarbeit zusätzliche Spezifika in Bezug auf die subjektive Arbeitszufriedenheit auf. Zu verzeichnen ist hierbei einerseits eine „hohe Binnenzufriedenheit, bedingt durch die weitestgehend unabhängige Arbeit innerhalb der Einrichtungen sowie der inhaltlichen Tätigkeit und Interaktion mit den Besucher/innen“ (Schmidt 2011: 32). Andererseits besteht Unmut in Bezug auf äußere Faktoren wie beispielsweise das niedrige gesellschaftliche, politische und soziale Ansehen der Tätigkeit. Des Weiteren tragen mangelnde Aufstiegschancen im Feld, die als ungenügend angesehene Entlohnung sowie eine unzureichende Personalsituation bedingt durch Fluktuation oder Unterbesetzung zur Unzufriedenheit der Mitarbeiter/innen bei, weswegen die Tätigkeit in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in vielen Fällen lediglich als Teilstation in der beruflichen Karriere angesehen wird (Schmidt 2011: 32f).

Aus wirtschaftlicher Sicht ist es für jedes Unternehmen bedeutsam, mögliche Fluktuationsgründe (z.B. wenig Aufstiegsmöglichkeiten, ungünstige regionale Situation des Unternehmens, geringe Entlohnung) zu kennen, da durch jeden Personalwechsel direkte und indirekte Kosten entstehen. Gemeint sind damit Kosten für die Personalsuche, die Personalauswahl, die Einarbeitungsphase, etc. (vgl. Flato, Reinbold-Scheible 2008: 77f). Abgesehen vom erhöhten Kostenaufwand kann eine häufige Fluktuation den guten Ruf der Organisation beeinflussen, was wiederum die Personalgewinnung und die langfristige Personalbindung erschwert. In Zeiten von Ausschreibungen auf nationaler und internationaler Ebene gewinnt die Wettbewerbsfähigkeit einer Einrichtung auch im sozialen Sektor immer mehr an Bedeutung, welche sich vor allem über die Verfügbarkeit von geeignetem Personal definiert. Demzufolge stellen motivierte und zufriedene Mitarbeiter/innen einen essentiellen Indikator für den Erfolg der jeweiligen Organisation dar (vgl. Flato, Reinbold-Scheible 2008: 73ff).

Speziell im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit wird intensive Beziehungsarbeit mit der Zielgruppe geleistet (vgl. Liebentritt et al. 2008: 4). Insofern ergibt sich daraus die Bedeutsamkeit der Nachfrage zur Arbeitszufriedenheit in diesem Handlungsfeld, stellen doch zufriedene Mitarbeiter/innen eine unverzichtbare Ressource dar. Vor diesem Hintergrund kommt der Analyse jener Faktoren, welche zufriedenheitsfördernd sind, besondere Bedeutung zu.

## **5.2 Forschungsanliegen und Forschungsfragen**

Auf Basis der dargestellten Überlegungen zur Problemstellung ergeben sich hinsichtlich des Forschungsanliegens zweierlei Schwerpunkte. Zum einen soll die Bestandsaufnahme und Analyse der Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit die aktuelle Situation möglichst realistisch abbilden und zum anderen geht es darum, wesentliche Faktoren der subjektiven Arbeitszufriedenheit sichtbar zu machen. Hierbei kommen, wie bereits erwähnt, vor allem denjenigen Faktoren besondere Bedeutungen zu, welche zufriedenheitsfördernd wirken. Diese ressourcenorientierte Sicht auf die Ergebnisse leistet nicht nur einen wertvollen Beitrag zur Erfolgskontrolle und Qualitätssicherung, sondern soll in weiterer Folge dazu führen, Potentiale der Mitarbeiter/innen zu erkennen und zu fördern sowie allenfalls notwendige Personalentwicklungsmaßnahmen einzuleiten (vgl. Flato, Reinbold-Scheible 2008: 109). Demnach ergeben sich folgende Forschungsfragen:

**Wie hoch ist die Arbeitszufriedenheit bei Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien ausgeprägt? Welche Faktoren sind dabei entscheidend?**

## **5.3 Auswahl der Befragten/Sample**

Nicht immer ist es möglich eine Vollerhebung im Forschungsfeld durchzuführen, d.h. alle relevanten Personen zu befragen. Aus Gründen der Repräsentativität muss allerdings eine geeignete Stichprobe herangezogen werden, die alle wichtigen Merkmale erfasst. Dabei ist es von besonderer Relevanz, ausreichend Informationen über die Verteilung der Merkmale in der Grundgesamtheit zu kennen (vgl. Aschemann-Pilshofer 2001: 4f).

Die Soziallandschaft der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien weist diesbezüglich eine breite und vielfältige Angebotspalette auf. An insgesamt 79 Standorten (Jugendzentren, Jugendtreffs, Jugendcafés, Anlaufstellen, etc.) werden soziale Dienstleistungen durch ca. 1.000 Mitarbeiter/innen angeboten. Des Weiteren werden mehr als 530 Parks sowie andere öffentliche und halböffentliche Flächen regelmäßig von

Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit betreut. Der Markt weist diesbezüglich derzeit 26 anbietende Vereine auf, welche aus zentralen und dezentralen Budgets gefördert werden (vgl. Höflinger 2011:10).

Grob lassen sich laut Höflinger (2011) die Angebotsformen der Offenen Kinder und Jugendarbeit in Wien in standortorientierte Projekte (indoor) und Angebote im öffentlichen bzw. halböffentlichen Raum (outdoor) unterteilen. Während die Jugendzentren, Jugendtreffs oder Jugendcafés (indoor) i.d.R. von der Zielgruppe selbst aufgesucht werden, zeichnen sich die Outdooraktivitäten vielfach durch einen aufsuchenden oder mobilen Charakter aus (vgl. Höflinger 2011: 7ff). Nachfolgende Tabelle 4 zeigt die Angebotsformen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit übersichtlich dargestellt:

Tabelle 4: Angebotsformen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien

Indoor	outdoor	outdoor	outdoor
Jugendzentrum, Jugendtreff, Jugendcafé, etc.	Mobile Jugendarbeit, Streetwork	Wiener Parkbetreuung	Fair Play Teams
Offene Jugendräume ohne Konsumzwang	Streetwork-Teams überregional und in Bezirken/Stadtteilen	über 140 Parks/öffentliche Flächen	Menschen aller Altersgruppen
Themen- und/oder Zielgruppen- spezifische Angebote	Mobile Jugendarbeit	Regelmäßige animative freizeitpädagogische Angebote	Kommunikation- Vermittlung- Teilhabe

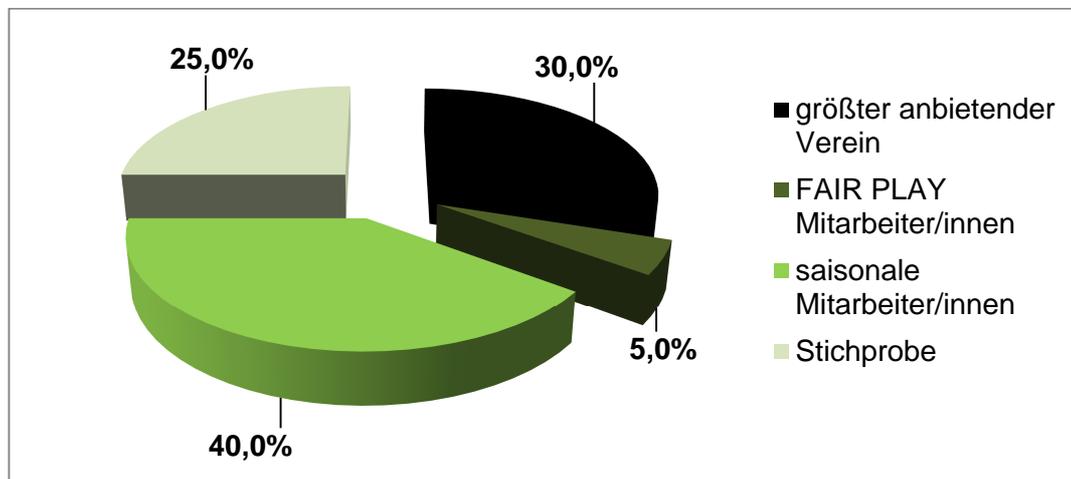
Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Höflinger 2011: 7

Für die Befragung zur subjektiven Arbeitszufriedenheit wurde zunächst eine repräsentative Stichprobe festgelegt. Wesentliche Kriterien zur Teilnahme an der Befragung waren zum einen eine ganzjährige Anstellung seit mindestens Anfang des Jahres, da diese Mitarbeiter/innen zum Zeitpunkt der Erhebung bereits mit ihren Arbeitsbedingungen vertraut waren, und zum anderen eine Angebotsform, welche sich ausschließlich an Kinder und Jugendliche richtet. Weiter war die Einrichtungsgröße ein wesentliches Auswahlkriterium, da vorliegende Erhebung auf Trägervereine mit einer maximalen Anzahl von 40 ganzjährig angestellten Mitarbeiter/innen fokussiert. Ausgeschlossen von der Erhebung wurde somit saisonales Personal<sup>19</sup>, Fair-Play-Teams<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Laut einer Schätzung von Frau Renate Kraft (MA13) sind ca. 400 saisonale Mitarbeiter/innen in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien beschäftigt, hauptsächlich im Rahmen der Wiener Parkbetreuung und auf dem Robinsonspielplatz (Email vom 27.08.2013 um 11:33 Uhr).

sowie der größte anbietende Verein in der Wiener Soziallandschaft.<sup>21</sup> Ausgehend von der Annahme, dass unmittelbare Einsteiger/innen noch wenig mit ihrer Arbeitssituation vertraut sind, wurden saisonal beschäftigte Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien nicht erfasst. Ihr Arbeitsverhältnis beginnt i.d.R. Ende April bzw. Anfang Mai, gleichzeitig mit dem Start der Erhebungsphase. Weiter wurde das Angebot Fair-Play aus Gründen mangelnder Vergleichbarkeit ausgeschlossen, da es sich hinsichtlich der Zielgruppe maßgeblich von den anderen Angebotsformen unterscheidet. Damit umfasst das Sample vorliegender Befragung zur subjektiven Arbeitszufriedenheit 250 Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien, wobei nachfolgende Graphik eine übersichtliche Darstellung bietet:

Abbildung 6: Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien



Quelle eigene Darstellung

Die Auswahl der Befragten ergab sich nach Einwilligung der Vereine zur Teilnahme an der Befragung mit der Einschränkung, dass die Fragebögen lediglich an ganzjährige Mitarbeiter/innen verteilt wurden. Dem ging allerdings ein Treffen mit dem Wiener Landesjugendreferenten Herrn Karl Ceplak (MA 13) voraus, um eine Einwilligung seitens der Koordinations- sowie Förderstelle der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien zum Forschungsvorhaben zu erlangen. Die Kontaktaufnahme zu den einzelnen Vereinen erfolgte auf unterschiedlichen Wegen. Einerseits gab es persönliche Kontakte, die genutzt werden konnten, andererseits fungierten dritte Personen als sogenannte „gate keeper“. Des Weiteren konnten Plattformen zur Vernetzung wie beispielsweise das KiJu-Netz genutzt werden, um die Vereine per Email über die quantitative Querschnitterhebung zu informieren. Aufgrund mangelnder schriftlicher Rückmeldungen wurden die Vereine in einem weiteren Schritt auch telefonisch kontaktiert.

<sup>20</sup> Derzeit beschäftigt die Offene Kinder- und Jugendarbeit in Wien insgesamt 50 FAIR-PLAY Mitarbeiter/innen (Email vom 17.09.2013 um 14:48 Uhr).

<sup>21</sup> ca. 300 Mitarbeiter/innen

## 5.4 Erhebungsmethode

Die Befragung der quantitativen Querschnittserhebung von Mitarbeitern/innen in ausgewählten Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien basierte auf einem bestehenden Fragebogen, welcher für vorliegende Arbeit entsprechend verkürzt und modifiziert wurde. Es handelt sich dabei um das Erhebungsinstrument der Studie „Was ist gute Arbeit? - Anforderungen aus Sicht der Erwerbstätigen“ von Fuchs (2006), die im Rahmen der INQA (Initiative Neue Qualität der Arbeit) gefördert wurde.

„Der Fragebogen wurde gemeinsam von INIFES, FIA und TNS Infratest Sozialforschung entwickelt. Die inhaltliche Verantwortung lag bei INIFES, die Verantwortung für die fragebogentechnische Umsetzung hatte TNS Infratest Sozialforschung und FIA unterstützte den Verbund mit spezieller Expertise aus dem Bereich der Arbeitszeitforschung“ (Fuchs 2006: 68).

Laut Fuchs (2006) erfolgte die Konzeption des Fragebogens vor dem Hintergrund nachfolgender repräsentativer Untersuchungen sowie dazugehöriger Erhebungsinstrumente:

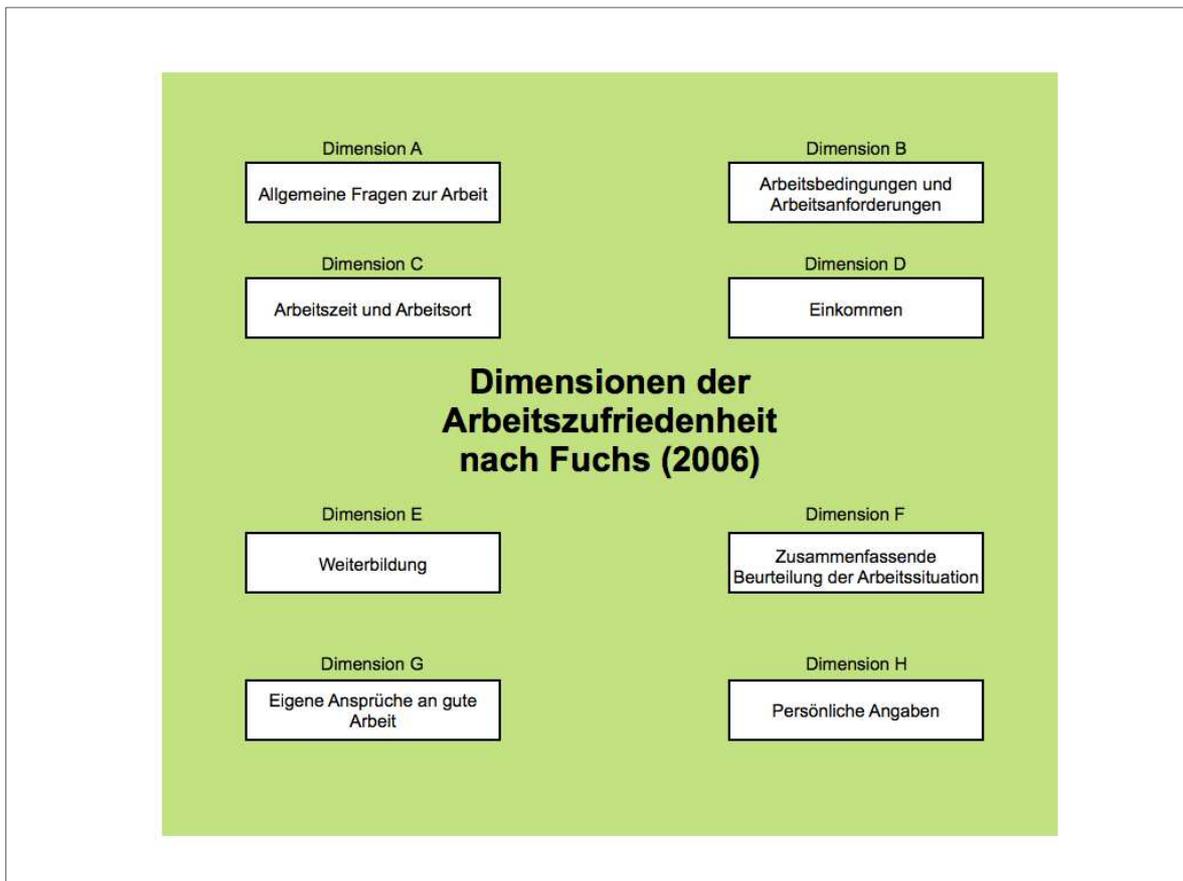
- ➔ „What's a good job? The Importance of Employment Relationships“ der Canadian Policy Research Network (CPRN),
- ➔ „Measures of job satisfaction. What makes a good job?“ der OECD-Untersuchung von 1998,
- ➔ der Kopenhagener Psychosoziale Fragebogen (COPSOQ),
- ➔ die Salutogenetische subjektive Arbeitsanalyse (SALSA).  
(vgl. Fuchs 2006: 68)

Fuchs (2006) fasste die Erkenntnisse vorangegangener Forschungsarbeiten in einem Erhebungsinstrument mit insgesamt neun Dimensionen und 81 Items zusammen (vgl. Fuchs 2006: 236ff).

## 5.5 Dimensionen der Arbeitszufriedenheit nach Fuchs (2006)

Nachfolgende Grafik soll einen Überblick über die Dimensionen im Fragebogen nach Fuchs (2006) bieten, der in seiner ursprünglichen Fassung - wie bereits erwähnt - insgesamt neun Dimensionen beinhaltet. Für die vorliegende Erhebung wurde der Themenbereich „Berufliche Vergangenheit“, welcher im Original Dimension (B) ist, aufgrund mangelnder Relevanz komplett ausgeschlossen. Demnach ergibt sich hinsichtlich der Verteilung der thematischen Gebiete für die vorliegende Arbeit folgendes Bild:

Abbildung 7: Dimensionen der Arbeitszufriedenheit nach Fuchs (2006)



Quelle: eigene Darstellung

Das bestehende Erhebungsinstrument nach Fuchs (2006) wurde auf die Zielgruppe vorliegender Untersuchung abgestimmt, d.h. auf die Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien. Prinzipiell kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass es hinsichtlich des Aufbaus und der Struktur eines Fragebogens gezielter Überlegungen bedarf wie beispielsweise der logischen Abfolge der thematischen Dimensionen oder der Anordnung und Reihenfolge einzelner Fragestellungen. Struktur und Klarheit sorgen dafür, dass sich der/die Befragte gut zurechtfinden kann. Ein geeignetes Layout erhöht die Übersichtlichkeit und letztlich auch die Reliabilität der Ergebnisse:

„Es genügt meistens nicht, die Fragen einfach hintereinander weg zu schreiben und zu hoffen, dass die Befragten sich dort schon irgendwie durchquälen werden. Ein schlecht gestalteter Fragebogen führt oftmals dazu, dass die Befragten das Ausfüllen abbrechen, einfach irgend etwas ankreuzen oder aufgrund fehlender Informationen misstrauisch werden, was mit den gesammelten Informationen später passieren wird“ (Wester et al. 2006: 7).

Für die vorliegende Untersuchung ist zu konstatieren, dass die formalen Kriterien weitgehend vom bestehenden Erhebungsinstrument nach Fuchs (2006) übernommen werden konnten. Jedoch war es notwendig, inhaltliche Änderungen vorzunehmen, um den

Fragebogen auf das Handlungsfeld der Sozialen Arbeit anzupassen. Hierfür war es erforderlich, irrelevante Passagen auszugliedern, notwendige Fragen einzufügen und geringfügige Umformulierungen bestehender Fragekomplexe vorzunehmen. Aus Gründen der Transparenz ist es essentiell, den Prozess der Verkürzung und Modifizierung des Erhebungsinstrumentes nach Fuchs (2006) für die vorliegende Arbeit nachfolgend klarzulegen.

→ **Allgemeine Fragen zu Ihrer Arbeit (Dimension A)**

Diese Dimension umfasst allgemeine Fragen zur Arbeitssituation und bestand ursprünglich aus 14 Items, wovon sieben ausgegliedert wurden. Die verbleibenden sieben Items wurden in eine chronologische Reihenfolge gebracht, an manchen Stellen geringfügig umformuliert (VA01, VA07) bzw. um Fragen ergänzt (VA02, VA03, VA04).

→ **Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen (Dimension B)**

Dimension (B), welche im Original Dimension (D) heißt, befasst sich umfangreich mit den Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen. Sie besteht aus insgesamt 15 Items, welche komplett übernommen wurden. Fünf Items wurden dabei geringfügig umformuliert (VB02, VB03, VB08, VB14, VB15).

→ **Arbeitszeit und Arbeitsort (Dimension C)**

Von den ursprünglich 15 Items wurden sieben ausgegliedert. In dieser Dimension geht es thematisch um die Arbeitszeit und den Arbeitsort. Hinsichtlich der Spezifika der Arbeitszeit im Handlungsfeld der Offenen Kinder- und Jugendarbeit wurden an vier von sieben Items inhaltliche Veränderungen vorgenommen (VC01, VC02, VC03, VC06). Die Dimension (C) ist im Original Dimension (E).

→ **Ihr Einkommen (Dimension D)**

Dimension (D), welche im Original Dimension (F) genannt wird, beschäftigt sich mit dem Einkommen aus der Haupterwerbstätigkeit. Von ursprünglich vier Items wurde eines komplett übernommen.

→ **Weiterbildung (Dimension E)**

Der Themenblock rund um die Weiterbildung besteht aus insgesamt vier Items, welche komplett übernommen wurden. Zwei von vier Items wurden dabei geringfügig umformuliert (VE03, VE04).

→ **Zusammenfassende Beurteilung Ihrer Arbeitssituation (Dimension F)**

Von ursprünglich drei Items in Dimension (F), welche im Original Dimension (G) heißt, wurde ein Item übernommen. Lediglich an einer Stelle wurde eine geringfügige Umformulierung vorgenommen (VF01).

→ **Ihre Ansprüche an gute Arbeit (Dimension G)**

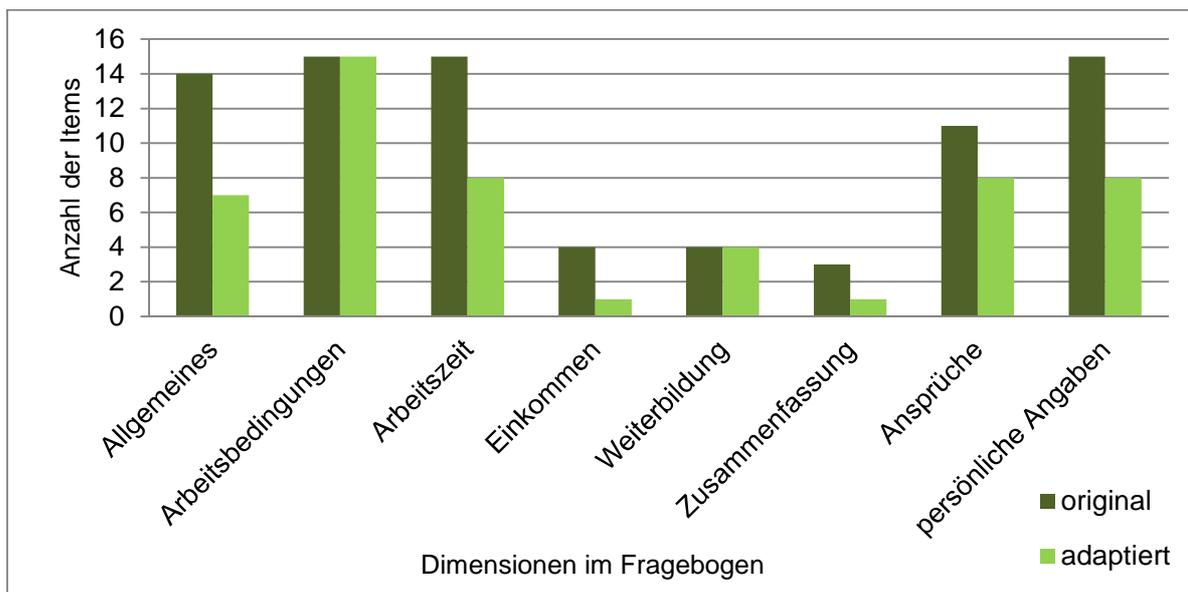
Die eigenen Ansprüche an gute Arbeit, im Original Dimension (H) genannt, wurde ebenso verkürzt und modifiziert. Von ursprünglich 11 Items wurden vier ausgegliedert. An einer Stelle wurde sowohl eine geringfügige Umformulierung vorgenommen als auch eine Frage hinzugefügt (VG01).

→ **Persönliche Angaben (Dimension H)**

Von ursprünglich 15 Items hinsichtlich der persönlichen Angaben, die im Original in Dimension (I) zusammengefasst sind, wurden sieben Items aufgrund mangelnder Relevanz ausgegliedert. Im Zusammenhang mit den länderspezifischen Unterschieden der Ausbildungswege (Deutschland-Österreich) wurde ein Item an österreichische Abschlüsse angepasst (VH08). Ansonsten wurde von den verbleibenden acht Items an einer Stelle eine Umformulierung vorgenommen (VH01).

Insgesamt blieben acht Dimensionen und 52 Items mit kleinen Korrekturen und Anpassungen an das Handlungsfeld der Offenen Kinder- und Jugendarbeit erhalten. Hinsichtlich der modifizierten und verkürzten Version ergibt sich nun folgendes Bild:

Abbildung 8: Fragebogen original und adaptiert



Quelle: eigene Darstellung

Im Folgenden werden die einzelnen Dimensionen und Items der adaptierten Fragebogenversion (siehe Fragebogen im Anhang) näher beschrieben und erläutert:

### **5.5.1 Allgemeine Fragen zu Ihrer Arbeit (Dimension A)**

Bei der ersten Dimension handelt es um formale Einstiegsfragen, bei denen sogenannte „Hard Facts“ abgefragt werden. Der/die Befragte kann sich langsam an den Fragebogen gewöhnen und Vertrauen fassen. In erster Linie werden das Arbeitsverhältnis (VA01: Anstellung, Honorar, Werkvertrag; VA02: befristet, unbefristet), die Normalarbeitszeit (VA02: Geringfügigkeit, Teilzeit, Vollzeit) und der höchste berufliche Ausbildungsabschluss (VA03 und VA04) abgefragt. Des Weiteren soll der/die Befragte angeben, ob er/sie einer Nebentätigkeit (VA05) nachgeht, er/sie als Vorgesetzte (VA06) für andere Beschäftigte agiert und seit wann er/sie, unabhängig vom jetzigen Arbeitgeber, im Handlungsfeld der Offenen Kinder- und Jugendarbeit (VA07) tätig ist.

### **5.5.2 Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen (Dimension B)**

Bei der Dimension Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen handelt es sich um den umfangreichsten Themenblock im Zusammenhang mit der persönlichen Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der derzeitigen Arbeitssituation. Einerseits werden Bedingungen und Anforderungen der Arbeitsstelle nach der Häufigkeit ihres Auftretens abgefragt, die zur Verfügung stehenden Parameter sind hierbei: nie (1), selten (2), oft (3) und immer (4). Andererseits werden die Belastungsmomente in Verbindung mit dem Auftreten genannter Situationen erhoben, mit den Ausprägungsgraden: gar nicht (1), etwas (2), stark (3) und sehr stark (4).

In dieser umfassenden Dimension werden Themengebiete wie physische und psychische Arbeitsbedingungen und -belastungen (VB01, VB03) (beispielsweise Lärm, körperlicher Einsatz, Unterbrechungen bei der Arbeit, Druck, Leistungswettbewerb, etc.), das Tragen von Verantwortung bei der Arbeit (VB04), die persönliche Arbeitsplatzsicherheit (VB05) und individuelle Aufstiegs-, Entfaltungs- sowie Weiterbildungsmöglichkeiten (VB08) abgefragt. Zwischendurch finden sich immer wieder Erhebungen zur Gesamtzufriedenheit bezugnehmend auf die einzelnen Themengebiete (VB02, VB07, VB09, VB15) mit den Ausprägungsgraden: sehr zufrieden (1), eher zufrieden (2), eher unzufrieden (3) und sehr unzufrieden (4). Des Weiteren folgt ein Fragenkomplex zur eigenen Über- bzw. Unterforderung im Job (VB06) mit den zur Verfügung stehenden Parametern: stark überfordert (1), etwas überfordert (2), genau richtig (3), etwas unterfordert (4), stark unterfordert (5). Abschließend wird ermittelt, ob der/die Befragte eine/n Vorgesetzte/n und/oder Kollegen/innen hat und inwiefern Anerkennung, Beachtung, Hilfestellungen Lob, Wertschätzung, etc. im Arbeitsalltag von der Führungsebene bzw. vom Team

entgegengebracht wird (VB10, VB11, VB12, VB13). Die zur Verfügung stehenden Antwortmöglichkeiten sind hierbei: in sehr hohem Maß (1), in hohem Maß (2), in geringem Maß (3) und gar nicht (4). Die Ausprägungsgrade der Belastungsmomente gestalten sich wie bereits erwähnt. Abgerundet wird der Themenblock mit einer persönlichen Einschätzung zum Arbeitsklima in der jeweiligen Einrichtung (VB14) mit den Bewertungsgrößen: sehr gut (1), gut (2), eher schlecht (3) und sehr schlecht (4).

### **5.5.3 Arbeitszeit und Arbeitsort (Dimension C)**

Den Anfang dieser Dimension stellt die Feststellung der vereinbarten wöchentlichen Normalarbeitszeit dar (VC01). Anschließend wird der Frage nach den durchschnittlich geleisteten Überstunden oder Mehrstunden pro Woche nachgegangen (VC02), gefolgt von einer Erhebung der individuell empfundenen Belastung bezüglich der Arbeitszeit (VC03) mit den Ausprägungsgraden: überhaupt nicht (1), etwas (2), stark (3) und sehr stark (4). Weiter geht es mit der Feststellung der tatsächlich geleisteten durchschnittlichen Stundenanzahl pro Woche inklusive Mehrarbeit, Bereitschaftsdienst, etc. (VC04). Danach wird ermittelt, ob der/die Befragte täglich ungefähr zur gleichen Zeit arbeitet oder zu völlig unterschiedlichen Zeiten (VC05), wie viele Samstagsdienste pro Monat anfallen (VC06.1) und wie oft er/sie nach 18:30 Uhr abends arbeitet (VC06.2). Dann geht es weiter mit der Frage, ob eine Rücksichtnahme auf familiäre und private Interessen bei der Arbeitszeitplanung möglich ist, mit den Ausprägungsgraden: nie/fast nie (1), selten (2), oft (3), immer (4). Die Belastungsmomente in diesem Zusammenhang werden mit den Parametern überhaupt nicht (1), etwas (2), stark (3) und sehr stark (4) bewertet. Abschließend kommt es zu einer zusammenfassenden Beurteilung der Arbeitszeit mit den Ausprägungsgraden: sehr zufrieden (1), eher zufrieden (2), eher unzufrieden (3), sehr unzufrieden (4).

### **5.5.4 Einkommen (Dimension D)**

Die subjektive Zufriedenheit mit dem Einkommen (VD01) wird in dieser Dimension abgefragt, wobei jeweils die Ausprägungsgrade sehr zufrieden (1), eher zufrieden (2), eher unzufrieden (3) und sehr unzufrieden (4) zur Verfügung stehen. Zum einen geht es um die Höhe des Einkommens der Berufsgruppe im Vergleich zu anderen Berufsgruppen, im Vergleich zur Arbeitsleistung und im Vergleich zu Arbeitskollegen/innen, welche analoge Arbeit leisten. Zum anderen wird die Planbarkeit und Sicherheit sowie die Zusammensetzung (festes und/oder variable Bestandteile) des Einkommens angesprochen.

### **5.5.5 Weiterbildung (Dimension E)**

Der Einstieg in diese Dimension beginnt mit einer sogenannten ja-nein-Variable (VE01), wobei es um die Teilnahme an einer beruflichen Weiterbildung während der letzten zwölf Monate geht. Antwortet der/die Befragte mit ja, so wird weiter differenziert, ob diese berufliche Weiterbildung zum einen auf die Arbeitszeit angerechnet und zum anderen vom Betrieb finanziert wurde (VE02). Die zur Verfügung stehenden Ausprägungen sind hierbei: ja (1), zum Teil (2) und nein (3). Folgend wird den Fragen nachgegangen, welchen Themenbereich die Weiterbildungsmaßnahme umfasste (VE03) und für wie hilfreich diese empfunden wurde (VE04). Letzteres stellt die Ausprägungsgrade sehr hilfreich (1), hilfreich (2), wenig hilfreich (3) und gar nicht hilfreich (4) zur Verfügung.

### **5.5.6 Zusammenfassende Beurteilung der Arbeitssituation (Dimension F)**

Eingeleitet wird die Dimension mit einer Feststellung der subjektiven Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit der derzeitigen Arbeitssituation (VF01.1 und VF01.6), wobei folgende Parameter zu Verfügung stehen: stimmt vollkommen (1), stimmt ziemlich (2), stimmt etwas (3), stimmt kaum (4) und stimmt überhaupt nicht (5). Weiter wird der Frage nachgegangen, ob die Arbeitstätigkeit im Laufe der Zeit anspruchsvoller geworden ist (VF01.5). Für die Ermittlung der Ausprägungsformen von Arbeitszufriedenheit (stabil, progressiv oder resignativ) sind folgende Variablen relevant: VF01.2, VF01.3, VF01.4, VF01.10, VF01.11. Weiter werden die Variablen VF01.7, VF01.8, VF01.9, VF01.12 für die Feststellung einer konstruktiven oder fixierten Unzufriedenheit herangezogen. Abschließend wird die persönliche Wertigkeit in Bezug auf das Einkommen abgefragt (VF01.13).

### **5.5.7 Eigene Ansprüche an gute Arbeit (Dimension G)**

Ausgehend von der Annahme, dass eine gute Arbeitssituation eine essentielle Voraussetzung für zufriedene Mitarbeiter/innen darstellt, werden in dieser Dimension sowohl zufriedenheitsfördernde Faktoren - sogenannte „satisfiers“ - als auch zufriedenheitserzeugende Faktoren - sogenannte „dissatisfiers“ - abgefragt. Die zur Verfügung stehenden Ausprägungen der Antwortmöglichkeiten in diesem Themenblock sind: äußerst wichtig (1), sehr wichtig (2), wichtig (3), weniger wichtig (4) und nicht wichtig (5).

Die Motivatoren, welche laut Herzberg et al. (1959) Arbeitszufriedenheit erzeugen, setzen sich aus denjenigen Variablen zusammen, welche sich auf die Arbeit selbst beziehen (siehe Tabelle 2). Hierzu zählen beispielsweise die Arbeitstätigkeit an sich (VG01), der persönliche Einfluss und die individuellen Entwicklungsmöglichkeiten (VG04) sowie die Möglichkeiten zur betrieblichen Weiterbildung (VG05). Im Gegensatz zu den

Hygienefaktoren, welche laut Herzberg et al. (1959) dazu dienen, Unzufriedenheit vorzubeugen (siehe Tabelle 2). Sie beziehen sich auf die Rahmendbedingungen der Arbeitssituation. Hierzu zählen beispielsweise die Arbeitszeit (VG02), das Einkommen aus der Erwerbstätigkeit (VG03), die persönliche Arbeitsplatzsicherheit (VG06), die Beziehung zu dem/der Vorgesetzten, Unternehmenspolitik und technische Aspekte der Führung (VG07) sowie die Beziehung zu den Arbeitskollegen/innen (VG08).

#### **5.5.8 Persönliche Angaben (Dimension H)**

Abschließend werden persönliche Daten abgefragt, welche wiederum für die demographische Beschreibung der Stichprobe (siehe Kapitel 6.1) von erheblicher Relevanz sind. Diese Fragen werden zum Schluss gestellt, da sich der/die Befragte an dieser Stelle i.d.R. mit dem Fragebogen arrangiert und Vertrauen gefasst hat. Es geht dabei um die Erhebung des Alters (VH01), des Geschlechts (VH02) und der persönlichen Haushaltszusammensetzung (VH03, VH04, VH05, VH06), wobei es in erster Linie um die Ermittlung einer Partnerschaft und die Verantwortung für Kinder unter 16 Jahren im eigenen Haushalt geht. Danach werden noch der höchste allgemeine Schulabschluss (VH07) und der hauptsächliche Status (VH08) im Sinne von Erwerbstätigkeit, Teilnahme an einer Aus- oder Weiterbildung, etc. abgefragt. Am Ende des Fragebogens folgt ein Dankeschön an den/die Befragte/n für die Ausdauer und die Mitarbeit an der gesamten Befragung.

Im nachfolgenden Teil der methodischen Vorgehensweise geht es nun um die Operationalisierung der Variablen, welche insbesondere für die Datenauswertung und anschließende Datenanalyse von erheblicher Relevanz ist.

## 5.6 Operationalisierung der Variablen

Aufgrund der Tatsache, dass theoretische Begriffe nicht immer direkt beobachtbar oder erfahrbare sind (wie beispielsweise die Risikobereitschaft), ist es notwendig, diese soweit zu überführen, dass sie empirisch erfassbar und dadurch auswertbar werden. Raithel (2008) dazu im Wortlaut: „Mit Operationalisierung wird die Überführung von theoretischen Begriffen in messbare Merkmale (Objekte mit Eigenschaften) gemeint“ (Raithel 2008: 36). Nachfolgend wird die Operationalisierung gemäß dem theoretischen Kausalmodell (siehe Kapitel 4.5) dargestellt. Beginnend mit der Gesamtzufriedenheit folgt die Überführung theoretischer Begriffe hinsichtlich arbeitsbedingter Fehlbeanspruchungen und Ressourcen in Anlehnung an den theoretischen Ansatz nach Fuchs (2006). Abschließend wird die Zuordnung der Ausprägungsformen nach Bruggemann et al. (1975) sowie die Operationalisierung des Ist-Soll-Vergleichs demonstriert.

### 5.6.1 Operationalisierung zur Auswertung der Gesamtzufriedenheit

Die Auswertung der Gesamtzufriedenheit wurde aus Variablen der Frageblöcke (B) „Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen“, (C) „Arbeitszeit und Arbeitsort“ sowie (D) „Ihr Einkommen“ (siehe Fragebogen im Anhang) gespeist.

Tabelle 5: Fragen zur Gesamtzufriedenheit

Variable	Fragen zur Gesamtzufriedenheit...
VB02.1	...mit dem Arbeitspensum
VB02.2	...mit den kognitiven Anforderungen
VB02.3	...mit der Arbeitsplatzgestaltung
VB02.4	...mit den körperlichen Anforderungen
VB07.1	...mit den Anforderungen an die geistigen Fähigkeiten
VB07.2	...mit dem Ausmaß an Verantwortung
VB07.3	...mit dem Informationsfluss
VB07.4	...mit dem Ausmaß an Forderung
VB07.5	...mit der Arbeitsplatzsicherheit
VB09.1	...mit den Anforderungen an die eigene Kreativität
VB09.2	...mit den Entwicklungsmöglichkeiten
VB09.3	...mit den Einflussmöglichkeiten
VB15.1	...mit dem/der unmittelbaren Vorgesetzten
VB15.2	...mit den Kollegen/innen
VC09	...mit der Arbeitszeit allgemein
VD01.6	...mit dem Einkommen aus der Haupterwerbstätigkeit

Quelle: eigene Darstellung

In einem weiteren Schritt wurde die neue Variable Gesamtzufriedenheit generiert. Hierfür wurden die Mittelwerte aller 16 Fragen zur Gesamtzufriedenheit (siehe Tabelle 5) addiert und anschließend durch deren Anzahl dividiert.

Anschließend wurden die gewonnenen Werte recodiert und gruppiert, um eine Unterscheidung zwischen allgemeiner Zufriedenheit sowie allgemeiner Unzufriedenheit vorzunehmen. Dabei wurde weiter ausdifferenziert, ob der/die Befragte sehr zufrieden (durchschnittlicher Wert zwischen 1,0 und 1,5) oder eher zufrieden (durchschnittlicher Wert zwischen 1,51 und 2,50) im Hinblick auf die Gesamtsituation seiner/ihrer Arbeitsstelle ist. Ebenso wurde festgestellt, ob der/die Befragte eher unzufrieden (durchschnittlicher Wert zwischen 2,51 und 3,50) oder sehr unzufrieden (durchschnittlicher Wert zwischen 3,51 und 4,0) hinsichtlich der Arbeitsbedingungen, der Arbeitsanforderungen, der Arbeitszeit und dem Einkommen ist.

### **5.6.2 Operationalisierung der Fehlbeanspruchungen**

Ausgehend von jenen Aspekten, welche Fehlbeanspruchungen und infolge Belastungsmomente im Arbeitsalltag hervorrufen, wurden insgesamt 17 Fehlbelastungsdimensionen operationalisiert. Gemäß dem theoretischen Kausalmodell (siehe Kapitel 4.5) wurde hierbei eine Differenzierung hinsichtlich jener Faktoren, welche die Arbeitstätigkeit an sich (Content-Variablen) und jener Faktoren, welche die Rahmenbedingungen der Arbeitsstelle (Kontext-Variablen) betreffen, vorgenommen.

Bei diesem Vorgehen wurde auf die arbeitswissenschaftliche Bewertung der Studie „Was ist gute Arbeit?“ von Prümper und Richtenhagen (2009) Bezug genommen. Aus deren Kritik geht hervor, dass den Dimensionen nach Fuchs (2006) insofern eine unterschiedliche, die Validität negativ beeinflussende, Gewichtung zugrunde liegt, als sie einen stark variierenden Umfang an Items aufweisen (vgl. Prümper, Richtenhagen 2009: 180). Daher wurde auf Basis einer Experten/innvalidierung für die vorliegende quantitative Querschnittserhebung eine Umverteilung der Themenbereiche vorgenommen, sodass insgesamt 17 ausgeglichene Dimensionen mit einem Anteil an jeweils drei bis vier Variablen pro Dimension operationalisiert wurden.

In Übereinstimmung mit Fuchs (2006) wurden dabei die contentbezogenen Dimensionen „Komplexität“ (VB01.10, VB01.12, VB01.13, VB01.14), „Über-/Unterforderung“ (VB06.1, VB06.2, VB06.3), „emotionale Anforderungen“ (VB03.1, VB03.3, VB03.8), „widersprüchliche Anforderungen“ (VB039.1, VB039.2, VB039.3), „besondere Verantwortung“ (VB03.2, VB04.1, VB04.2, VB04.3) sowie „geringe Entwicklungsmöglichkeiten“ (VB08.7, VB08.11, VB08.12, VB08.13) in ihrer ursprünglichen

Zusammensetzung übernommen. Des Weiteren wurden in Übereinstimmung mit Fuchs (2006) die kontextbezogenen Dimensionen „Unsicherheit“ (VB05.1, VB05.2, VB05.3), „einseitige, körperliche schwere Arbeit“ (VB01.1, VB01.3, VB01.8), arbeitsorganisatorische Probleme“ (VB01.4, VB01.7, VB08.9), „Umgebungsbedingungen“ (VB01.2, VB01.5, VB01.6, VB01.11) sowie „Verhältnis zu Kollegen/innen“ (VB03.6, VB13.1, VB13.2) original übernommen (vgl. Fuchs 2006: 22).

Die ursprünglich aus sieben Items bestehende Dimension „geringe Entwicklungsmöglichkeiten“ nach Fuchs (2006) wurde hingegen inhaltlich in zwei neue Dimensionen aufgespalten. Zum einen in „geringe persönliche Einflussmöglichkeiten“ (VB08.2, VB08.8, VB08.10) und zum anderen in „geringe Gestaltungsmöglichkeiten“ (VB08.1, VB08.3, VB08.4, VB08.5). Weiter umfasste die ursprüngliche Dimension „Verhältnis zu Vorgesetzten“ nach Fuchs (2006) ursprünglich acht Items, wobei es ebenso zu einer inhaltlichen Aufspaltung kam. Die vier Items (VB11.1, VB11.2, VB11.5, VB11.6), welche stärker auf affektionale Aspekte abzielen, wurden in den neuen Themenbereich „Wertschätzung durch den/die Vorgesetzte/n“ überführt. Hingegen wurden jene vier Items (VB03.5, VB11.3, VB11.4, VB11.7), welche stärker die Managementqualitäten repräsentieren, zu der Dimension „Führungskultur des/der Vorgesetzten“ zusammengeführt. Abgesehen davon wurde die ursprüngliche Dimension „hohe Arbeitsintensität“ nach Fuchs (2006) um die Variable „Leistungswettbewerb mit den Kollegen/innen“ (VB03.7) angereichert, da diese im Original lediglich zwei Items beinhaltet.

Hinsichtlich der aus sieben Items bestehenden Dimension „Arbeitszeitgestaltung“ nach Fuchs (2006) ist anzumerken, dass bereits bei der Fragebogenerstellung im Frageblock (C) Arbeitszeit und Arbeitsort vereinzelt Items aufgrund mangelnder Relevanz für das Arbeitsfeld der Offenen Kinder- und Jugendarbeit ausgeschieden wurden (siehe Kapitel 5.5). Insbesondere betroffen waren davon die Themenbereiche Sonn- und Feiertagsarbeit, Nachtarbeit zwischen 23.00 Uhr sowie 05.00 Uhr sowie Bereitschaftsdienst. Insofern setzt sich die Dimension „Arbeitszeitgestaltung“ vorliegender Arbeit aus den insgesamt vier verbleibenden Items (VC07, VC03, VC06.1, VC06.2) zusammen (vgl. Fuchs 2006: 22).

Wie bereits erwähnt entstanden insgesamt 17 Fehlbeanspruchungsdimensionen, die entsprechend des theoretischen Kausalmodells in content- und kontextbezogene Größen aufgeteilt wurden. Nachfolgende Tabelle soll einen thematischen Überblick aller relevanten Fehlbeanspruchungsdimensionen bieten:

Tabelle 6: Themenbereiche der content- und kontextbezogenen Fehlbeanspruchungen

Content-Fehlbeanspruchungen	Kontext-Fehlbeanspruchungen
Komplexität	Unsicherheit
Über-/Unterforderung	einseitige/körperliche schwere Arbeit
hohe Arbeitsintensität	arbeitsorganisatorische Probleme
emotionale Anforderungen	Arbeitszeitgestaltung
widersprüchliche Anforderungen	Wertschätzung durch den/die Vorgesetzte/n
geringe persönliche Einflussmöglichkeiten	Führungskultur des/der Vorgesetzten
geringe Gestaltungsmöglichkeiten	Umgebungsbedingungen
besondere Verantwortung	Verhältnis zu Kollegen/innen
geringe Entwicklungsmöglichkeiten	

Quelle: eigene Darstellung

In einem weiteren Schritt wurde in Anlehnung an Fuchs (2006) ermittelt, inwiefern Fehlbeanspruchungen innerhalb einer Variable auftreten und inwiefern bei Auftreten einer solchen Belastungsmomente erwachsen. Demnach kann die Fehlbeanspruchung innerhalb einer Dimension als Summe aller Belastungen verstanden werden, die in hohem Ausmaß auftreten. Von einer hohen Fehlbeanspruchung wird ausgegangen, wenn der/die Befragte in allen zugehörigen Variablen Belastungsmomente erlebt. Umgekehrt liegt keine bzw. nur eine geringe Fehlbeanspruchung vor, wenn in maximal einem Teilbereich eine Belastung wahrgenommen wird. Alle anderen Angaben deuten auf eine mittlere Fehlbeanspruchung hin.

Die Operationalisierung des allgemeinen Fehlbeanspruchungsniveaus, welche sich über alle insgesamt 17 Fehlbeanspruchungsdimensionen erstreckt, erfolgte durch entsprechende Indexierung. Demnach liegt ein hohes Niveau vor, wenn in zwölf und mehr Dimensionen eine Fehlbeanspruchung eruiert wurde. Der Bereich des mittleren Niveaus ergibt sich aus der Angabe von einer Wahrnehmung an Fehlbeanspruchungen in sechs bis elf Dimensionen. Alle darunter liegenden Werte ergeben ein geringes Fehlbeanspruchungsniveau.

### 5.6.3 Operationalisierung der Ressourcen

Analog zu den Fehlbeanspruchungen fand die Operationalisierung der Ressourcen statt, wobei eine Verdichtung der Aspekte in insgesamt neun Dimensionen mündete. Ähnlich wie bei den Fehlbeanspruchungen waren die Ressourcendimensionen nach Fuchs (2006) unterschiedlich gewichtet, was von den Autoren Prümper und Richtenhagen (2009) kritisiert wurde. Daher fand auch hier eine Umverteilung der Themenbereiche auf Basis einer Experten/innvalidierung statt, sodass zwei weitere Dimensionen entstanden.

Insgesamt beinhalten die Ressourcendimensionen nun zwei bis maximal vier zugehörige Variablen.

Betroffen von der beschriebenen Umverteilung sind die beiden Dimensionen „Einflussmöglichkeiten in der Arbeit“ und „Soziale Unterstützung (Vorgesetzte/r)“ nach Fuchs (2006). Die Zusammensetzung der verbleibenden Dimensionen „Hilfreich bewertete Weiterbildung“ (VE04.1, VE04.2, VE04.3), „Entwicklungsmöglichkeiten in der Arbeit/ im Betrieb“ (VB08.12, VB08.13), „Möglichkeiten für Abwechslung/ Kreativität in der Arbeit“ (VB03.4, VB08.7, VB08.11), „Positive Rückmeldung durch Arbeitsinhalt/ Arbeitsergebnis“ (VB08.6, VB08.14), „Soziale Unterstützung Kolleg/innen“ (VB13.1, VB13.2, VB14) blieben in ihrer ursprünglichen Variablenkonstellation erhalten (vgl. Fuchs 2006: 89, 207f).

Die Dimension „Einflussmöglichkeiten in der Arbeit“ nach Fuchs (2006) wurde weiter ausdifferenziert und der Fragestellung unterzogen, ob sich diese auf die Planungsebene oder auf die Rahmenbedingungen beziehen. Nachfolgende Tabelle soll die neue Verteilung veranschaulichen:

Tabelle 7: Operationalisierung der Dimension „Einflussmöglichkeiten in der Arbeit“

Variable	Einflussmöglichkeiten auf der Planungsebene
VB08.2	Einfluss auf die Art der Arbeit
VB08.3	Einfluss auf die Arbeitsmenge
VB08.10	selbständige Arbeitsplanung ist möglich
Variable	Einflussmöglichkeiten auf die Rahmenbedingungen
VB08.1	Einfluss auf die Arbeitsplatzgestaltung
VB08.4	Einfluss auf die Arbeitszeit
VB08.5	Einfluss auf die Rahmenbedingungen
VB08.8	individuelle Kurzpausen sind möglich

Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Fuchs 2006: 212

Hinsichtlich der Dimension „Soziale Unterstützung (Vorgesetzte/r)“ nach Fuchs (2006) fand eine Ausdifferenzierung zwischen inhaltlicher und sozialer Unterstützung statt. Nachfolgende Tabelle soll die Umverteilung der Variablen in zwei Dimensionen verdeutlichen und veranschaulichen:

Tabelle 8: Operationalisierung der Dimension „Soziale Unterstützung (Vorgesetzte/r)“

Variable	Inhaltliche Unterstützung des/der Vorgesetzten
VB11.3	Vorgesetzte/r achtet auf Entwicklung der Mitarbeiter/innen
VB11.4	Vorgesetzte/r plant die Arbeit gut
VB11.7	Vorgesetzte/r löst Konflikte gut
Variable	Soziale Unterstützung des/der Vorgesetzten
VB11.1	Vorgesetzte/r zeigt Beachtung und Wertschätzung
VB11.2	Vorgesetzte/r achtet auf Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen
VB11.5	Vorgesetzte/r hilft und unterstützt bei Bedarf
VB11.6	Vorgesetzte/r vermittelt Anerkennung, lobt und übt konstruktiv Kritik

Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Fuchs 2006: 222

In einem weiteren Schritt wurde in Anlehnung an Fuchs (2006) die Anzahl an positiv wahrgenommenen Aspekten ermittelt. Demnach lässt sich das Ressourcenpotential innerhalb einer Dimension als Summe aller wahrgenommenen positiver Aspekte verstehen. Ein hohes Ressourcenpotential liegt vor, wenn in allen zugehörigen Variablen positive Wahrnehmungen zu verzeichnen sind. Bei einer Abweichung um den Wert 1 ergibt sich ein mittleres Potential. Alle anderen Werte deuten auf ein geringes Ressourcenpotential hin.

Das allgemeine Ressourcenpotential errechnet sich ähnlich wie das allgemeine Fehlbeanspruchungsniveau über alle zugehörigen Dimensionen. Demnach liegt ein hohes allgemeines Ressourcenpotential vor, wenn in sieben bis neun Dimensionen Ressourcen eruiert wurden. Der Bereich des mittleren Potentials ergibt sich aus der Angabe von einer Wahrnehmung an Ressourcen in vier bis sechs Dimensionen. Alle darunter liegenden Werte ergeben ein geringes Ressourcenpotential.

#### 5.6.4 Operationalisierung der Ausprägungsformen nach Bruggemann et al. (1975)

Für die Auswertung der Ausprägungsformen nach Bruggemann et al. (1975) war insbesondere der Frageblock (F) „Zusammenfassende Beurteilung Ihrer Arbeitssituation“ (siehe Fragebogen im Anhang) von Relevanz.

In einem ersten Schritt wurden die beiden bewerteten Aussagen „Ich bin mit meiner derzeitigen Arbeitsstelle zufrieden“ (VF01.1). und „Ich bin mit meiner Arbeitsstelle eher unzufrieden“ (VF01.6). miteinander verglichen, gegenübergestellt und anschließend analysiert. Dabei konnte festgestellt werden, welches Antwortmuster jede/r Befragte aufwies. Es folgte eine Zuordnung in drei verschiedene Kategorien. Wurden bei der Variable VF01.1 die Ausprägungsgrade „stimmt vollkommen“, „stimmt ziemlich“ oder

„stimmt etwas“ ausgewählt und umgekehrt bei der Variable F01.6 „stimmt kaum“ oder „stimmt überhaupt nicht“, so folgte eine Zuordnung in die Gruppe der (eher) zufriedenen Mitarbeiter/innen. Wurde hingegen bei der Variable VF01.1 mit „stimmt kaum“ oder „stimmt überhaupt nicht“ und umgekehrt bei der Variable VF01.6 mit „stimmt vollkommen“, „stimmt ziemlich“ oder „stimmt etwas“ geantwortet, so folgte eine Zuordnung in die Gruppe der (eher) unzufriedenen Mitarbeiter/innen. Ein diffuses Antwortmuster stellte sich heraus, wenn der/die Befragte beide Aussagen gleichermaßen beurteilte. Demnach folgte eine Zuteilung in die Gruppe der diffus (un)zufriedenen Mitarbeiter/innen.

In einem nächsten Schritt wurden die drei kategorisierten Gruppen der (eher) zufriedenen, der (eher) unzufriedenen und der diffus (un)zufriedenen Personen mit jeweils passenden Variablen in Verbindung gesetzt. Dabei entstanden in weiterer Folge die Ausprägungsformen von Arbeitszufriedenheit laut Bruggemann et al. (1975):

Die Gruppe der (eher) zufriedenen Mitarbeiter/innen wurde mit der Aussage „Ich bin im Moment mit meiner Arbeitsstelle sehr zufrieden und hoffe, dass alles so bleibt wie es ist“ (VF01.2). verknüpft. War das Antwortmuster durch die Ausprägungsgrade „stimmt vollkommen“ und „stimmt ziemlich“ gekennzeichnet, so folgte eine Zuordnung in die Ausprägungsform der **stabilen Arbeitszufriedenheit**.

Stimmten (eher) zufriedene Personen der Aussage „Ich bin zwar mit meinem Arbeitsplatz zufrieden, möchte mich beruflich aber noch weiterentwickeln“ (VF01.4). vollkommen oder ziemlich zu, so wurden diese der Ausprägung **progressive Arbeitszufriedenheit** zugeordnet.

Die **resignierte Arbeitszufriedenheit** stellte sich heraus, wenn (eher) Zufriedene bei folgenden Aussagen vollkommen zustimmten: „Meine Arbeitsstelle entspricht im Moment zwar nicht meinen Bedürfnissen und Wünschen, aber es könnte schlimmer sein“ (VF01.3). oder „Früher wäre ich mit diesem Arbeitsplatz nicht zufrieden gewesen, aber man muss froh sein, überhaupt Arbeit zu haben“ (VF01.10). oder „Wenn ich eine Alternative hätte, würde ich lieber heute als morgen meine jetzige Stelle kündigen“ (VF01.11).

Folgend wurde die Gruppe der (eher) unzufriedenen Mitarbeiter/innen näher betrachtet. Stimmten diese Personen den Aussagen „Wenn sich nicht bald etwas an meiner derzeitigen Arbeitssituation ändert, suche ich mir eine andere Arbeitsstelle“ (VF01.8). sowie „Ich versuche selbst bzw. gemeinsam mit anderen meine Arbeitssituation zu

verbessern“ (VF01.9). vollkommen oder eher zu, so folgte eine Zuordnung in die Ausprägungsform der **konstruktiven Unzufriedenheit**.

Eine **fixierte Unzufriedenheit** konnte hingegen festgestellt werden, wenn (eher) Unzufriedene den Aussagen „Es gibt kaum Möglichkeiten, meinen derzeitigen Arbeitsplatz zu verbessern“ (FV01.7). und „Wenn ich in einen anderen Beruf wechseln könnte, würde ich das gerne tun“ (VF01.12). vollkommen zustimmten.

Die letzte Ausprägung stellt die Gruppe der **diffusen Arbeits(un)zufriedenheit** dar, welche sich bereits bei der ersten Kategorisierung herausstellte, indem der/die Befragte bei den Aussagen „Ich bin mit meiner derzeitigen Arbeitsstelle zufrieden“ (VF01.1). und „Ich bin mit meiner Arbeitsstelle eher unzufrieden“ (VF01.6). ein diffuses Antwortverhalten aufwies.

Aufgrund fehlender Informationen sowie mangelnder Möglichkeiten der Zuordnung geeigneter Variablen konnte die Ausprägungsform der **pseudo-Arbeitszufriedenheit** laut Bruggemann et al. (1975) in diesem Rahmen nicht eruiert werden.

### **5.6.5 Operationalisierung des Ist-Soll-Vergleichs**

Für die Auswertung des Ist-Soll-Vergleichs, bei dem die bestehende Ist-Situation mit der erwünschten Soll-Situation verglichen wird, ist insbesondere der Frageblock (G) „Ihre Ansprüche an gute Arbeit“ aus dem Fragebogen bedeutsam. In einem weiteren Schritt wurden arbeitsrelevante Aspekte der eigenen Ansprüche an gute Arbeit mit den jeweils passenden Variablen aus den Frageblöcken (B) „Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen“, (C) „Arbeitszeit und Arbeitsort“ sowie (D) „Ihr Einkommen“ verglichen.

Für die Operationalisierung war es zunächst notwendig, die verschiedenen Ausprägungsmerkmale auszugleichen. Während die Variablen der Ist-Situation jeweils vier Ausprägungen vorweisen (in sehr hohem Maß, in hohem Maß, in geringem Maß, gar nicht oder sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden, sehr unzufrieden), finden sich bei den Soll-Variablen immer fünf Ausprägungen (äußerst wichtig, sehr wichtig, wichtig, weniger wichtig und nicht wichtig). Aus diesem Grund wurden die Bewertungen in sehr hohem Maß, in hohem Maß bzw. sehr zufrieden, eher zufrieden der Ist-Situation den Bewertungen äußerst wichtig, sehr wichtig, wichtig der Soll-Situation gegenübergestellt und auf den Wert 1 gesetzt. Alle verbleibenden Bewertungen wurden dem Wert 2 zugeordnet. Danach wurden fehlenden Werte ausgeforscht, näher betrachtet und analysiert. Bei mangelnder Möglichkeit der Fehlerkorrektur war es notwendig, den jeweiligen Vergleichswert ebenso zu eliminieren, um einer Ergebnisverfälschung

vorzubeugen (vgl. Raithel 2008: 95). Abschließend wurde eruiert, ob die bestehende mit der erwünschten Arbeitssituation übereinstimmt. Bei einem abweichenden Ergebnis wurde hinsichtlich der Frage differenziert, ob entweder mangelnde Arbeitsbedingungen bei (hoher) persönlicher Wichtigkeit oder umgekehrt bessere Arbeitsbedingungen als persönlich erwünscht wahrgenommen werden.

## **5.7 Art der Befragung**

Die Befragung zur subjektiven Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien fand anonym und schriftlich statt, wobei der standardisierte Fragebogen beinahe ausschließlich geschlossene Fragen enthielt, mit Ausnahme einiger weniger persönlichen Angaben (VA07, VH01). Die Fragebögen wurden entweder persönlich in die teilnehmenden Einrichtungen gebracht oder per Post verschickt. Die Abholung erfolgte nach einer individuell vereinbarten Bearbeitungsdauer wieder persönlich oder per Postweg. Dem Fragebogen beigelegt wurden jeweils ein Kuvert und ein Infoblatt über das Forschungsvorhaben (siehe Anhang). Die Zusicherung über die Wahrung der Anonymität sowie die Diskretion im Umgang mit dem Datenmaterial befand sich ebenso in dem begleitenden Schreiben wie der Hinweis auf den Fokus der Analyse jener Faktoren, die zufriedenheitsfördernd wirken.

Prinzipiell ist an dieser Stelle anzumerken, dass sich der Feldzugang mehrheitlich als äußerst schwierig herausstellte. Die Erhebungsphase erstreckte sich über einen sehr langen Zeitraum. Dieser Umstand führte in weiterer Folge dazu, dass der Forschungsprozess entgegen dem ursprünglichen Zeitplan verlängert werden musste. Aufgrund der genannten Schwierigkeiten war es in der Kontaktaufnahme unerlässlich, persönliche Präsenz zu zeigen. Zudem war es notwendig, den Teilnehmern/innen einen direkten Dank hinsichtlich der Mitarbeit auszusprechen, da sich der Fragebogen trotz Verkürzung immer noch äußerst umfangreich gestaltete.

## **5.8 Pretest**

„Um das entwickelte Erhebungsinstrument vor der Hauptuntersuchung zu prüfen wird ein sogenannter Pretest (Vortest) durchgeführt. Er hat die Aufgabe, das vorläufige Instrument auf seine Anwendbarkeit, Vollständigkeit, Verstehbarkeit und Qualität [...] zu prüfen“ (Raithel 2008: 63). Im Zusammenhang mit der vorliegenden Untersuchung wurde ein sogenannter Pretest an einer ausreichend großen Stichprobe mit facheinschlägigen, Personen aus der Offenen Kinder- und Jugendarbeit bzw. Sozialforschung durchgeführt. Dieser Schritt diente dazu, mögliche Unklarheiten in Bezug auf Formulierungen, inhaltliche Schwierigkeiten und/oder formale Fehler zu erkennen und zu beseitigen. Die

Rückmeldungen der Pretest-Teilnehmer/innen waren essentiell für die Überarbeitungsphase, wobei wesentliche Erkenntnisse und Ergebnisse aus dieser Testphase in die Modifizierung des bestehenden Erhebungsinstruments einfließen. Sowohl formale als auch inhaltliche Unklarheiten konnten geklärt werden, bevor die Fragebögen schlussendlich an die ausgewählten Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit verteilt wurden. Insgesamt blieben acht Dimensionen und 52 Variablen erhalten, als durchschnittliche Bearbeitungsdauer wurden seitens der Befragten 20 Minuten genannt.

## **5.9 Durchführung der Erhebung**

Die Feldarbeit für die Befragung begann am 07.05.2013 und endete am 28.08.2013. Die Verteilung und Abholung der Fragebögen erstreckte sich über einen Zeitraum von 114 Tagen. Insgesamt wurden die Print-Fragebögen jeweils inklusive Infoblatt und Kuvert an 153 ganzjährige Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit verteilt. Davon wurden 82 Fragebögen retourniert, wobei vier Fälle aufgrund kumulierter fehlender Angaben aus der Analyse ausgeschlossen werden mussten. Der Stichprobenumfang umfasst somit 78 Teilnehmer/innen, das ergibt eine Rücklaufquote von 50,98%.

## **5.10 Auswertungsmethoden und statistisches Design**

In einem ersten Schritt wurden die gewonnenen Daten aus den retournierten Fragebögen in einem Datenblatt erfasst. Es folgte eine laufende Nummerierung sowie Codierung der jeweiligen Ausprägungsmerkmale als vorbereitende Maßnahme für die nachfolgende Datenanalyse, welche mit dem computerunterstützten Statistikprogramm SPSS (PASW Version 21) erfolgte.

Für die Datenauswertung war es zunächst erforderlich, eine sogenannte Datenbereinigung durchzuführen. Dabei sollten alle möglichen Fehlerarten bzw. Fehlerquellen (beispielsweise Eingabetippfehler oder Spaltenfehler) ermittelt, identifiziert und schließlich korrigiert werden. In einem ersten Schritt fand dabei die Sichtung des Datenfensters statt, um diverse Auffälligkeiten (beispielsweise „missing values“) auszuforschen. In einem zweiten Schritt wurden Häufigkeitszählungen über alle Variablen durchgeführt, um schließlich die betroffenen Fälle zu identifizieren. Anschließend wurden eine Diagnose sowie Klärung des jeweiligen Fehlers vorgenommen bevor dieser korrigiert werden konnte. Wenn eine Korrektur aus diversen Gründen nicht durchgeführt werden konnte, wurde Fall eliminiert (vgl. Raithele 2008: 92ff).

Für die Auswertung der vorliegenden Arbeit kamen folgende Verfahren der deskriptiven und schließenden Statistik zur Anwendung:

- univariate Häufigkeitszählungen
- Bestimmung von Mittelwerten
- Ermittlung von Streuungsmaßen
- Kreuztabellen
- Korrelationskoeffizient nach Pearson
- Korrelation nach Spearman
- Kolmogorov-Smirnov-Test

## 6 Darstellung der Ergebnisse

In diesem Kapitel folgt nun die Darstellung der Ergebnisse, welche sozusagen das Kernstück der vorliegenden Masterarbeit bildet. Die arbeitsrelevanten Einflussfaktoren wurden hierfür identifiziert und analysiert, um in weiterer Folge zu sehen, welche besonders zufriedenheitsfördernd auf die Mitarbeiter/innen einwirken.

Beginnend mit der demographischen Beschreibung der Stichprobe hinsichtlich der Ausprägungsmerkmale Geschlecht, Alter, Bildungsstatus, Erwerbsstatus, Beschäftigungsmaß sowie durchschnittliche Beschäftigungsdauer im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit folgt die Darstellung der Ergebnisse. Dabei steht zuerst die Auswertung der Gesamtzufriedenheit im Fokus des Interesses. Anschließend werden die Faktoren der Arbeitszufriedenheit im Spiegel von Fehlbeanspruchungen und Ressourcen abgebildet, in Anlehnung an die theoretischen Ansätze nach Herzberg et al. (1959) und Fuchs (2006) gefolgt von der Illustration der Ausprägungsformen von Arbeits(un)zufriedenheit nach Bruggemann et al. (1975). Den letzten Teil der Ergebnisdarstellung bildet der Ist-Soll-Vergleich, in dem die bestehende Ist-Situation mit der erwünschten Soll-Situation hinsichtlich der eigenen Arbeitsstelle verglichen wird. Die Diskussion der Ergebnisse, das Fazit sowie der Ausblick möglicher weiterer Forschungsvorhaben im Themenbereich „Arbeitszufriedenheit in sozialen Organisationen“ runden das Kapitel der Ergebnisdarstellung schließlich ab.

### 6.1 Demographische Beschreibung der Stichprobe

Von insgesamt 82 retournierten Fragebögen wurden vier Fälle aufgrund kumulierter fehlender Angaben aus der Analyse ausgeschlossen. Der Stichprobenumfang umfasst somit 78 Teilnehmer/innen. Von den ursprünglich verteilten 153 Fragebögen ergibt das eine Rücklaufquote von 50,98%. Ein Blick auf nachfolgende Tabelle zeigt die Verteilung der ganzjährig beschäftigten Mitarbeiter/innen sowie die interne Rücklaufquote pro Einrichtung. Hierbei wird deutlich, dass teilweise deutlich höhere interne Rücklaufquoten erzielt werden konnten als der durchschnittliche Wert von 50,98%. So erlangte der Trägerverein 04 eine interne Rücklaufquote von 94,12%, gefolgt von 87,50% durch den Trägerverein 08 und 83, 33% durch den Trägerverein 09. Die anonymisierte Darstellung der teilnehmenden Einrichtungen erfolgt auf eindringlichen Wunsch der Teilnehmer/innen.

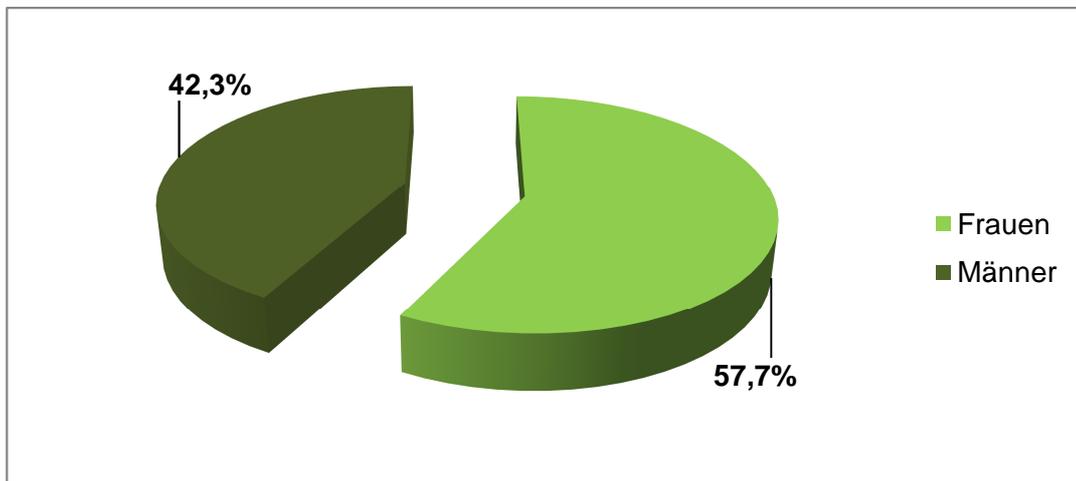
Tabelle 9: Übersichtstabelle der teilnehmenden Einrichtungen

Einrichtungen	ganzjährig Beschäftigte	retournierte Fragebögen	Rücklaufquote
Trägerverein 01	11	4	36,36%
Trägerverein 02	7	5	71,43%
Trägerverein 03	37	18	48,65%
Trägerverein 04	17	16	94,12%
Trägerverein 05	20	7	35,00%
Trägerverein 06	17	5	29,41%
Trägerverein 07	30	11	36,37%
Trägerverein 08	8	7	87,50%
Trägerverein 09	6	5	83,33%
<b>Gesamt</b>	<b>153</b>	<b>78</b>	<b>50,98%</b>

Quelle: eigene Darstellung

Insgesamt nahmen 45 Frauen und 33 Männer an der Befragung teil, was einem Geschlechterverhältnis von 57,7% weiblichen Teilnehmerinnen zu 42,3% männlichen Teilnehmern entspricht (siehe Abbildung 9).

Abbildung 9: Geschlechterverteilung der Befragten (n=78)

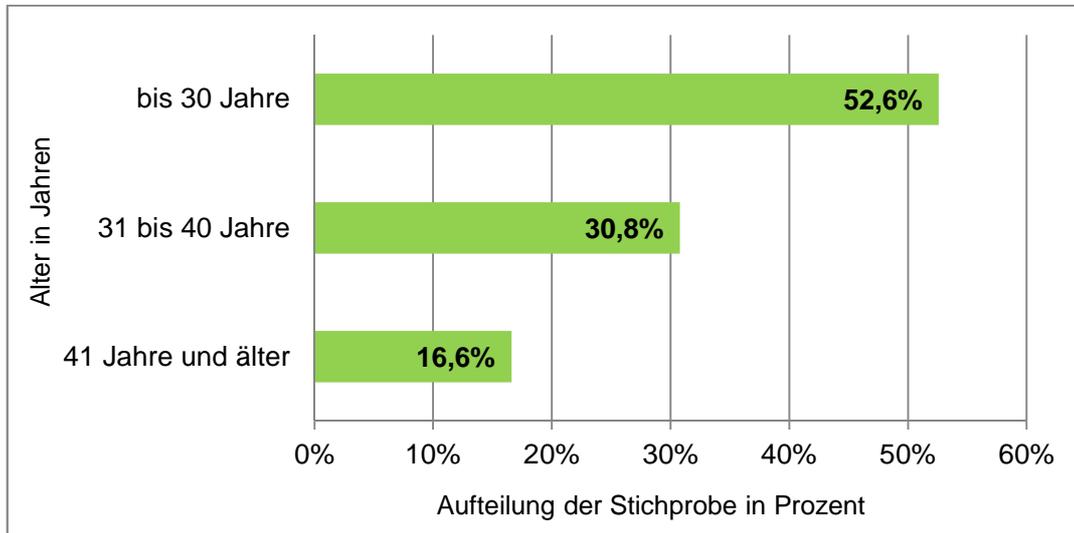


Quelle: eigene Darstellung

Dieses Ergebnis weicht ein wenig von der realen Geschlechterverteilung ab, da in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien ein Verhältnis von 50% beschäftigten Frauen zu 50% beschäftigten Männern besteht (vgl. Höflinger 2011: 10).

Das durchschnittliche Alter der Gesamtstichprobe beträgt 33,18 Jahre (SD=8,194), wobei der/die Jüngste 20 Jahre und der/die Älteste 58 Jahre alt ist. Eine Altersklassifizierung zeigt, dass in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit insbesondere junge Mitarbeiter/innen beschäftigt sind. So ist knapp mehr als die Hälfte (52,6%) unter 30 Jahre alt.

Abbildung 10: Altersklassifizierung der Befragten (n=78)



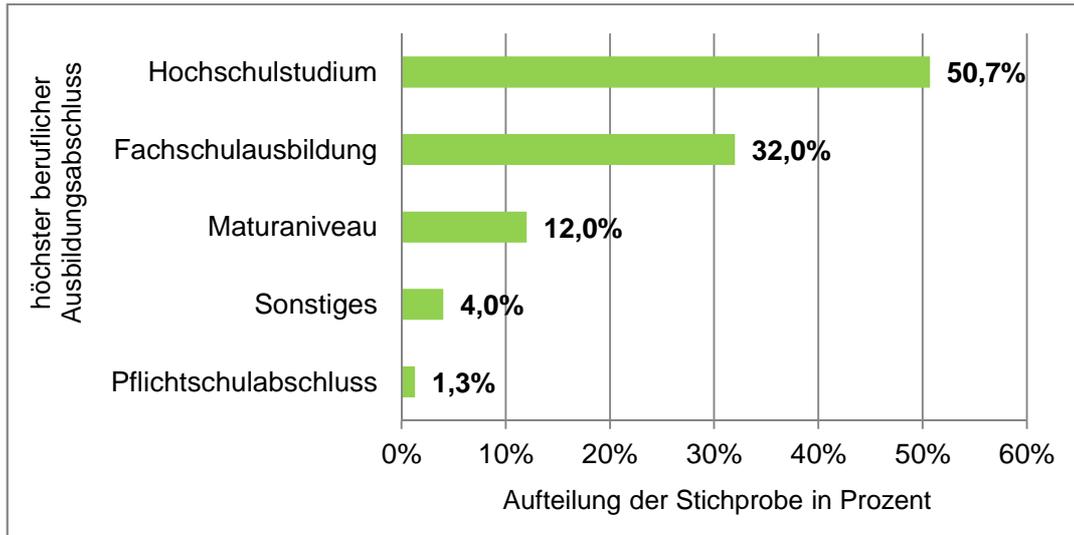
Quelle: eigene Darstellung

Geschlechtsspezifische Unterschiede in Bezug auf das Alter bestehen keine ( $Z=0,485$ ,  $p=0,973$ ), obwohl weibliche Mitarbeiterinnen mit einem Durchschnittsalter von 31,52 Jahren etwas jünger sind als ihre männlichen Kollegen mit einem durchschnittlichen Alter von 34,09 Jahren.

59,0% der Befragten leben mit einem/einer (Ehe-)Partner/in zusammen, wobei die Partner/innen zum Großteil (84,8%) selbst berufstätig sind. 14,1% der Befragten geben an, dass in ihrem Haushalt durchschnittlich 1-2 Kindern leben, für die sie auch Verantwortung (mit)tragen.

Hinsichtlich der Ausbildung ist zu konstatieren, dass die Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien über gut ausgebildetes Personal verfügen. 94,7 % der Befragten geben die Matura als höchsten allgemeinen Schulabschluss an. Als höchsten beruflichen Ausbildungsabschluss verfügen 82,7% über eine Fachschulausbildung (z.B. Sozialakademie, Pädagogische Akademie, etc.) oder über ein abgeschlossenes Hochschulstudium (siehe Abbildung 11).

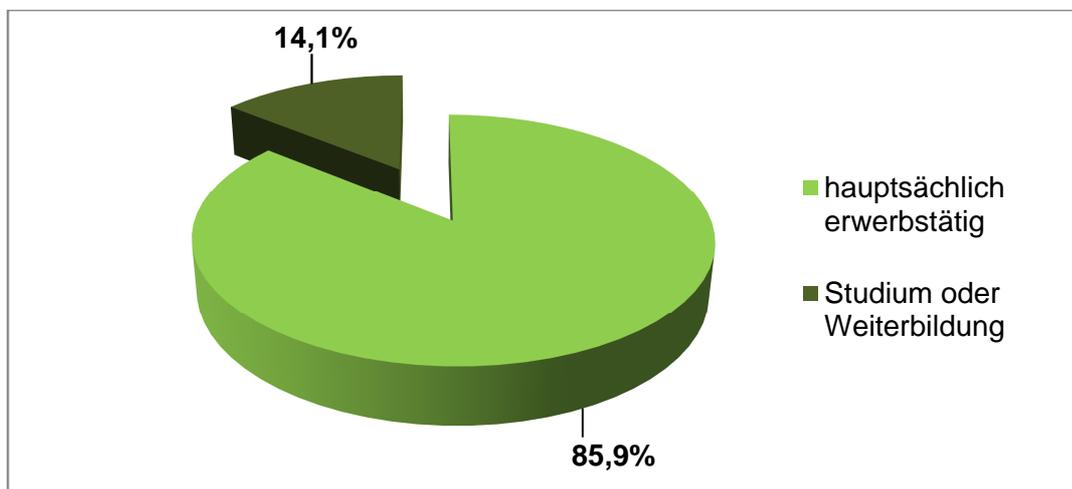
Abbildung 11: höchster beruflicher Ausbildungsabschluss (n=75)



Quelle: eigene Darstellung

85,9% der Befragten geben an, dass sie hauptsächlich erwerbstätig sind (siehe Abbildung 12). Die verbleibenden 14,1% sind überwiegend mit einem Studium oder einer Weiterbildung beschäftigt, was sich auch in der Anzahl der Wochenstunden niederschlägt. Rund ein Drittel der Befragten (32,1%) übt zusätzlich zu dem Job in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit eine Nebentätigkeit aus.

Abbildung 12: Erwerbsstatus der Befragten (n=78)

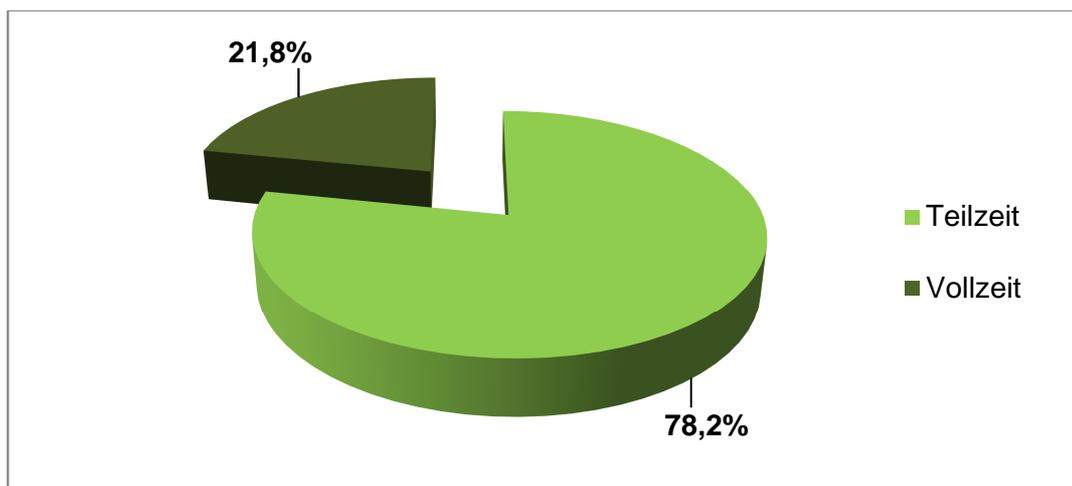


Quelle: eigene Darstellung

Aufgrund der Tatsache, dass nur ganzjährig beschäftigte Mitarbeiter/innen befragt wurden, kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass die berufliche Tätigkeit zu 100% in einem Arbeitsverhältnis als Angestellte/r ausgeübt wird. Davon sind wiederum 79% unbefristet und 21% befristet angestellt.

In Bezug auf das Beschäftigungsausmaß zeigt sich, dass die Befragten zu einem Großteil in Teilzeitbeschäftigungen (78,2%) angestellt sind. Die verbleibenden 21,8% gehen einer Vollzeitbeschäftigung nach, wobei hierfür die Definition der wöchentlichen Normarbeitszeit laut Statistik Austria herangezogen wurde. Unter einer Teilzeitbeschäftigung wird dabei ein Stundenausmaß von bis zu 35 Stunden/Woche verstanden, ab 36 Stunden/Woche wird von einer Vollzeitbeschäftigung ausgegangen (vgl. Statistik Austria 2013).

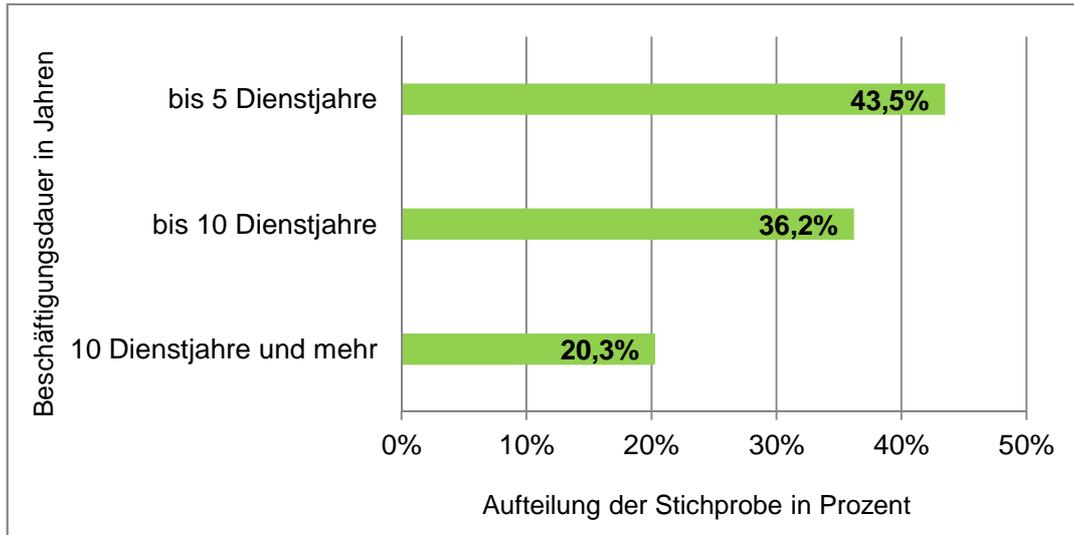
Abbildung 13: Beschäftigungsausmaß der Befragten (n=78)



Quelle: eigene Darstellung

Bei der Frage nach der Beschäftigungsdauer im Handlungsfeld der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, unabhängig von der derzeitigen Einrichtung, kann im Gegensatz zu anderen Fragestellungen ein zögerliches Antwortverhalten verzeichnet werden. Lediglich 69 der insgesamt 78 Befragten machten eine Angabe zu ihrem Eintrittsjahr. Möglicherweise ein Indiz dafür, dass die Befragten die Nachvollziehbarkeit auf ihre eigene Person befürchteten. Aufgrund der erhaltenen Angaben können folgende Aussagen getroffen werden: Die Befragten sind seit durchschnittlich 6,46 Jahren in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit tätig, wobei das Spektrum zwischen einem halben und 33 Dienstjahr/en reicht. Rund 58% der Befragten sind allerdings erst seit maximal 5 Jahren in diesem Handlungsfeld der Sozialen Arbeit tätig. Hinsichtlich der durchschnittlichen Beschäftigungsdauer sind keine geschlechtsspezifischen Effekte zu verzeichnen ( $Z=0,611$ ,  $p=0,849$ ), wobei Frauen durchschnittlich 6,69 Jahre und Männer durchschnittlich 6,11 Jahre angestellt sind.

Abbildung 14: Beschäftigungsdauer der Befragten (n=69)



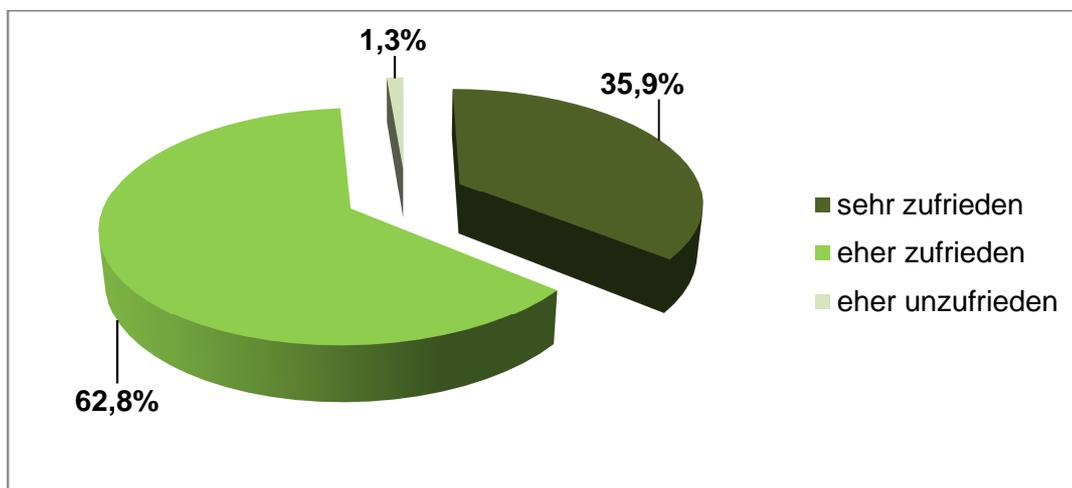
Quelle: eigene Darstellung

Nachfolgend beginnt nun die Darstellung der Ergebnisse, einleitend mit der Auswertung der Gesamtzufriedenheit aller Befragten.

## 6.2 Auswertung der Gesamtzufriedenheit

Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit aller Befragten ergibt einen Wert von 1,70 (n=78; SD=0,386) bei insgesamt vier Ausprägungsgraden: sehr zufrieden (1), eher zufrieden (2), eher unzufrieden (3) und sehr unzufrieden (4). Demnach liegt eine relativ hohe allgemeine Arbeitszufriedenheit vor. Die Dimension der Gesamtzufriedenheit wird gespeist aus allen relevanten Faktoren der Frageblöcke (B) Arbeitsanforderungen und Arbeitsbedingungen sowie (C) Arbeitszeit und (D) Einkommen. Nachfolgende Grafik soll einen Überblick über die Verteilung der Ausprägungsgrade der Gesamtzufriedenheit verschaffen:

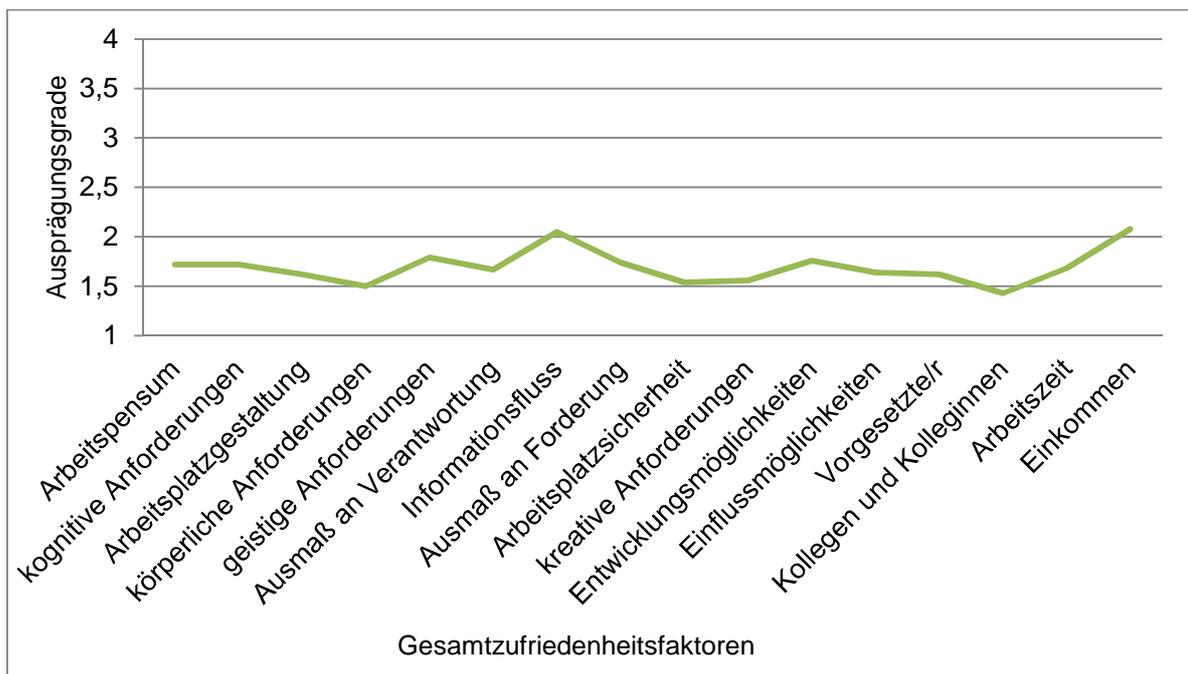
Abbildung 15: Gesamtzufriedenheit (n=78)



Quelle: eigene Darstellung

Eine differenzierte Betrachtung der Gesamtzufriedenheitsfaktoren (siehe Abbildung 16) zeigt, dass die Themenbereiche Informationsfluss (MW=2,05)<sup>22</sup> und Einkommen (MW=2,08) erhöhte Werte aufweisen, was wiederum bedeutet, dass diese am wenigsten zufriedenheitsfördernd auf die Befragten einwirken. Umgekehrt weisen die Faktoren Kollegen und Kolleginnen (MW=1,43), körperliche Anforderungen (MW=1,50) sowie Arbeitsplatzsicherheit (MW=1,54) die niedrigsten Werte auf, was darauf schließen lässt, dass hier die höchste Arbeitszufriedenheit vorzufinden ist. Insbesondere die gute Bewertung der eigenen Kollegen und Kolleginnen ist ein Indiz dafür, dass die Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit offensichtlich mit ihrem Team zufrieden sind. Insgesamt ist an dieser Stelle anzumerken, dass auch bei differenzierter Betrachtung der Gesamtzufriedenheitsfaktoren eine durchschnittlich hohe Arbeitszufriedenheit zu verzeichnen ist, da der höchste Mittelwert mit 2,08 angesetzt ist und sich in den höheren Segmenten keine Ausprägungen finden. Nachfolgende Abbildung soll die Verteilung der Gesamtzufriedenheitsfaktoren nach den jeweiligen Bewertungen verdeutlichen:

Abbildung 16: Gesamtzufriedenheitsfaktoren (n=78)



Quelle: eigene Darstellung

<sup>22</sup> MW=Mittelwert

### **6.3 Faktoren der Arbeitszufriedenheit im Spiegel von Fehlbeanspruchungen und Ressourcen**

Im Folgenden werden relevante Faktoren im Zusammenhang mit der Arbeitsstelle identifiziert, welche im beruflichen Alltag als erschwerend und/oder belastend wahrgenommen werden. Diese sogenannten Fehlbeanspruchungen ergeben sich aus einer Verdichtung all jener Aspekte, die als erschwerend und/oder belastend erlebt werden, und münden schließlich in insgesamt 17 Dimensionen. Hierbei erfolgt allerdings gemäß dem theoretischen Kausalmodell (siehe Kapitel 4.5) eine Differenzierung von Fehlbeanspruchungen im Zusammenhang mit der Arbeitstätigkeit (Content-Variablen) sowie in Verbindung mit den Rahmendbedingungen (Kontext-Variablen). Jene Aspekte, die als Erleichterung wahrgenommen werden und somit Potentiale im Arbeitsalltag bieten, werden als Ressourcen bezeichnet. Diese ergeben sich ebenso aus der Verdichtung zugehöriger Variablen, die in insgesamt neun Dimensionen münden (siehe Tabelle 12).

#### **6.3.1 Fehlbeanspruchungen in Verbindung mit der Arbeitstätigkeit**

Nachfolgende Tabelle soll einen Überblick über die Fehlbeanspruchungsdimensionen in Verbindung mit der Arbeitstätigkeit (Content-Variablen) bieten. Zum einen wird dabei die Zusammensetzung der jeweiligen Variablen in einer Dimension erkennbar und zum anderen wird sichtbar, zu welchem Anteil die jeweilige Fehlbeanspruchung in der gelebten Praxis der Offenen Kinder- und Jugendarbeit überhaupt auftritt. Weiter kann der Tabelle entnommen werden, wie stark die vorhandenen Fehlbeanspruchungen als belastend wahrgenommen werden. Für das Lesen der Tabelle 10 bedeutet dies, dass in der Spalte „Situation“ der Anteil jener Mitarbeiter/innen angeführt wird, die diese Fehlbeanspruchung in ihrer Arbeitsstelle vorfinden. Die Belastungsmomente beziehen sich wiederum nur auf diejenigen, welche die genannte Situation überhaupt vorfinden. Deren Anteil wird in der Spalte „Belastung“ prozentuell angeführt. Das bedeutet beispielsweise, dass 76,9% der Befragten mit einer geringen Fehlertoleranz ihrer Arbeit konfrontiert sind, wovon 54,2% diese Situation als belastend empfinden.

Tabelle 10: Fehlbeanspruchungsdimensionen in Verbindung mit der Arbeitstätigkeit

Fehlbeanspruchungsdimensionen in Verbindung mit der Arbeitstätigkeit	Situation	Belastung
<b>Dimension 1: Komplexität</b>		
VB01.10 geringe Fehlertoleranz der Arbeit	76,9%	54,2%
VB01.12 hohe Genauigkeit	89,6%	32,2%
VB01.13 längere Konzentrationsphasen	92,3%	41,4%
VB01.14 gleichzeitige Erledigung mehrerer Aufgaben	100,0%	76,3%
<b>Dimension 2: Über-/Unterforderung</b>		
VB06.1 durch Arbeitsmenge bzw. Arbeitspensum	38,4%	k.A. <sup>23</sup>
VB06.2 durch fachliche Anforderungen	39,7%	k.A.
VB06.1 durch organisatorische Anforderungen	28,2%	k.A.
<b>Dimension 3: hohe Arbeitsintensität</b>		
VB01.9 empfinden von Zeitdruck	84,6%	63,1%
VB01.15 Arbeitspensum erfordert Qualitätsabstriche	82,1%	62,7%
VB03.7 Leistungswettbewerb mit Kollegen/innen	24,7%	63,2%
<b>Dimension 4: emotionale Anforderungen</b>		
VB03.1 herablassende, entwürdigende Behandlung durch Dritte	73,1%	66,7%
VB03.3 ständig erforderliche Freundlichkeit im Beruf	84,6%	39,4%
VB03.8 Konfrontation mit Problemen, Leid anderer Personen	94,9%	74,3%
<b>Dimension 5: widersprüchliche Anforderungen</b>		
VB03.9.1 von verschiedenen Vorgesetzten/Hierarchiestufen	64,9%	78,0%
VB03.9.2 von unterschiedlichen Abteilungen, Bereichen	38,7%	75,9%
VB03.9.3 von Vorgesetzten und Klienten/innen	59,2%	75,6%
<b>Dimension 6: geringe persönliche Einflussmöglichkeiten</b>		
VB08.2 geringer Einfluss auf die Art der Arbeitsaufgabe	19,2%	71,4%
VB08.8 geringe Möglichkeit persönlicher Kurzpausen	19,2%	46,2%
VB08.10 geringe Möglichkeit selbständiger Arbeitsplanung	15,4%	50,0%
<b>Dimension 7: geringe Gestaltungsmöglichkeiten</b>		
VB08.1 geringer Einfluss auf die Arbeitsplatzgestaltung	20,5%	57,1%
VB08.3 geringer Einfluss auf die Arbeitsmenge	23,4%	76,5%
VB08.4 geringer Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung	27,3%	42,9%
VB08.5 geringer Einfluss auf Rahmenbedingungen der Arbeit	26,0%	68,4%
<b>Dimension 8: besondere Verantwortung</b>		
VB03.2 Treffen schwieriger Entscheidungen	91,0%	55,7%
VB04.1 Verantwortung für das Wohlbefinden anderer Menschen	98,7%	59,2%
VB04.2 Verantwortung für einen größeren Arbeitsbereich	73,1%	54,4%
VB04.3 Verantwortung für Waren, Geldbeträge, Projekte	92,1%	40,0%
<b>Dimension 9: geringe Entwicklungsmöglichkeiten</b>		
VB08.7 mangelnde Möglichkeiten Neues auszuprobieren	7,7%	83,3%
VB08.11 geringe Abwechslungsmöglichkeiten in der Arbeit	6,5%	100,0%
VB08.12 mangelnde Möglichkeit fachlicher Weiterentwicklung	19,2%	78,6%
VB08.13 geringe Aufstiegsmöglichkeiten im Betrieb	90,8%	47,0%

Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Fuchs 2006: 22

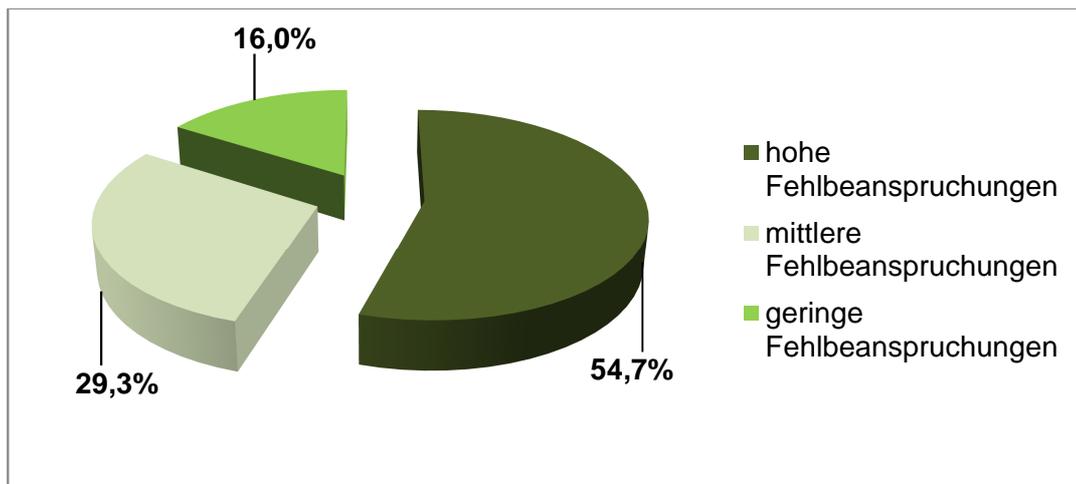
Im Folgenden werden jene Faktoren in Verbindung mit der Arbeitstätigkeit näher betrachtet, die als erschwerend und/oder belastend wahrgenommen werden. Zusammengefasst in insgesamt neun Content-Fehlbeanspruchungsdimensionen geht es um die Identifizierung der Belastungsmomente aus Sicht der Mitarbeiter/innen. Dabei liegt

<sup>23</sup> Der Fragebogen erhebt im Zusammenhang mit der Über- bzw. Unterforderung keine Belastungsmomente.

der Fokus der Auswertung auf der Ausprägung, Intensität und Häufigkeit jener Aspekte, die als erschwerend und/oder belastend wahrgenommen werden.

Am häufigsten werden die emotionalen Anforderungen im Beruf seitens der Befragten genannt, welche Belastungsmomente hervorbringen. Mit einem Anteil von 54,7% geben die Mitarbeiter/innen ein hohes Fehlbeanspruchungsniveau in diesem Bereich an.

Abbildung 17: Fehlbeanspruchungen im Bereich emotionale Anforderungen (n=75)

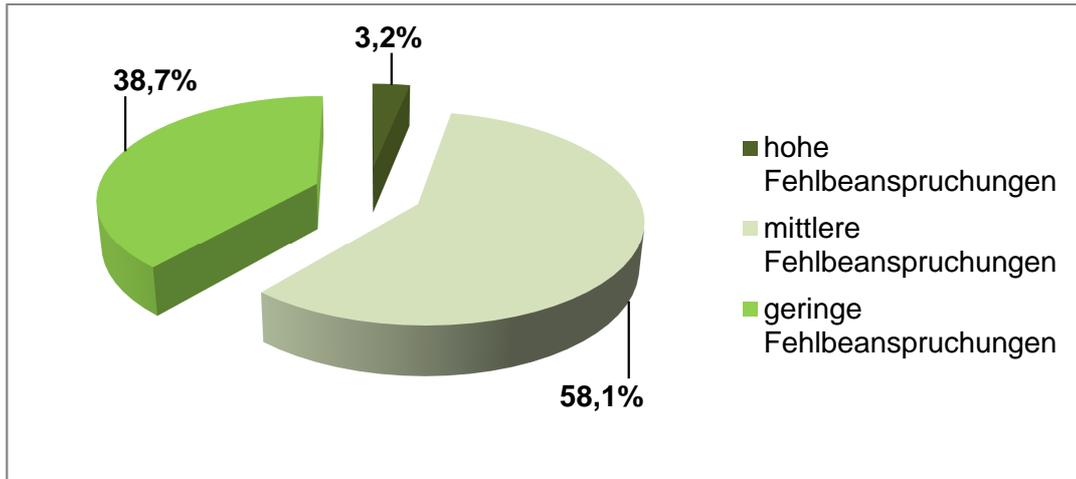


Quelle: eigene Darstellung

Weiter erwächst in den Dimensionen „besondere Verantwortung“ und „Komplexität“ jeweils zu 53,8% ein hohes Fehlbeanspruchungsniveau. Gefolgt von den Dimensionen „widersprüchliche Anforderungen“ und „hohe Arbeitsintensität“, wobei die Befragten mit einem Anteil von 48,3% hohe Fehlbeanspruchungen durch widersprüchliche Anforderungen erleben. Die hohe Arbeitsintensität erleben die Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit zu 44,6% auf einem hohen Fehlbeanspruchungsniveau.

Mit einem deutlichen Abstand wird die Dimension „geringe Gestaltungsmöglichkeiten“ erlebt, wobei die Befragten hier hohe Fehlbeanspruchungen mit einem Anteil von 23,8% angeben. Die beiden Themenbereiche „geringe Entwicklungsmöglichkeiten“ und „Über-/Unterforderung“ werden offensichtlich als weniger belastend erlebt, da das hohe Fehlbeanspruchungsniveau hier nur noch Anteile von 15,5% und 11,5% zeigt. Den geringsten Anteil an Fehlbeanspruchungen weist die Dimension „geringe persönliche Einflussmöglichkeiten“ auf. Bei einer näheren Betrachtung ergibt sich folgendes Bild hinsichtlich der Verteilung der Fehlbeanspruchungen:

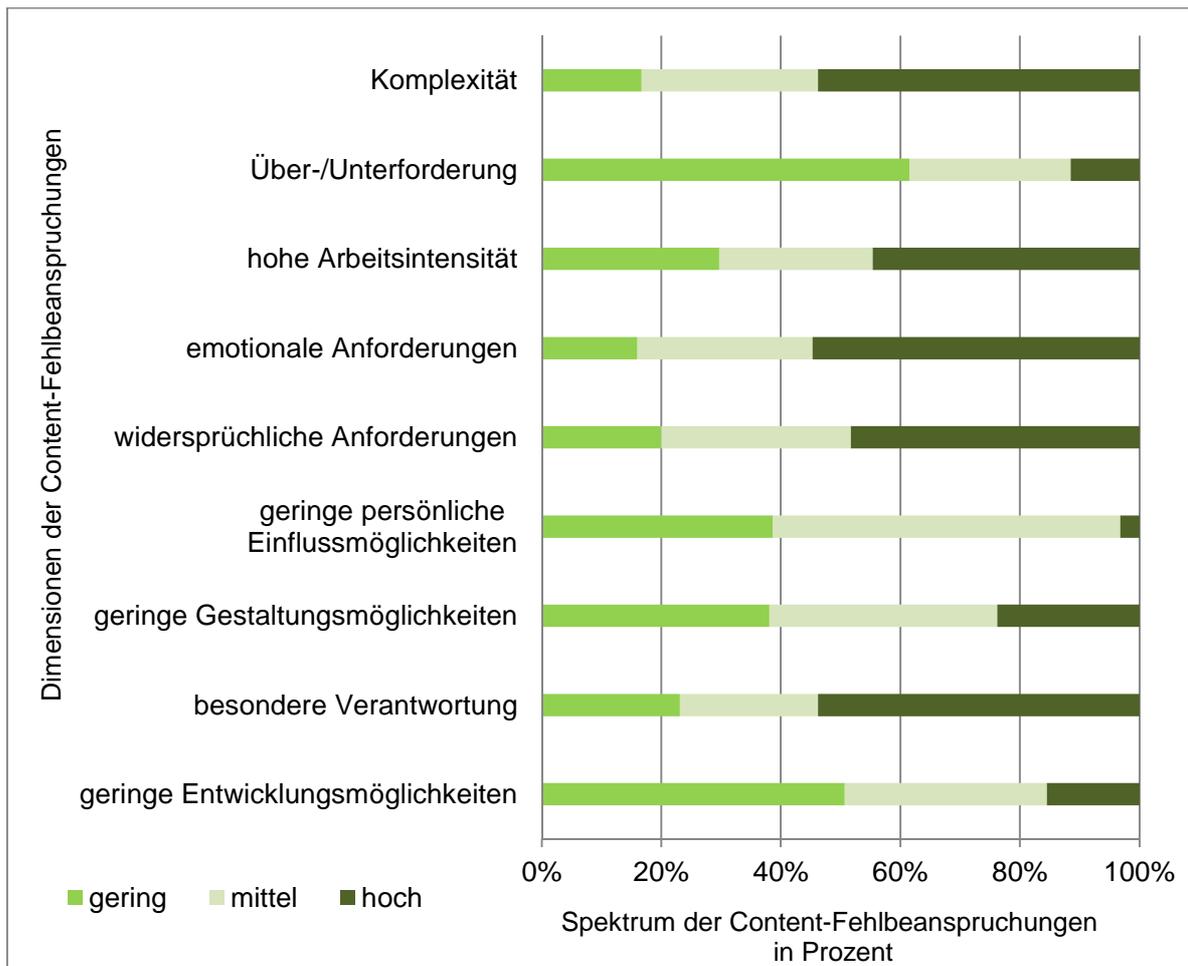
Abbildung 18: Fehlbeanspruchungen im Bereich geringe persönliche Entwicklungsmöglichkeiten (n=71)



Quelle: eigene Darstellung

Nachfolgende Abbildung soll nun einen Überblick über das gesamte Spektrum der Fehlbeanspruchungen in Verbindung mit der Arbeitstätigkeit (Content-Variablen) bieten:

Abbildung 19: Spektrum der Fehlbeanspruchungen in Verbindung mit der Arbeitstätigkeit



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Fuchs 2006: 22

Zusammenfassend kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass im Bereich der contentbezogenen Fehlbeanspruchungen die höchsten Belastungsmomente in den Dimensionen „emotionale Anforderungen“, „besondere Verantwortung“ und „Komplexität“ entstehen. Dieses Ergebnis spricht dafür, dass die Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit bei ihrer Arbeitstätigkeit emotional stark beansprucht werden und ihnen ein hohes Maß an Verantwortung abverlangt wird. Die Aussage über die Komplexität der Arbeitstätigkeit ist möglicherweise ein Indiz dafür, dass die Befragten in ihrem Arbeitsalltag konzentriert und genau vorgehen müssen, da kleinere Arbeitsfehler bereits größere Schäden anrichten können, was sich wiederum mit der Angabe über die hohe Verantwortlichkeit deckt. Umgekehrt liegen in den Dimensionen „geringe Entwicklungsmöglichkeiten“, „Über-/Unterforderung“ und „geringe persönliche Einflussmöglichkeiten“ die geringsten Belastungsmomente vor. Das bedeutet wiederum, dass die Befragten mit dem Arbeitspensum, den fachlichen sowie organisatorischen Anforderungen mehrheitlich gut zurechtkommen. Ebenso nehmen die Mitarbeiter/innen einen Gestaltungsspielraum in ihrem beruflichen Alltag wahr, weswegen die persönlichen Entwicklungs- und Einflussmöglichkeiten durchwegs positiv beurteilt werden.

### **6.3.2 Fehlbeanspruchungen in Verbindung mit den Rahmenbedingungen**

Nachfolgend wird die Zusammensetzung der Fehlbeanspruchungsdimensionen in Verbindung mit den Rahmenbedingungen näher beleuchtet. Einerseits geht es dabei um die Tatsache, wie häufig sich die Befragten mit Fehlbeanspruchungen in ihrem Arbeitsalltag konfrontiert sehen und andererseits um die wahrgenommenen Belastungsmomente in Verbindung mit der jeweiligen Fehlbeanspruchung. Ebenso wie bei Tabelle 10 ist es wesentlich zu beachten, dass in der Spalte „Situation“ der Anteil jener Mitarbeiter/innen angeführt wird, die diese Fehlbeanspruchung in ihrer Arbeitsstelle vorfinden. Die Belastungsmomente beziehen sich wiederum nur auf diejenigen, welche die genannte Situation überhaupt vorfinden. Deren Anteil wird in der Spalte „Belastung“ prozentuell angeführt. Das bedeutet beispielsweise, dass 60,3% der Befragten sich mit dem Risiko des Arbeitsplatzverlustes konfrontiert sehen, wovon 34,8% diese Situation als belastend empfinden. Nachfolgende Tabelle 11 soll einen Überblick hinsichtlich der Fehlbeanspruchungsdimensionen in Verbindung mit den Rahmenbedingungen bieten:

Tabelle 11: Fehlbeanspruchungsdimensionen in Verbindung mit den Rahmenbedingungen

<b>Fehlbeanspruchungsdimensionen in Verbindung mit den Rahmenbedingungen</b>	<b>Situation</b>	<b>Belastung</b>
<b>Dimension 10: Unsicherheit</b>		
VB05.1 Risiko des Arbeitsplatzverlustes	60,3%	34,8%
VB05.2 Risiko keine gleichwertige Arbeitsstelle zu finden	70,5%	52,8%
VB05.3 Risiko einer ungewollten Versetzung	24,4%	31,6%
<b>Dimension 11: einseitige, körperlich schwere Arbeit</b>		
VB01.1 körperlich schwere Arbeit	74,4%	25,9%
VB01.3 einseitige körperliche Arbeit	50,0%	41,0%
VB01.8 Bildschirm-/Computerarbeit	93,6%	33,3%
<b>Dimension 12: arbeitsorganisatorische Probleme/Störungen</b>		
VB01.4 Konfrontation mit mangelhaften, alten technischen Geräten	58,4%	61,4%
VB01.7 Arbeitsstörungen durch unerwünschte Unterbrechungen	87,2%	68,2%
VB08.9 fehlende Informationen, um die Arbeit gut zu bewältigen	22,1%	94,1%
<b>Dimension 13: Arbeitszeitgestaltung</b>		
VC03 Überstunden/Mehrstunden	37,2%	28,2%
VC06.1 Samstagsarbeit	51,9%	k.A. <sup>24</sup>
VC06.2 Abendarbeit, nach 18:30 Uhr	96,1%	k.A.
VC07 mangelnde Berücksichtigung privater Belange	21,8%	73,0%
<b>Dimension 14: Wertschätzung durch Vorgesetzte</b>		
VB11.1 Mangel an Beachtung und Wertschätzung	15,5%	100,0%
VB11.2 geringe Sorge um Wohlbefinden und Zufriedenheit der MA	15,5%	88,9%
VB11.5 Mangel an Hilfe und Unterstützung	23,9%	75,0%
VB11.6 Mangel an Lob, Anerkennung und konstruktiver Kritik	28,1%	85,0%
<b>Dimension 15: Führungskultur des/der Vorgesetzten</b>		
VB03.5 Druck durch den/die Vorgesetzte/n	47,4%	64,9%
VB11.3 geringer Einsatz für die Entwicklung der Mitarbeiter/innen	15,7%	36,4%
VB11.4 mangelnde Arbeitsplanung	39,4%	63,0%
VB11.7 mangelnde Konfliktlösungskompetenz	35,7%	79,2%
<b>Dimension 16: Umgebungsbedingungen</b>		
VB01.2 Konfrontation mit Lärm, lauten Umgebungsgeräuschen	92,3%	78,9%
VB01.5 Konfrontation mit Chemikalien, Gefahrenstoffen	10,3%	12,5%
VB01.6 Konfrontation mit Zugluft, extremen Temperaturen	62,8%	66,7%
VB01.11 Konfrontation mit schlechter Luft	44,9%	47,1%
<b>Dimension 17: Verhältnis zu Kollegen/innen</b>		
VB03.6 Druck von Arbeitskollegen/innen	38,5%	66,7%
VB13.1 Mangel an Hilfe und Unterstützung	5,5%	75,0%
VB13.2 Mangel an Anerkennung	21,9%	57,1%

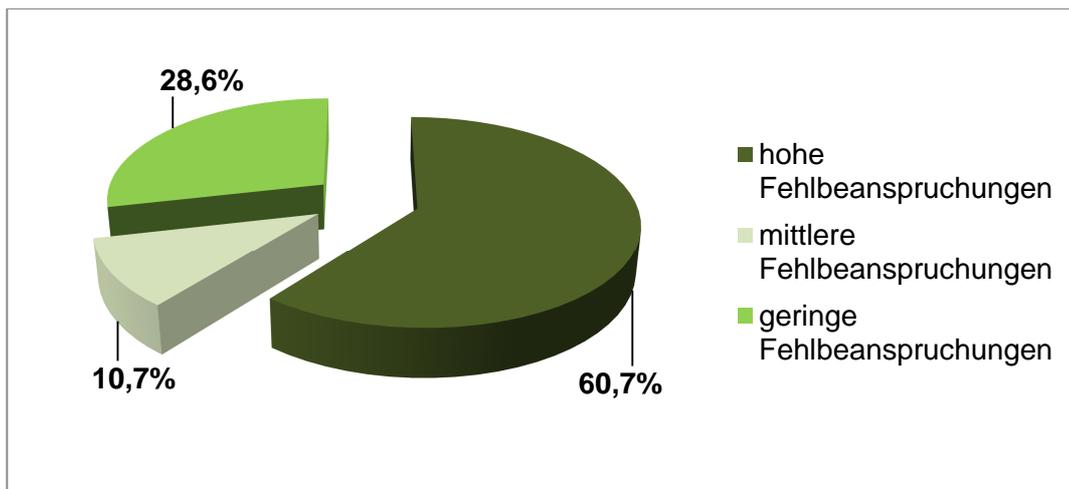
Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Fuchs 2006: 22

Wie bereits im vorhergehenden Kapitel geht es hier um die Identifizierung der beruflichen Belastungsmomente, jedoch im Zusammenhang mit den Rahmenbedingungen der Arbeitstätigkeit, den sogenannten Kontext-Variablen. Zusammengefasst in insgesamt acht Kontext-Fehlbeanspruchungsdimensionen werden die Ausprägung, Intensität und Häufigkeit jener Aspekte, die als belastend wahrgenommen werden, näher betrachtet und beleuchtet.

<sup>24</sup> Der Fragebogen erhebt im Zusammenhang mit der Samstags- bzw. Abendarbeit keine Belastungsmomente.

Den größten Anteil an hohen Fehlbeanspruchungen bringt die Dimension „Wertschätzung durch Vorgesetzte“ hervor. Mit einem Anteil von 60,7% beurteilen die Befragten ein hohes Fehlbelastungsniveau. An dieser Stelle ist allerdings anzumerken, dass wenige Mitarbeiter/innen (15,5%) einen Mangel an Wertschätzung ihrer Vorgesetzten erleben (siehe Tabelle 11). Jedoch scheint es für die Befragten sehr belastend (100,0%) zu sein, wenn sie mangelnde Wertschätzung seitens der Führungsebene wahrnehmen.

Abbildung 20: Fehlbeanspruchungen im Bereich Wertschätzung durch Vorgesetzte (n=31)



Quelle: eigene Darstellung

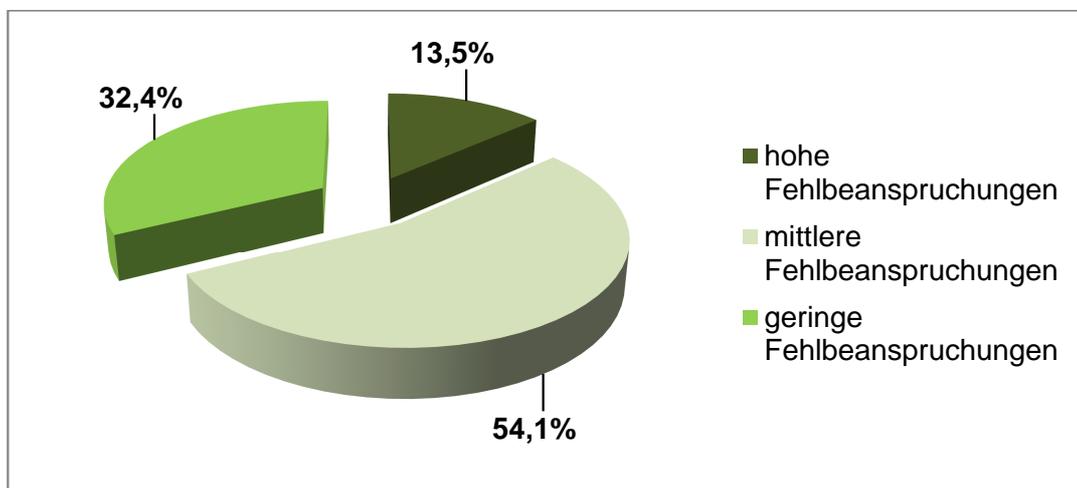
Weiter erwachsen in den Dimensionen „Umgebungsbedingungen“ und „arbeitsorganisatorische Probleme bzw. Störungen“ hohe Fehlbeanspruchungen zu 45,9% und zu 35,6%. Hierbei sind vor allem Faktoren wie beispielsweise Lärm, Zugluft, Konfrontation mit mangelhaften und/oder veralteten technischen Geräten sowie Arbeitsstörungen durch unerwünschte Unterbrechungen ausschlaggebend, dass die Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit Belastungsmomente in ihrem Arbeitsalltag verspüren.

Die Dimension „Führungskultur des/der Vorgesetzten“ ergibt zu 29,6% ein hohes Fehlbeanspruchungsniveau, gefolgt von der Dimension „Arbeitszeitgestaltung“ mit einem Anteil an 26,0%. In diesem Teilbereich geht es vor allem um das Ableisten von Überstunden bzw. Mehrstunden, Wochenend- und Abenddiensten nach 18:30 Uhr. Des Weiteren spielt der Faktor, ob private Interessen bei der Arbeitszeitgestaltung mehrheitlich berücksichtigt werden können, eine entscheidende Rolle.

Im unteren Bereich der hohen Fehlbeanspruchungen liegen die Dimensionen „einseitige, körperlich schwere Arbeit“ sowie „Unsicherheit“ im Zusammenhang mit der persönlichen Arbeitsplatzsicherheit. Hinsichtlich der körperlichen Anstrengungen geben die Befragten einen Anteil von 21,3% im Bereich der hohen Fehlbeanspruchungen an. Die Dimension „Unsicherheit“ wird von den Mitarbeiter/innen hingegen zu 17,5% im hohen Fehlbeanspruchungsniveau wahrgenommen.

Den geringsten Fehlbeanspruchungsanteil weist die Dimension „Verhältnis zu Kollegen/innen“ auf. Bei einer näheren Betrachtung ergibt sich folgendes Bild hinsichtlich der Verteilung der Fehlbeanspruchungsniveaus:

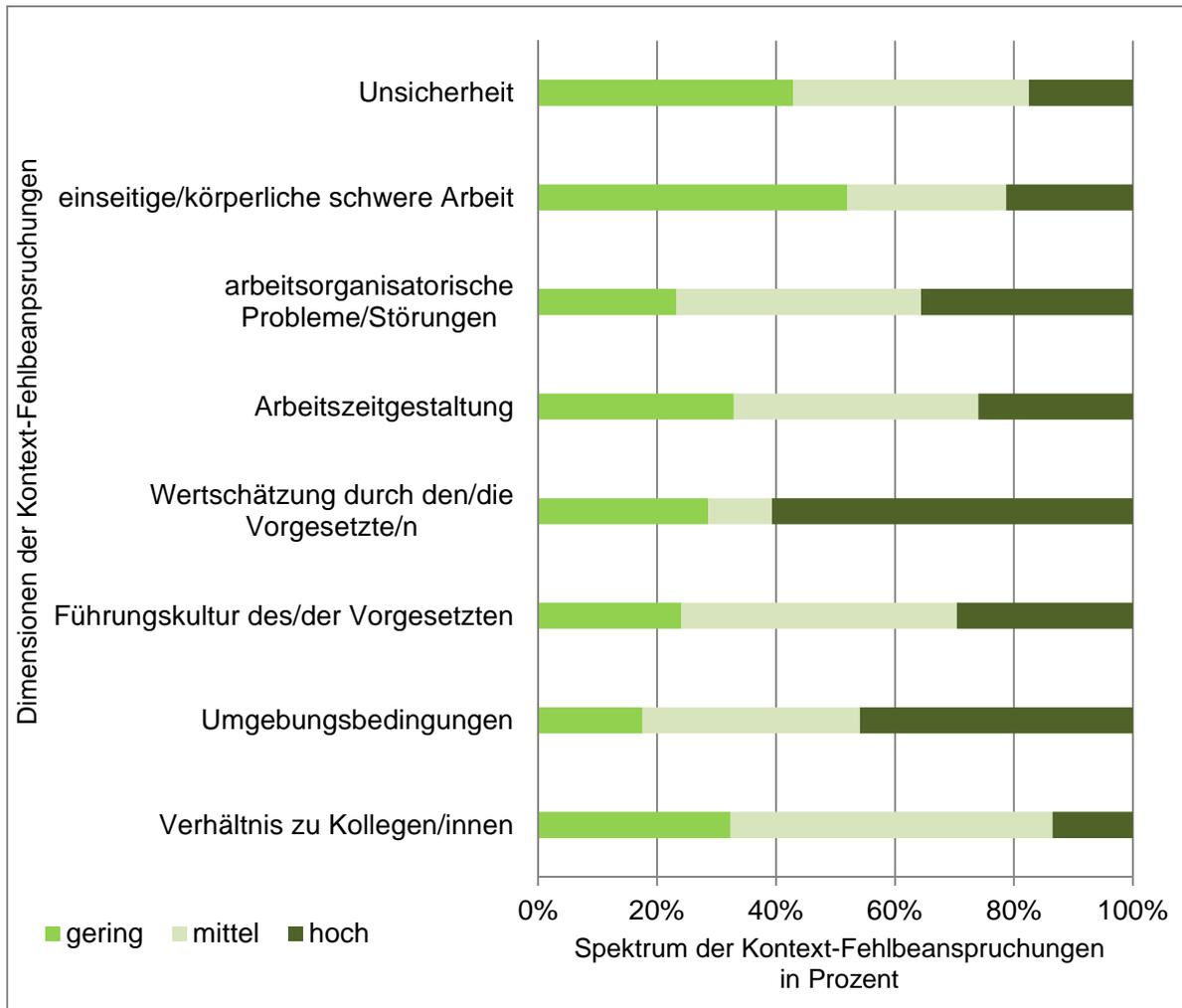
Abbildung 21: Fehlbeanspruchungen im Bereich Verhältnis zu Kollegen/innen (n=37)



Quelle: eigene Darstellung

Zusammenfassend kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass im Bereich der kontextbezogenen Fehlbeanspruchungen die höchsten Werte in den Dimensionen „Wertschätzung durch Vorgesetzte“, „Umgebungsbedingungen“ und „arbeitsorganisatorische Probleme bzw. Störungen“ entstehen. Hinsichtlich der Umgebungsbedingungen und arbeitsorganisatorischen Probleme bzw. Störungen erwachsen insbesondere Belastungsmomente durch Lärm, Umgebungsgeräusche sowie unerwünschte Unterbrechungen im Arbeitsalltag. Umgekehrt liegen in den Dimensionen „Unsicherheit“ und „Verhältnis zu Kollegen/innen“ die geringsten Fehlbeanspruchungen. Dieses Ergebnis deckt sich mit der Aussage der Auswertung zur Gesamtzufriedenheit, in der die Kollegen/innen ebenso als mehrheitlich als zufriedenheitsfördernder Faktor genannt wurden. Nachfolgende Abbildung soll nun einen Überblick über das gesamte Spektrum der Fehlbeanspruchungen in Verbindung mit den Rahmenbedingungen (Kontext-Variablen) geben:

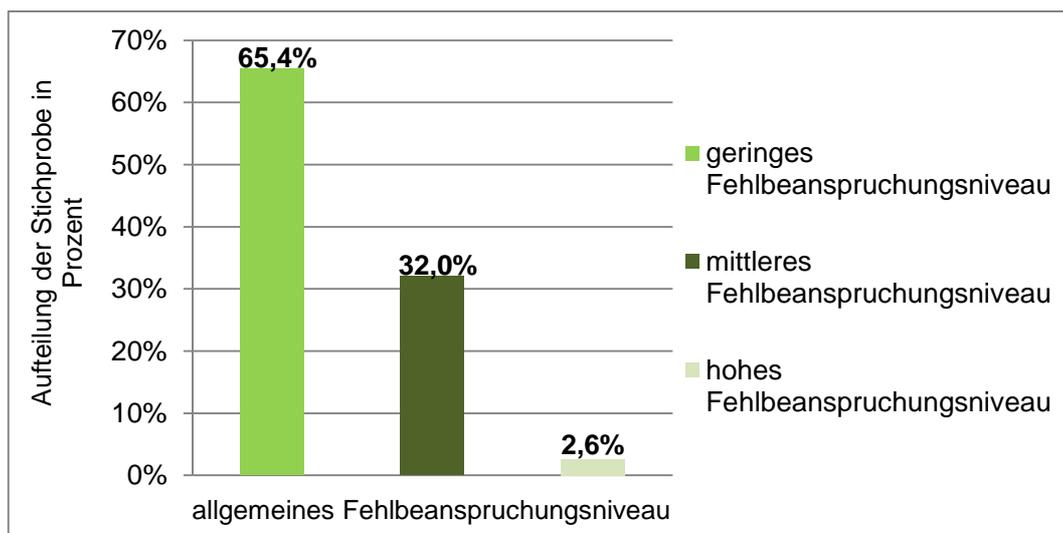
Abbildung 22: Spektrum der Fehlbeanspruchungen in Verbindung mit den Rahmenbedingungen



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Fuchs 2006: 22

Weiter folgt noch eine Darstellung des allgemeinen Fehlbeanspruchungsniveaus. Dabei fließen alle 17 Dimensionen in die Berechnung ein und es folgt eine Zuteilung in drei Kategorien. Die Gruppe des geringsten Fehlbeanspruchungsniveaus wird von denjenigen Personen gebildet, welche in maximal fünf Dimensionen Belastungsmomente wahrnehmen. Von einem mittleren Niveau wird ausgegangen, wenn der/die Befragten in insgesamt sechs bis elf Dimensionen Belastungsmomente erlebt. Geben die Mitarbeiter/innen Belastungsmomente in zwölf Dimensionen oder mehr an, so folgt eine Zuteilung in die Gruppe des hohen Fehlbeanspruchungsniveaus. Der Kategorisierung entsprechend erleben 65,4% der Befragten ein geringes, 32,0% der Mitarbeiter/innen ein mittleres und 2,6% der Teilnehmenden ein hohes Fehlbeanspruchungsniveau. In diesem Zusammenhang ist es wesentlich zu erwähnen, dass durchschnittlich in 4,64 von insgesamt 17 möglichen Dimensionen ( $SD=3,279$ ) Belastungsmomente wahrgenommen werden.

Abbildung 23: allgemeines Fehlbeanspruchungsniveau



Quelle: eigene Darstellung

Im Folgenden geht es um jene Aspekte, die im Arbeitsalltag als Erleichterung wahrgenommen werden und dementsprechende Potentiale bergen.

### 6.3.3 Ressourcen

In diesem Kapitel geht es um die Darstellung der wahrgenommenen Ressourcen im Betrieb. Die Erhebung und Analyse jener Faktoren, welche zufriedenheitsfördernd wirken, sind sowohl für die vorliegende Masterarbeit als auch für die Praxis der Offenen Kinder- und Jugendarbeit von besonderer Relevanz. Insofern bedarf es einer genauen Betrachtung der gewonnenen Daten. Zu diesem Zweck wurden jene Aspekte, welche von den Befragten als Unterstützung bzw. als Ressource wahrgenommen werden, zu insgesamt neun Dimensionen verdichtet. Nachfolgende Tabelle soll einen Überblick über die relevanten Themenbereiche verschaffen:

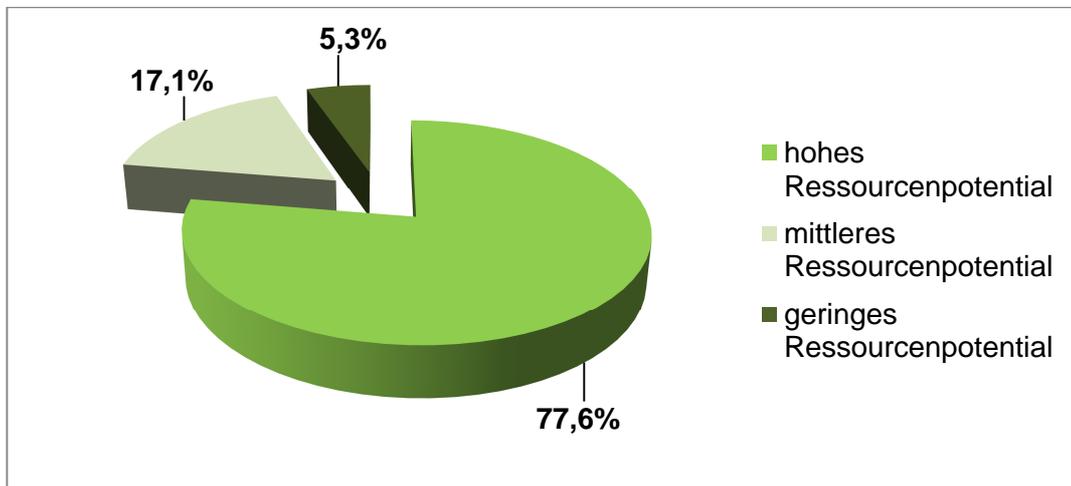
Tabelle 12: Themenbereiche der Ressourcendimensionen

Dimensionen	Themenbereiche
Ressource 1)	hilfreich bewertete betriebliche Weiterbildung
Ressource 2)	Entwicklungsmöglichkeiten im Betrieb
Ressource 3)	Möglichkeiten für Abwechslung/Kreativität im Betrieb
Ressource 4)	Einflussmöglichkeiten auf der Planungsebene
Ressource 5)	Einflussmöglichkeiten auf die Rahmenbedingungen
Ressource 6)	positive Rückmeldung durch das Arbeitsergebnis
Ressource 7)	soziale Unterstützung durch Vorgesetzte
Ressource 8)	inhaltliche Unterstützung durch Vorgesetzte
Ressource 9)	soziale Unterstützung durch Kollegen/innen

Quelle: eigene Darstellung

Am häufigsten wird von den befragten Personen die soziale Unterstützung durch ihre Kollegen/innen als Unterstützung im Arbeitsalltag genannt. 77,6% sehen in den Hilfestellungen ihrer Kollegen/innen ein hohes Ressourcenpotential.

Abbildung 24: Ressourcenpotential durch soziale Unterstützung der Kollegen/innen (n=76)

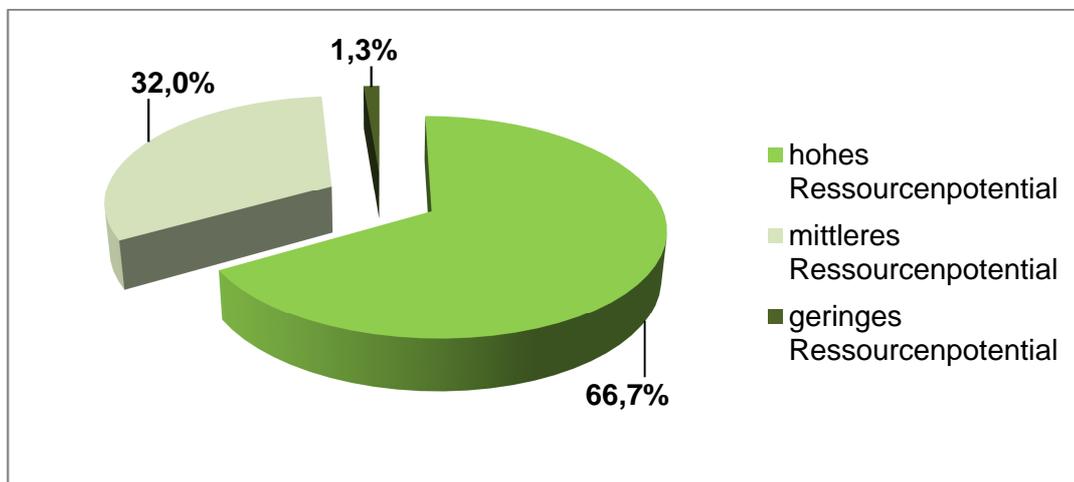


Quelle: eigene Darstellung

Nach der Dimension „soziale Unterstützung durch Kollegen/innen“ stellt der Aspekt Möglichkeiten für Abwechslung und Kreativität im Beruf mit 74,4% im Bereich des hohen Ressourcenpotentials eine wesentliche Ressource dar. Demnach bietet der Arbeitsalltag im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit einen hohen Grad an Einfallsreichtum.

Weiter kann festgehalten werden, dass die Befragten zu 66,7% ein hohes Ressourcenpotential durch positive Rückmeldungen in Bezug auf die Arbeitsergebnisse feststellen. Daraus kann geschlossen werden, dass die Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit unmittelbare Rückmeldung auf ihre Arbeitsleistung erhalten.

Abbildung 25: Ressourcenpotential durch positive Rückmeldung durch das Arbeitsergebnis (n=78)

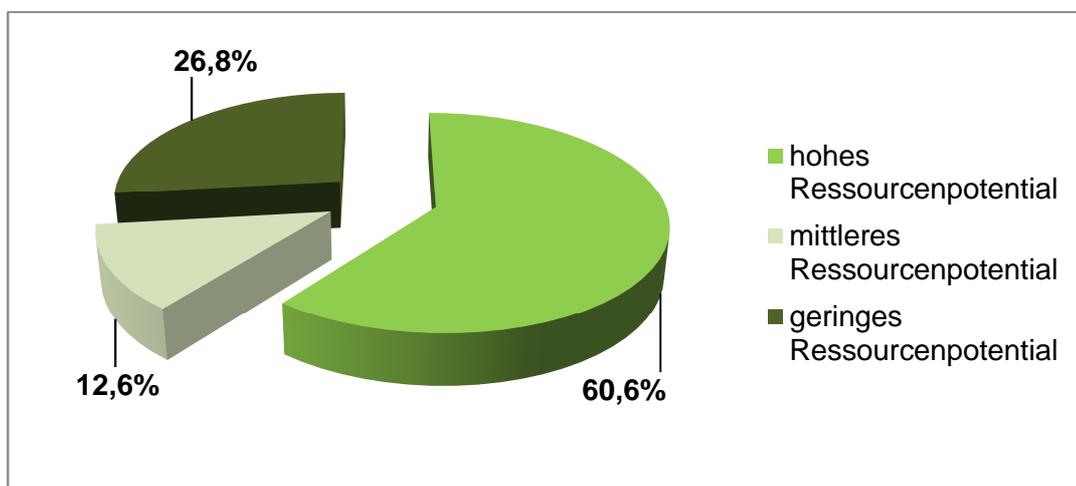


Quelle: eigene Darstellung

Die Einflussmöglichkeiten auf der Planungsebene werden zu 62,8% im Bereich des hohen Ressourcenpotentials bewertet, was wiederum dafür spricht, dass sich die Mitarbeiter/innen sehr aktiv in die Arbeitsplanung einbringen können. Ebenso könnte dieses Ergebnis ein Indiz dafür sein, dass den Teammitgliedern im Bereich der Vorbereitung ein gewisser Handlungsspielraum eingeräumt wird.

Die soziale Unterstützung durch den/die Vorgesetzte wird von den Befragten ebenso als eine wertvolle Ressource angesehen. Insgesamt 60,6% empfinden diese beruflichen Hilfestellungen als hohes Ressourcenpotential.

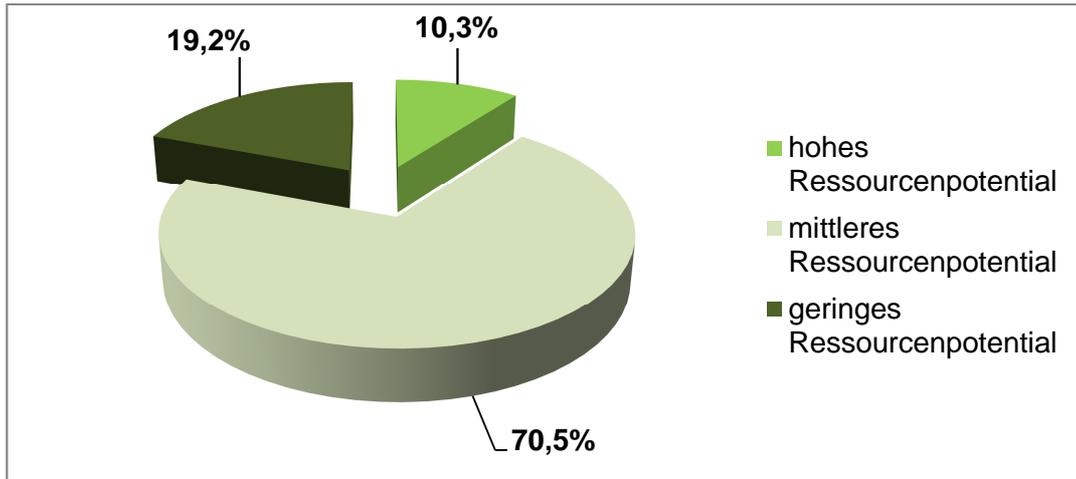
Abbildung 26: Ressourcenpotential durch soziale Unterstützung des/der Vorgesetzten (n=74)



Quelle: eigene Darstellung

In den hilfreich bewerteten Weiterbildungsmöglichkeiten sehen die Befragten zu 55,0% ein hohes Ressourcenpotential für ihren beruflichen Alltag. Demnach liegt im Weiterbildungsangebot für die Mitarbeiter/innen durchaus Wirkungsfähigkeit bezogen auf die bessere Bewältigung ihrer Arbeitsanforderungen. Der inhaltlichen Unterstützung durch den/die Vorgesetzte/n wird zu 47,9% hohes Ressourcenpotential zugemessen, die Einflussmöglichkeiten auf die Rahmenbedingungen werden mit 46,2% hohem Ressourcenpotential bewertet. Das geringste Ressourcenpotential zeichnet sich im Bereich Entwicklungsmöglichkeiten im Betrieb ab, was möglicherweise auf einen Mangel an Aufstiegsmöglichkeiten schließen lässt (vgl. Schmidt 2011: 33). Insgesamt ergibt sich in dieser Dimension folgendes Bild in Bezug auf die Verteilung der Ressourcenpotentiale:

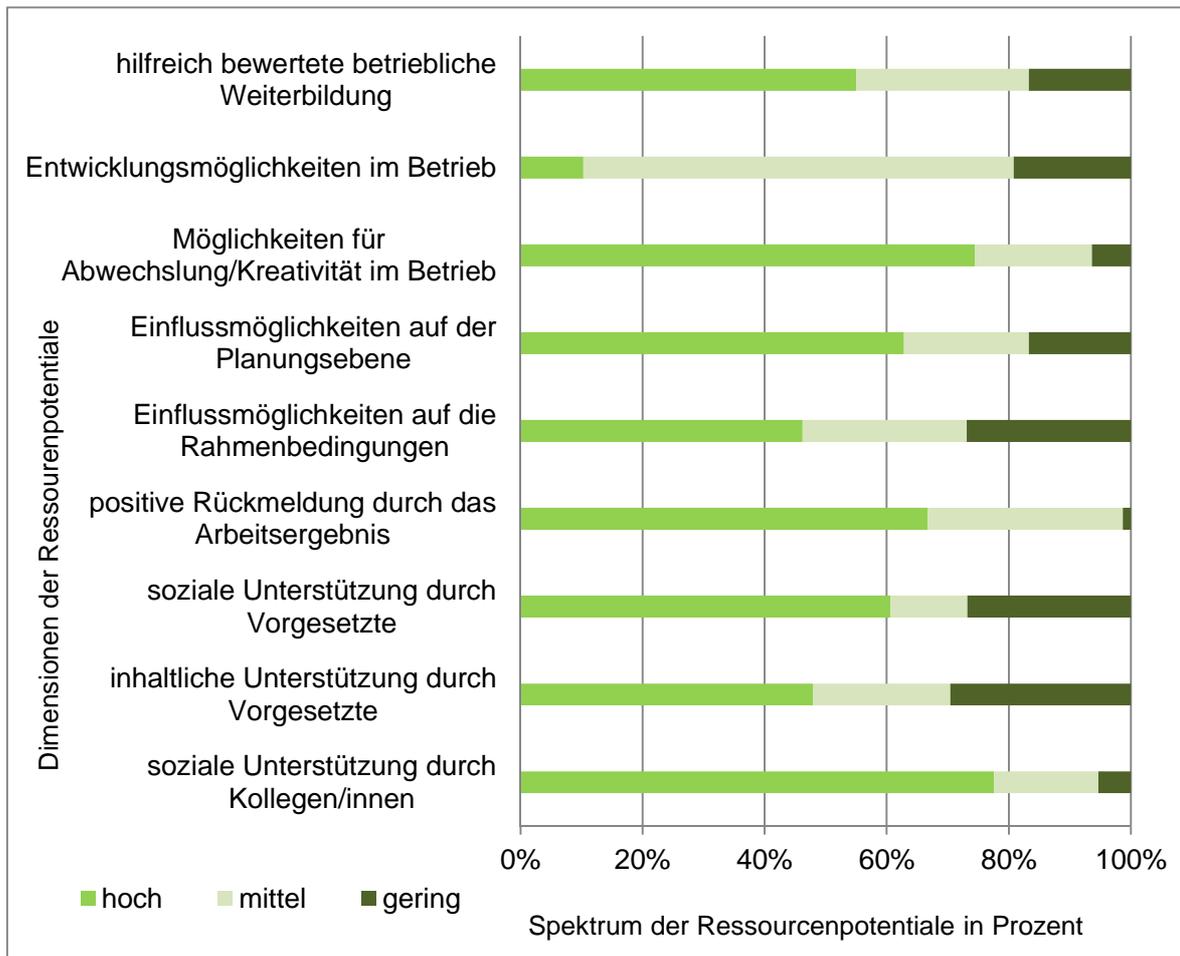
Abbildung 27: Ressourcenpotential durch Entwicklungsmöglichkeiten im Betrieb (n=78)



Quelle: eigene Darstellung

Nachfolgende Abbildung soll einen Überblick über die Verteilung der Ressourcenpotentiale verschaffen sowie einen Vergleich der unterschiedlichen Dimensionen untereinander ermöglichen:

Abbildung 28: Spektrum der Ressourcenpotentiale

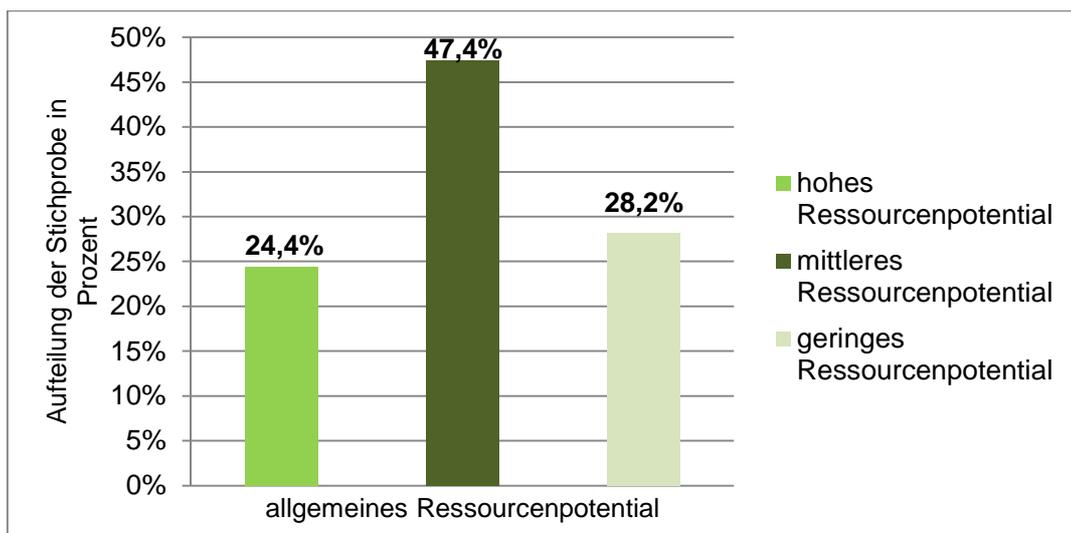


Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Fuchs 2006: 89

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Dimensionen soziale Unterstützung durch Kollegen/innen und Möglichkeiten für Abwechslung und Kreativität im Beruf die höchsten Ressourcenpotentiale bieten. Ebenso die positive Rückmeldung durch das Arbeitsergebnis wird von den Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit als gewinnbringend betrachtet. Lediglich die Dimension Entwicklungsmöglichkeiten im Betrieb weist einen deutlichen Wert unter 45,0% im Bereich des hohen Ressourcenpotentials auf, alle anderen Themenbereiche liegen darüber.

Weiter folgt noch eine Darstellung des allgemeinen Ressourcenpotentials. Dabei fließen alle neun Dimensionen in die Berechnung ein und es folgt eine Zuteilung in drei Kategorien. Diejenigen Personen, welche in mindestens sieben Dimensionen Ressourcen erleben, bilden die Gruppe des hohen Ressourcenpotentials. Von einem mittleren Potential wird ausgegangen, wenn der/die Befragten in insgesamt vier bis sechs Dimensionen Ressourcen erlebt. Geben die Mitarbeiter/innen in lediglich bis zu drei Dimensionen Ressourcen an, so folgt eine Zuteilung in die Gruppe des geringen Ressourcenpotentials. Der Kategorisierung entsprechend erleben 24,4% der Befragten ein hohes, 47,4% der Mitarbeiter/innen ein mittleres und 28,2% ein geringes Ressourcenpotential. Den höchsten Anteil besitzt demnach die Gruppe des mittleren Potentials. In diesem Zusammenhang ist es wesentlich zu erwähnen, dass im Durchschnitt 4,79 von insgesamt neun möglichen Dimensionen ( $SD=2,104$ ) als Ressourcen wahrgenommen wurden.

Abbildung 29: allgemeines Ressourcenpotential



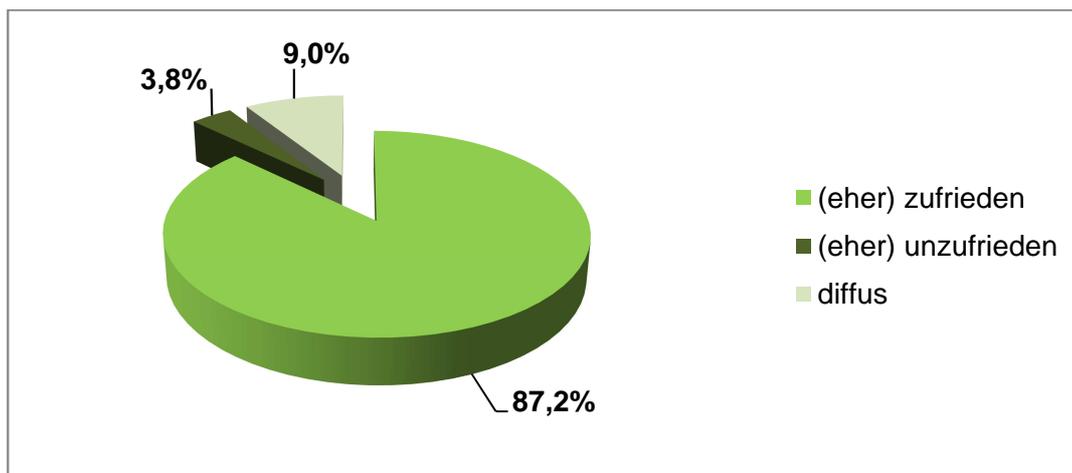
Quelle: eigene Darstellung

Abschließend lässt sich an dieser Stelle festhalten, dass in einer weiteren Berechnung ein hoch signifikanter Zusammenhang ( $\chi^2=19,153$ ;  $p=0,001$ ) zwischen den beiden Variablen Gesamtzufriedenheit und allgemeines Ressourcenpotential festgestellt werden konnte. Das bedeutet wiederum, dass eher unzufriedene Mitarbeiter/innen kaum Ressourcenpotential erleben und umgekehrt sehr zufriedene Mitarbeiter/innen ein hohes Ressourcenpotential wahrnehmen.

#### 6.4 Auswertung der Ausprägungsformen nach Bruggemann et al. (1975)

Wie bereits in Kapitel 5.6.4 erwähnt, erfolgte bei der Auswertung der Ausprägungsformen von Arbeits(un)zufriedenheit nach Bruggemann et al. (1975) zunächst eine Kategorisierung der Befragten, indem diese in eine von drei Gruppen zugeteilt wurden. Nachfolgende Abbildung soll einen Überblick der Zufriedenheitsqualitäten verschaffen, wobei die Gruppe der (eher) zufriedenen Mitarbeiter/innen mit einem Anteil von 87,2% eine deutliche Mehrheit darstellt.

Abbildung 30: Arbeits(un)zufriedenheit nach Bruggemann et al. (n=78)

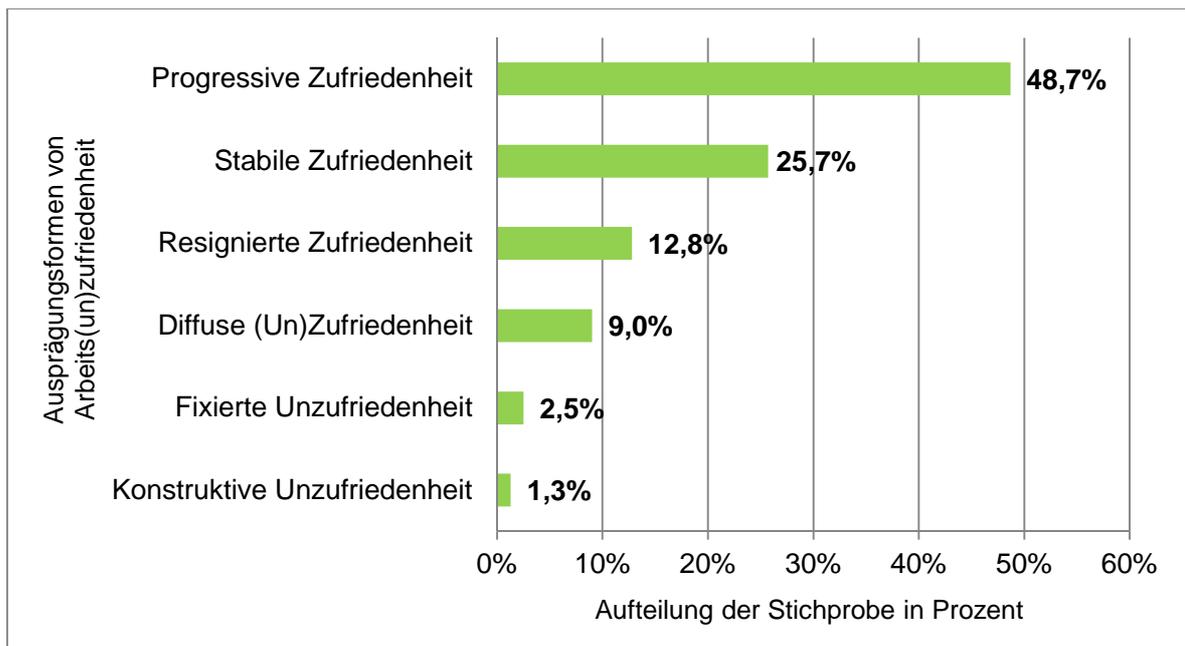


Quelle: eigene Darstellung

In einem weiteren Schritt erfolgte eine exakte Zuteilung in die Ausprägungsformen stabile, progressive und resignierte Zufriedenheit sowie konstruktive und fixierte Unzufriedenheit. Dabei stellte sich heraus, dass die Gruppe der progressiv Zufriedenen mit 48,7% den größten Anteil besitzt. Es handelt sich dabei um jene Personen, die mit ihrer Arbeitsstelle an sich zufrieden sind, allerdings zukünftig noch weitere berufliche Ziele verfolgen. Die zweitgrößte Gruppe stellen die stabil Zufriedenen mit 25,7% dar, welche mit ihrer Arbeitsstelle zufrieden sind und hoffen, dass es weiterhin so bleibt. Gefolgt von den resigniert Zufriedenen mit 12,8%, diejenigen Mitarbeiter/innen, welche derzeit keine andere Alternative für sich sehen und die der Meinung sind, es könnte schlimmer sein. 3,8% der Befragten fühlen sich der Gruppe unzufriedener Personen zugehörig, wovon 2,5% eine fixierte Unzufriedenheit aufweisen. Diese Mitarbeiter/innen sehen keine

Möglichkeit, ihren derzeitigen Job zu verbessern und wünschen sich in einen anderen Beruf zu wechseln. Demgegenüber versuchen 1,3% ihre derzeitige Arbeitssituation trotz Unzufriedenheit zu verbessern, bevor er/sie sich eine neue Arbeitsstelle sucht. Diejenigen Personen, welche ein ambivalentes Antwortmuster aufwiesen, wurden der Gruppe der diffus (un)zufriedenen Mitarbeiter/innen zugeordnet. 9,0% der Befragten schwanken demnach zwischen Zufriedenheit und Unzufriedenheit.

Abbildung 31: Ausprägungsformen von Arbeits(un)zufriedenheit nach Bruggemann et al. (n=78)



Quelle: eigene Darstellung

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Gruppe der zufriedenen Mitarbeiter/innen den größten Anteil darstellt. Insgesamt geben 74,4% eine progressive oder stabile Zufriedenheit an. Ungeachtet dessen ist an dieser Stelle festzuhalten, dass die Gruppe der resigniert Zufriedenen einen Anteil von 12,8% aufweist, 9,0% ambivalent antworteten und 3,8% in konstruktiver oder fixierter Form unzufrieden mit ihrer Arbeitssituation sind.

## 6.5 Ist-Soll-Vergleich

Als letzter Teil der Auswertung folgt nun ein Vergleich zwischen der bestehenden Ist-Situation und der erwünschten Soll-Situation aller Befragten. Dazu wurde der Frageblock (G) Ihre Ansprüche an gute Arbeit aus dem Fragebogen herangezogen und in weiterer Folge mit passenden Variablen aus den vorhergehenden Frageblöcken verglichen. In der Ergebnisauswertung waren insgesamt drei verschiedene Varianten möglich. Entweder es herrschte Übereinstimmung zwischen der bestehenden Ist-Situation und der erwünschten Soll-Situation oder es gab Abweichungen zwischen der Realität und der

Wunschvorstellung hinsichtlich der persönlichen Arbeitssituation. Letzteres kann wiederum in zwei unterschiedliche Richtungen verlaufen. Zum einen in die Situation, dass mangelnde Arbeitsbedingungen bei bestehender (hoher) persönlicher Wichtigkeit vorherrschen oder umgekehrt, dass bessere Arbeitsbedingen vorhanden sind als erwünscht. Nachfolgend werden die Themenbereiche Tätigkeit und Arbeitsplatz, Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten, Arbeitszeit, Einkommens- und Arbeitsplatzsicherheit, Vorgesetzte/r und Kollegen/innen einem Vergleich der Ist-Situation mit der Soll-Soll Situation unterzogen. Es kann an dieser Stelle gleich vorweg genommen werden, dass die Befragten in keinem Themenbereich bessere Arbeitsbedingungen vorfinden als erwünscht. Insofern kann bei den Ergebnissen lediglich zwischen einer Übereinstimmung oder einer Abweichung, im Sinne von mangelnden Arbeitsbedingungen bei (hoher) persönlicher Wichtigkeit, ausgegangen werden.

### 6.5.1 Tätigkeit und Arbeitsplatz

Der Themenbereich Tätigkeit und Arbeitsplatz befasst sich hauptsächlich mit der Vielseitigkeit, Kreativität und Sinnhaftigkeit der eigenen Arbeitstätigkeit. Zum Vergleich der bestehenden Ist-Situation mit der erwünschten Soll-Situation wurden folgende Variablen mit dem Ergebnis einer Übereinstimmung von 88,6% und einer Abweichung von 11,7% herangezogen:

Tabelle 13: Ist-Soll-Vergleich, Tätigkeit und Arbeitsplatz

Ist-Variable	Tätigkeit und Arbeitsplatz	Soll-Variable
VB08.11	abwechslungsreiche und vielseitige Arbeitstätigkeit	VG01.1
VB08.7	Kreativität, eigene Ideen entwickeln	VG01.3
VB08.14	Arbeitstätigkeit als sinnvoll empfinden	VG01.11

Quelle: eigene Darstellung

### 6.5.2 Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten

Hinsichtlich der Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten im Betrieb stellte sich heraus, dass 29,3% der Befragten im Ist-Soll-Vergleich übereinstimmen. Das bedeutet wiederum, dass eine Abweichung der Realität von der Idealvorstellung von 70,7% besteht. Dieses Ergebnis könnte möglicherweise für die mangelnden Aufstiegsmöglichkeiten im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit sprechen. Folgende Variablen wurden hierfür zum Vergleich herangezogen:

Tabelle 14: Ist-Soll-Vergleich, Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten

Ist-Variable	Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten	Soll-Variable
VB08.1	Arbeitsplatzgestaltung	VG04.2
VB08.13	berufliche Aufstiegsmöglichkeiten	VG04.4
VB08.12	berufliche Weiterqualifikation	VG04.6

Quelle: eigene Darstellung

### 6.5.3 Arbeitszeit

Die Rahmenbedingungen hinsichtlich der Arbeitszeit stehen für 34,4% der Befragten im Gleichklang mit deren Wunschvorstellung. 65,3% der Befragten finden allerdings mangelnde Bedingungen bei (hoher) persönlicher Wichtigkeit vor. Möglicherweise ein Indiz für die zahlreichen Abend- und Wochenenddienste, die im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit notwendig sind, um die Zielgruppe zu erreichen.

Tabelle 15: Ist-Soll-Vergleich, Arbeitszeit

Ist-Variable	Arbeitszeit	Soll-Variable
VC02.1	Überstunden bzw. Mehrstunden	VG02.2
VC07	Arbeitszeit angepasst an persönliche Bedürfnisse	VG02.4
VC06.1+2	Abend- und Wochenenddienste	VG02.6

Quelle: eigene Darstellung

### 6.5.4 Einkommens- und Arbeitsplatzsicherheit

Ähnlich wie beim Themenblock Arbeitszeit gestaltet sich die Verteilung hinsichtlich der Einkommens- und Arbeitsplatzsicherheit zu 37,7% mit Übereinstimmung und zu 62,3% mit Abweichung. Nachfolgende Variablen wurden zum Ist-Soll-Vergleich herangezogen:

Tabelle 16: Ist-Soll-Vergleich, Einkommens- und Arbeitsplatzsicherheit

Ist-Variable	Einkommens- und Arbeitsplatzsicherheit	Soll-Variable
VD01.4	festes, sicheres Einkommen	VG03.1
VD01.5	erfolgs- und leistungsbezogene Gehaltsteile	VG03.3
VB07.5	persönliche Arbeitsplatzsicherheit	VG06.1

Quelle: eigene Darstellung

### 6.5.5 Vorgesetzte/r

In Bezug auf den/die Vorgesetzte empfinden knapp die Hälfte der Befragten (49,3%) eine Übereinstimmung zwischen der Ist-Situation und den persönlichen Idealvorstellung an eine/n Vorgesetzte/n. Die andere Hälfte (50,7%) hegt hinsichtlich dem/der Vorgesetzten

höhere Wunschvorstellungen. Für diesen Themenbereich wurden folgende Variablen herangezogen:

Tabelle 17: Ist-Soll-Vergleich, Vorgesetzte/r

Ist-Variable	Vorgesetzte/r	Soll-Variable
VB11.3	Sorge um berufliche und fachliche Weiterentwicklung	VG07.2
VB11.4	gute Arbeitsplanung	VG07.3
VB11.6	Lobe, Anerkennung und konstruktive Kritik	VG07.6

Quelle: eigene Darstellung

### 6.5.6 Kollegen/innen

Der letzte Themenbereich im Ist-Soll-Vergleich befasst sich mit den Arbeitskollegen/innen. Ähnlich wie in den Kapiteln 6.2, 6.3.2 und 6.3.3 (Gesamtzufriedenheit, Fehlbeanspruchungen im Zusammenhang mit Kontext-Variablen, Ressourcen) fällt die Bewertung des eigenen Teams sehr gut aus. So besteht bei 77,8% der Befragten eine Übereinstimmung der tatsächlichen Situation im Team mit dem eigenen Ideal. Hingegen kristallisierte sich bei 22,2% der Befragten eine Abweichung heraus. Nachfolgende Variablen wurden hierfür zum Vergleich herangezogen:

Tabelle 18: Ist-Soll-Vergleich, Kollegen/innen

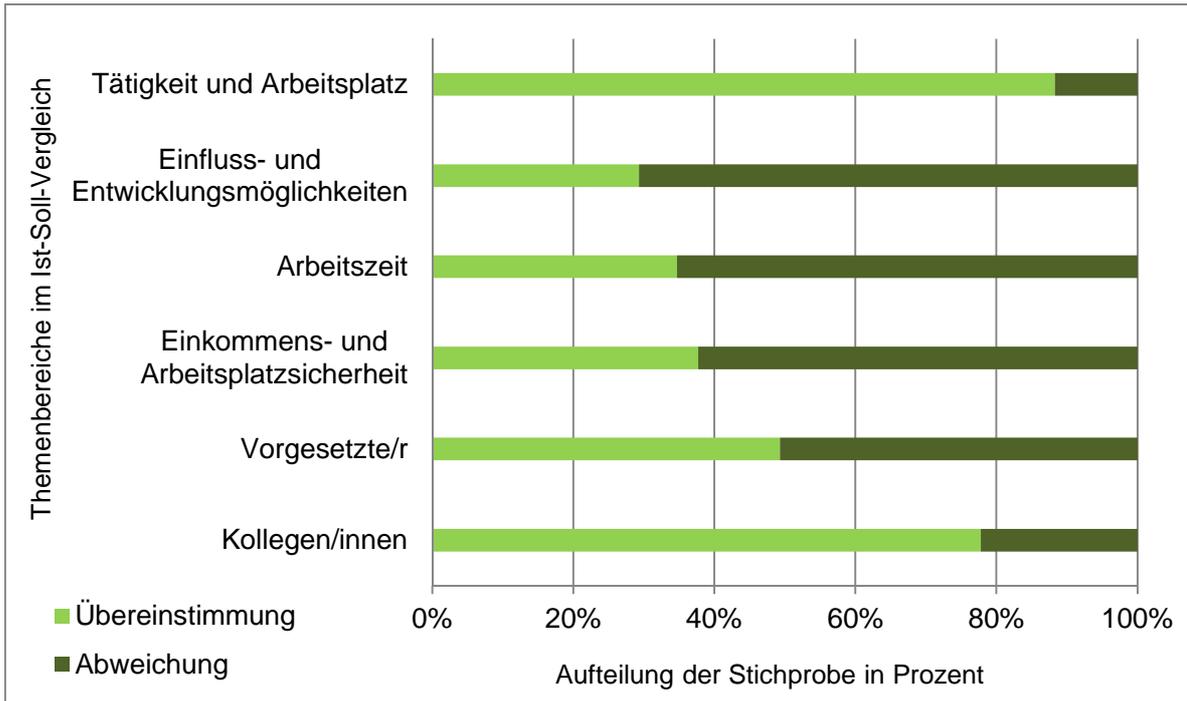
Ist-Variable	Kollegen/innen	Soll-Variable
VB08.8	Zeit zum Austausch	VG08.1
VB03.7	Leistungswettbewerb	VG08.2
VB13.1	gegenseitige Hilfe und Unterstützung	VG08.3

Quelle: eigene Darstellung

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Themenbereiche Tätigkeit und Arbeitsplatz sowie Kollegen/innen die höchsten Werte hinsichtlich der Übereinstimmung der vorgefundenen Ist-Situation und der erwünschten Soll-Situation aufweisen. Umgekehrt ergibt der Ist-Soll-Vergleich den Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten zu 70,7% eine Abweichung im Sinne von mangelnden Arbeitsbedingungen bei (hoher) persönlicher Wichtigkeit.

Nachfolgende Graphik dient der Zusammenfassung der Ergebnisse und bietet gleichzeitig einen Überblick der Verteilung von Übereinstimmung und Abweichung.

Abbildung 32: Ist-Soll-Vergleich



Quelle: eigene Darstellung

Abschließend folgen nun die Diskussion der Ergebnisse und das Resümee hinsichtlich der quantitativen Querschnitterhebung zur Arbeitszufriedenheit von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in ausgewählten Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien. Abgerundet wird die Ergebnisdarstellung von einem Ausblick möglicher weiterer Forschungsvorhaben im Themenbereich „Arbeitszufriedenheit in sozialen Organisationen“.

## 7 Diskussion der Ergebnisse

Vorliegende Arbeit machte es sich zum Ziel, die Arbeitszufriedenheit sozialer Organisationen näher zu betrachten, fokussiert auf das Handlungsfeld der Offenen Kinder- und Jugendarbeit im Raum Wien. Die Forschungsfragen der quantitativen Querschnittserhebung lauten demnach: „Wie hoch ist die Arbeitszufriedenheit bei Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien ausgeprägt? Welche Faktoren sind dabei entscheidend?“ Vor diesem Hintergrund soll nun eine Diskussion der Ergebnisse stattfinden.

Aus methodischer Sicht ist anzumerken, dass es sich bei dem Erhebungsinstrument zwar um eine verkürzte und modifizierte Version des Fragebogens zur Studie „Was ist gute Arbeit?“ von Fuchs (2006) handelt, welche dennoch sehr umfangreich ist. Insofern stellt die Rücklaufquote von insgesamt 50,98% ein äußerst zufriedenstellendes Ergebnis dar. Des Weiteren wurde bereits bei der Dateneingabe sichtbar, dass die Befragten größtenteils ein durchgängig diszipliniertes Antwortmuster aufwiesen, was wiederum für die Auswertungsphase eine erhebliche Ressource darstellte. Ein zögerliches Antwortverhalten stellte sich lediglich bei den Fragen nach dem Eintrittsjahr in die Offene Kinder- und Jugendarbeit, dem/der Vorgesetzten und den Kollegen/innen heraus.

Prinzipiell ist an dieser Stelle zu erwähnen, dass das Thema „Arbeitszufriedenheit in sozialen Organisationen“ unterschiedliche Reaktionen in der Praxis hervorrief. Dies wurde vor allem bei der Feldarbeit deutlich, in der insbesondere auf der Leitungsebene zahlreiche Gespräche stattfanden. Für die teilnehmenden Einrichtungen war die anonymisierte Darstellung der Ergebnisse ein besonderes Anliegen, weswegen diesem Wunsch selbstverständlich nachgegangen wurde. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter/innen ein äußerst sensibler Themenbereich in der Sozialen Arbeit zu sein scheint, wenngleich dieser einen wesentlichen Indikator für den Unternehmenserfolg darstellt.

Ein erster Blick auf die Ergebnisse zeigt, dass eine hohe Gesamtzufriedenheit mit einem durchschnittlichen Wert von 1,70 (SD=0,386) zu verzeichnen ist. Diese resultiert stark aus den Faktoren Unterstützung durch Kollegen und Kolleginnen, körperliche Anforderungen an die Arbeitsstelle sowie persönliche Arbeitsplatzsicherheit. Im Unterschied zu diesen Ressourcen erwachsen Fehlbeanspruchungen durch mangelnden Informationsfluss und höheren Ansprüchen an das Einkommen aus der Haupterbstätigkeit.

Hinsichtlich einer genaueren Betrachtung der Faktoren zur Arbeitszufriedenheit im Spiegel von Fehlbeanspruchungen und Ressourcen lassen sich weitere interessante Ergebnisse feststellen. Im Zusammenhang mit den Fehlbeanspruchungen konnten zum einen diejenigen Faktoren ausgeforscht werden, die entweder sehr häufig oder sehr selten im beruflichen Alltag der Offenen Kinder- und Jugendarbeit vorkommen. Zum anderen konnten Größen ermittelt werden, die zwar selten auftreten, jedoch bei Vorhandensein hohe Belastungsmomente auslösen. Hinsichtlich der Ressourcen im Betrieb konnte ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Gesamtzufriedenheit und dem allgemeinen Ressourcenpotential festgestellt werden.

Besonders häufig auftretende Situationen im Zusammenhang mit den Fehlbeanspruchungen sind die gleichzeitige Erledigung mehrerer Aufgaben (100,0%), die Arbeit am Bildschirm oder Computer (93,6%) sowie die geringen Aufstiegsmöglichkeiten im Betrieb (90,8%). Des Weiteren sehen sich 98,7% der Befragten für das Wohlergehen anderer verantwortlich und 94,9% mit den Problemen bzw. mit dem Leid anderer Personen konfrontiert. Dieses Ergebnis spricht dafür, dass Adressaten/innen sozialer Dienstleistungen im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit zu einem großen Anteil persönliche Problemlagen zu bewältigen haben. Prinzipiell weisen Nutzer/innen sozialer Dienstleistungen mehrheitlich komplexe Problemsituationen auf (vgl. Schellberg 2008: 46ff). Umgekehrt fallen die Bewertungen der Befragten in den gesamten Dimensionen „geringe persönliche Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten“ eher gering aus, was wiederum dafür spricht, dass den Mitarbeiter/innen eigenständiges Agieren in den Teilbereichen Arbeitsaufgabe, Arbeitsplanung, Arbeitsplatz- und Arbeitszeitgestaltung zugestanden wird. Im Artikel zum Forschungsstand der Offenen Kinder- und Jugendarbeit von Schmidt (2011) findet sich eine ähnliche Aussage zu diesem Ergebnis: „Zu verzeichnen ist eine hohe Binnenzufriedenheit, bedingt durch die weitestgehend unabhängige Arbeit innerhalb der Einrichtungen sowie der inhaltlichen Tätigkeit und Interaktion mit den Besucher/innen“ (Schmidt 2011: 32).

Hinsichtlich der Fehlbeanspruchungen, welche selten genannt wurden, jedoch bei Vorhandensein hohe Belastungsmomente auslösen, kann festgestellt werden, dass es sich vorwiegend um die Themenbereiche „persönliche Entfaltungsmöglichkeiten“ sowie „Vorgesetzte“ und „Kollegen/innen“ handelt. Beispielsweise nennen lediglich 6,5% der Befragten eine Fehlbeanspruchung im Bereich der geringen Abwechslungsmöglichkeiten im beruflichen Alltag. Die Belastungsmomente dieser 6,5% liegen allerdings bei 100,0%. Ähnlich sieht es im Bereich der mangelnden Möglichkeiten etwas Neues auszuprobieren aus. Von den 7,7% der Befragten, die eine Fehlbeanspruchung angeben, nehmen 83,3%

Belastungsmomente mit dieser Situation wahr. Insbesondere im Bereich der Vorgesetzten erwachsen hohe Belastungsmomente beim Empfinden von mangelnder Wertschätzung, geringer Sorge um das Wohlbefinden der Mitarbeiter/innen sowie einem wahrgenommenen Mangel an Lob, Anerkennung und konstruktiver Kritik. Beispielsweise geben 15,5% der Befragten an, dass sie sich von dem/der Vorgesetzten zu wenig beachtet und/oder wertgeschätzt fühlen. Die Belastungsmomente dieser Gruppe an Befragten liegen bei 100,0%. Ebenso scheint es für die Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit (sehr) belastend zu sein, wenn sie einen Mangel an Unterstützung seitens ihrer Kollegen/innen empfinden. In diesem Zusammenhang geben 5,5% der Befragten an, dass sie sich mehr Unterstützung seitens der Kollegen/innen wünschen, wobei dieser Zustand zu 75,0% Belastungsmomente auslöst. Diese Ergebnisse decken sich weitgehend mit den Aussagen gegenwärtiger Studien zur Arbeitszufriedenheit. Beispielsweise stellte der Eurofound im aktuellen Forschungsbericht „Fifth European Working Condition Survey“ (2012) fest, dass sich die soziale Komponente der Arbeitsstelle als entscheidender Faktor im beruflichen Alltag erweist. Dementsprechend wird der sozialen Unterstützung durch Vorgesetzte und Kollegen/innen ein hohes Maß an Bedeutung zugewiesen (vgl. Eurofound 2012: 128). Des Weiteren unterstreicht die Studie „Was ist gute Arbeit? - Anforderungen aus Sicht der Erwerbstätigen“ von Fuchs (2006) die Wichtigkeit sozialer Aspekte der Arbeit. „Die hohe Bedeutung von kollegialer Zusammenarbeit wird auch in der ablehnenden Haltung gegenüber konkurrierenden Verhalten unter Kollegen/-innen deutlich [...]“ (Fuchs 2006: 13). Ebenso stellen sich die Führungsqualitäten der unmittelbaren Vorgesetzten nach Fuchs (2006) als wesentliche Größen hinsichtlich der Mitarbeiter/innenzufriedenheit heraus (vgl. Fuchs 2006: 13f). Im Umkehrschluss dieser Ergebnisse kann festgestellt werden, dass die Bereiche Entfaltungsmöglichkeiten, Wertschätzung, Anerkennung, Lob, konstruktive Kritik sowie soziale Unterstützung wesentliche Indikatoren für die subjektive Arbeitszufriedenheit darstellen und bei mangelhaftem Vorhandensein (hohe) Belastungsmomente auslösen können.

Das Spektrum an Ressourcen im beruflichen Alltag, welche im arbeitswissenschaftlichen Kontext als Grundlage persönlichkeitsfördernder Gestaltung von Arbeit bezeichnet werden, ist im hohen Maß durch die soziale Unterstützung und den Rückhalt von Kollegen/innen geprägt (vgl. Fuchs 2006: 15f). Weiter bergen Abwechslung und Kreativität ein großes Ressourcenpotential im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit ebenso wie die positive Rückmeldung durch das Arbeitsergebnis. Weiter ist in diesem Zusammenhang wesentlich zu erwähnen, dass durchschnittlich in 4,79 - von

insgesamt neun möglichen Dimensionen (SD=2,104) - ein Ressourcenpotential wahrgenommen wurde.

Wird die Arbeitszufriedenheit der Befragten nach den Ausprägungsformen von Bruggemann et al. (1975) betrachtet, so ergibt sich folgendes Bild: 87,2% der Befragten sind (eher) zufrieden, 3,8% sind (eher) unzufrieden und 9,0% weisen ein diffuses Antwortmuster auf, d.h. diese Personen schwanken zwischen Zufriedenheit und Unzufriedenheit. Nach einer Differenzierung der zufriedenen Mitarbeiter/innen (87,2%) kann weiter festgestellt werden, dass 48,7% der Befragten progressive Zufriedenheit aufweisen, weitere 25,7% geben an stabil zufrieden zu sein und die verbleibenden 12,8% können der Gruppe der resigniert Zufriedenen zugeordnet werden. Besonders interessant erscheint dabei die Tatsache, dass es sich bei der größten Gruppe der Zufriedenen um jene Personen handelt, die mit ihrer Arbeitsstelle an sich zufrieden sind, allerdings zukünftig noch weitere berufliche Ziele verfolgen. Diese Aussage deckt sich mit dem Forschungsstand der Offenen Kinder- und Jugendarbeit von Schmidt (2011), der relativ kurze Verbleibzeiten der Mitarbeiter/innen mit der Begründung feststellte:

„Anscheinend wird die Tätigkeit in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit weiterhin lediglich als Teilstation in der beruflichen Karriere angesehen [...]. Es fehlen allerdings Möglichkeiten der (fachlichen) Weiterentwicklung bzw. Aufstiegsmöglichkeiten, so dass eine Planung der eigenen Zukunft als schwierig empfunden wird“ (Schmidt 2011: 33).

Im letzten Teil der Auswertung erfolgte ein Vergleich der bestehenden Ist-Situation mit der erwünschten Soll-Situation im Hinblick auf die eigene Arbeitsstelle. Dabei ergaben sich in der Beurteilung drei verschiedene Möglichkeiten. Entweder stimmten die Befragten mit der gegebenen Situation im Vergleich zu den erwünschten Bedingungen überein oder es entstanden Abweichungen zwischen der Realität und der Wunschvorstellung. Die Abweichungen äußerten sich entweder in mangelnden Arbeitsbedingungen bei (hoher) persönlicher Wichtigkeit oder umgekehrt in besseren Arbeitsbedingungen als erwünscht. Interessanter Weise gab es in keinem Themenblock ein Ergebnis mit besseren Arbeitsbedingungen als erwünscht, wobei sich hierbei die Frage stellt, ob Gegebenheiten möglicherweise als selbstverständlich angenommen werden und deshalb die Wunschvorstellungen erst an dem Punkt beginnen, an dem mangelnde Arbeitsbedingungen wahrgenommen werden. Dieser Frage konnte allerdings aufgrund fehlender Informationen nicht weiter nachgegangen werden und ist daher im Rahmen dieser Arbeit nicht eruierbar. Feststellbar ist allerdings, dass die größte Übereinstimmung zwischen der bestehenden Ist-Situation im Vergleich mit der erwünschten Soll-Situation im Bereich der Arbeitstätigkeit selbst liegt, dicht gefolgt von dem Bereich der Kollegen/innen.

Insgesamt scheinen die Befragten mit ihren Kollegen/innen sehr zufrieden zu sein, da sich dieser Faktor sowohl in der Auswertung der Gesamtzufriedenheit als auch in der Auswertung des Ressourcenpotentials und im Ist-Soll-Vergleich als äußerst zufriedenheitsfördernd darstellt. Bei der Auswertung der Fehlbeanspruchungen weisen die Kollegen/innen den geringsten Anteil auf, insofern kann davon ausgegangen werden, dass die Zusammenarbeit mit den Kollegen/innen durchwegs positiv zu verorten ist. Die Wichtigkeit dieser kollegialen Zusammenarbeit sowie der sozialen Komponente des Arbeitslebens an sich wird auch von Fuchs (2006) betont:

„Das Spektrum arbeitsbedingter Ressourcen [...] ist im hohen Maße durch die soziale Unterstützung von Kollegen und Kolleginnen geprägt - dies ist die mit Abstand am häufigsten verbreitete Ressource [...]. Die zweite, wichtige Quelle von sozialen Ressourcen in der beruflichen Arbeitswelt ist ein guter, auf Anerkennung und Unterstützung orientierter, Führungsstil (Fuchs 2006: 18)“.

Weiter nehmen die Befragten eine hohe persönliche Arbeitsplatzsicherheit wahr, weswegen die Beurteilungen im Laufe der Auswertung positiv ausfallen. Ebenso weist sich die Arbeitstätigkeit selbst als zufriedenheitsfördernder Faktor heraus, der auch von Herzberg et al. (1959) als sogenannter „satisfiers“ beurteilt wird. In diesem Themenbereich werden vor allem die Abwechslung, Kreativität, Eigenständigkeit, Vielseitigkeit und Sinnhaftigkeit im Zusammenhang mit der Arbeitstätigkeit angesprochen. Abschließend kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass der Anteil zufriedener Mitarbeiter/innen in allen Auswertungsteilen deutliche Mehrheit besitzt und demnach eine hohe Gesamtzufriedenheit im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien zu verzeichnen ist.

## 8 Fazit und Ausblick

Die Soziallandschaft der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien weist hinsichtlich ihrer Angebotspalette ein breites und vielfältiges Bild auf. Die sozialen Dienstleistungen werden an zahlreichen standortorientierten Projekten wie etwa in Jugendzentren oder Jugendtreffs angeboten. Ebenso finden diese im öffentlichen Raum wie beispielsweise in diversen Parkanlagen oder auf halböffentlichen Flächen wie etwa in ausgewählten Wiener Wohnhausanlagen statt. Insgesamt weist das Bundesland Wien diesbezüglich 26 anbietende Vereine auf, welche aus zentralen und dezentralen Budgets gefördert werden (vgl. Höflinger 2011:10).

Trotz unterschiedlicher Ausprägungsformen der sozialen Dienstleistungen im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit sind diese auf gemeinsame Handlungsprinzipien ausgerichtet. Offenheit und Niederschwelligkeit im Sinne von Freiwilligkeit der Teilnahme sowie Zusicherung der Anonymität (keine Mitgliedschaft, kein Konsumzwang, etc.) zählen dabei zu den obersten Grundsätzen. Gefolgt vom Angebot einer kontinuierlichen, professionellen Beziehung zu den Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Abgesehen vom freizeitpädagogischen Schwerpunkt rund um Spiel, Sport und Erlebnis werden Beratung, Begleitung und Weiterleitung an Kooperationspartner/innen sowie Schnittstellen (Behörden, berufsspezifische Einrichtungen, Schulen, etc.) angeboten. Dabei kristallisieren sich die wichtigsten Beratungsthemen rund um Arbeit, Ausbildung, Beruf, Schule, Zukunft gefolgt von Familie, soziales Umfeld, Sexualität, Liebe und Freundschaft heraus (vgl. Höflinger 2011: 3ff).

Hinsichtlich der Tatsache, dass soziale Dienstleistungen im Gegensatz zum herkömmlichen Dienstleistungsbereich stark personengebunden sind und speziell im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit intensive Beziehungsarbeit mit der Zielgruppe geleistet wird, ergibt sich die Bedeutsamkeit der Nachfrage zur Arbeitszufriedenheit in diesem Handlungsfeld. Aufgrund dessen macht es sich vorliegende Untersuchung zur Aufgabe, arbeitsrelevante Faktoren in diesem Bereich zu identifizieren. Im Zentrum des Erkenntnisinteresses steht dabei die Analyse der einzelnen Faktoren gemäß ihrer zufriedenheitshinderlichen bzw. zufriedenheitsfördernden Wirkung, wobei der Fokus auf dem Ressourcenpotential liegt.

Zur Beantwortung der Forschungsfragen „Wie hoch ist die Arbeitszufriedenheit bei Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien ausgeprägt? Welche Faktoren sind dabei entscheidend?“ wurde ein anonymisierter und

standardisierter Fragebogen nach Fuchs (2006) herangezogen. Die Erhebung fand im Zeitraum von Mai bis August 2013 in ausgewählten Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien statt. Insgesamt konnte ein Stichprobenumfang von 78 Teilnehmer/innen bei einer Rücklaufquote von 50,98% für die Befragung gewonnen werden.

Der theoretische Hintergrund vorliegender Arbeit beruht überwiegend auf der Zwei-Faktoren-Theorie nach Herzberg et al. (1959), dem Züricher Modell nach Bruggemann et al. (1975) sowie dem theoretischen Ansatz nach Fuchs (2006). Die Theorie nach Herzberg et al. (1959), geht davon aus, dass für den Zustand der Zufriedenheit zwei Einflussfaktoren notwendig sind. Zum einen die Inhalts- bzw. Motivationsfaktoren („satisfiers“) und zum anderen die Umwelt- bzw. Hygienefaktoren („dissatisfiers“). Hingegen basiert das Züricher Modell nach Bruggemann et al. (1975) auf einem Ist- und einem Sollwert hinsichtlich der eigenen Arbeitsstelle, wobei die bestehende Ist-Situation mit der erwünschten Soll-Situation verglichen wird. Bruggemann et al. unterscheidet in weiterer Folge sechs Ausprägungsformen von Arbeitszufriedenheit. Fuchs (2006) betrachtet die Faktoren der Arbeitszufriedenheit wiederum im Spiegel von Fehlbeanspruchungen und Ressourcen und macht es sich insbesondere zur Aufgabe, Ressourcenpotentiale im Arbeitsalltag zu erkennen. Ausgehend von den Überlegungen und Erkenntnissen erläuterter theoretischer Ansätze, folgte die Entwicklung eines theoretischen Kausalmodells, welches als Basis vorliegender Untersuchung diene.

Für zukünftige Forschungsarbeiten im Bereich „Arbeitszufriedenheit in sozialen Organisationen“ könnte es von Interesse sein, unterschiedliche Handlungsfelder (beispielsweise materielle Sicherheit, Straffälligenhilfe, Ältere Menschen, Gesundheit, Migration, Kinder, Familie und Jugend, etc.) näher zu betrachten. Abseits spezifischer Erkenntnisse innerhalb eines Bereiches könnten eventuell handlungsfeldübergreifende Gemeinsamkeiten bzw. Unterschiede ausgeforscht werden. Interessant wäre zudem eine Ausweitung der Untersuchung auf eine österreichweite Befragung, da nebst Spezifika einzelner Handlungsfelder möglicherweise regionale Unterschiede zwischen dem urbanen und dem ländlichen Raum auftreten könnten.

Insbesondere in Bezug auf die Ergebnisse vorliegender Untersuchung, bei der sich unter anderem die Wertschätzung seitens des/der Vorgesetzten als wesentliche Größe herausgestellt hat, wäre eine vertiefende Untersuchung wünschenswert. Zumal offensichtlich hohe Fehlbeanspruchungen erwachsen sofern ein Mangel an Wertschätzung seitens der Führungsebene wahrgenommen wird. Zudem wäre es

besonders interessant, Vergleiche zwischen dem Sozialen Sektor und anderen beruflichen Fachgebieten anzustellen. Dabei wäre es aufschlussreich zu erfahren, ob es sich hierbei um ein Spezifika der Offenen Kinder- und Jugendarbeit bzw. der professionellen Sozialen Arbeit an sich handelt oder ob hinsichtlich der Wertschätzung des/der Vorgesetzten allgemein gültige Aussagen treffen lassen.

Ein weiteres spannendes Ergebnis vorliegender Arbeit liegt in der außerordentlich guten Bewertung der Kollegen und Kolleginnen, welche sich wie ein roter Faden durch alle Auswertungsschritte zieht. An dieser Stelle wären weitere Untersuchungen adäquat, um tiefer in den Themenbereich rund um das Team in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit einzutauchen, welcher sich als besonders zufriedenheitsfördernden Faktor herauskristallisiert hat. Erkenntniswerte auf diesem Gebiet sind insbesondere für Führungskräfte der Sozialen Arbeit von erheblicher Relevanz.

Abschließend soll an dieser Stelle ein persönliches Fazit der Autorin hinsichtlich der Ergebnisse vorliegender Masterarbeit festgehalten werden. Im Zusammenhang mit der Teilnahme am Studiengang „Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit“ sowie dem Blick auf die Möglichkeit einer zukünftigen Leitungstätigkeit im Sozialen Sektor kann festgestellt werden, dass die Anerkennung und die Wertschätzung der Mitarbeiter/innen seitens der Führungsebene offensichtlich von besonderer Relevanz sind. Augenscheinlich erwachsen hohe Fehlbeanspruchungen auf Seiten der Teammitglieder, wenn diese einen Mangel an Anerkennung und Wertschätzung wahrnehmen. Die Belastungsmomente sind diesbezüglich weit höher anzusiedeln als im Bereich der Führungskultur, welche technische Aspekte der Führung, Organisation, Planung, Konfliktlösungskompetenzen, etc. subsumiert. Insofern lässt sich an dieser Stelle resümieren, dass regelmäßige Rückmeldungen, Anerkennung, Lob, konstruktive Kritik und insbesondere Wertschätzung wesentliche Kriterien im Umgang mit den Mitarbeiter/innen sind, welche die subjektive Arbeitszufriedenheit maßgeblich beeinflussen. Als weiterer zufriedenheitsfördernder Faktor haben sich die Kollegen und Kolleginnen herausgestellt. Das bedeutet wiederum für die Führungsebene, dass sämtliche Maßnahmen zur Teamentwicklung eine gute Investition in die Arbeitszufriedenheit des/der Einzelnen darstellt.

## 9 Literaturverzeichnis

- Aschemann-Pilshofer Birgit (2001): Wie erstelle ich einen Fragebogen? Ein Leitfadens für die Praxis. 2. Auflage. Graz: Wissenschaftsladen Graz.
- Bauer-Sebek Brigitte (2012): Vernetzen und steuern - die Agenden des Fachbereichs Jugend. In: Perspektiven. Wiener Jugendarbeit. Vernetzung findet Stadt 2012/9-10. Wien: 28-29.
- Bergkessel Peter, Diekmeyer Hartmut, Kern Erich, Lemm Rolf (1981): Die Arbeits- und Lebenssituation sozialpädagogischer Fachkräfte in der Jugendarbeit. Eine empirische Untersuchung. Bochum: Deutscher Gewerkschaftsbund.
- boJA - bundesweites Netzwerk Offene Jugendarbeit (Hg.) (2012): Qualität in der Offenen Jugendarbeit in Österreich. Leitlinien, Hilfestellungen und Anregungen für Qualitätsmanagement in der Offenen Jugendarbeit. Burgenland, Kärnten, Niederösterreich, Oberösterreich, Salzburg, Steiermark, Tirol, Vorarlberg und Wien. Wien: Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend. Unter: [http://www.boja.at/uploads/media/Handbuch\\_Qualitaet\\_OJA\\_April\\_2012\\_02.pdf](http://www.boja.at/uploads/media/Handbuch_Qualitaet_OJA_April_2012_02.pdf), eingesehen am 21.01.2014
- Bono Maria Laura (2008): NPO Controlling. Professionelle Steuerung sozialer Dienstleistungen. 2. Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- Bruggemann Agnes, Groskurth Peter, Ulich Eberhard (1975): Arbeitszufriedenheit. Bern-Liebefeld: Verlag Hans Huber Bern.
- Bustillo de Rafael Muñoz, Fernández-Macías Enrique, Antón José Ignacio, Esteve Fernando (2009): Indicators of Job Quality in the European Union. Madrid and Salamanca: University of Salamanca. University Autónoma of Madrid.
- Eichmann Hubert, Flecker Jörg, Bauernfeind Alfons, Saupe Bernhard, Vogt Marion (2010): Überblick über Arbeitsbedingungen in Österreich. Studie der Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA) im Auftrag des BMASK. Wien: Bundesministerium für Arbeit Soziales und Konsumentenschutz.
- Eisenbacher Christina (2013): Kinder- und Jugendarbeit in Wien. Präsentation. April 2013. Wien: Magistratsabteilung 13 - Bildung und außerschulische Jugendbetreuung.
- Ellinger Stephan 2002: Arbeitszufriedenheit in Jugendhilfewerken. Plausibilitätsstrukturen als wesentlicher Bedingungsfaktor. Bad Heilbrunn: Julius Klinghardt Verlag.
- Ettenauer Natascha (2013): Arbeitsanforderungen und Arbeitsbedingungen in der Wiener Wohnungslosenhilfe. Identifikation von arbeitszufriedenheitsrelevanten Faktoren bei den MitarbeiterInnen. Eine empirische Analyse am Beispiel der Organisationen des Verbandes Wiener Wohnungslosenhilfe. Masterarbeit. Wien: FH-Campus-Wien.
- Eurofound (2012): Fifth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Ferreira Yvonne (2007): Evaluation von Instrumenten zur Erhebung der Arbeitszufriedenheit. In: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 2007/2. Stuttgart: 87- 94.
- Flato Ehrhard, Reinbold-Scheible Silke (2008): Zukunftsweisendes Personalmanagement. Herausforderung demographischer Wandel. Fachkräfte gewinnen. Talente halten. Erfahrung nutzen. München: mi-Fachverlag.

- Fuchs Tatjana (2006): Was ist gute Arbeit? Anforderungen aus Sicht von Erwerbstätigen. Konzeption und Auswertung einer repräsentativen Untersuchung. 2. Auflage. Dortmund: Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) c/o Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Hafeneger Benno (1992): Sind Jugendarbeiter ‚ewig unzufrieden‘? Eine empirische Untersuchung zu den Arbeitsbedingungen in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. In: Sozial Extra 16 (12): 18-20.
- Hartl Dorothea (2011): Arbeitszufriedenheit von Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen in sozialpädagogischen Einrichtungen der Fremdunterbringung von Kindern und Jugendlichen. Eine empirische Erhebung in freien/privaten Trägerorganisationen der Jugendwohlfahrt in Wien. Masterarbeit. Wien: FH-Campus-Wien.
- Herzberg Frederick, Mausner Bernard, Snyderman Bloch Barbara (1959): The Motivation to Work. New York: Wiley.
- Höflinger Michael (2011): Offene Kinder- und Jugendarbeit in Wien. Ziele, Prinzipien, Handlungsfelder, Themen, Angebotsformen, Standorte, Vernetzung und Kooperation, Zahlen und Fakten. Wien: Magistratsabteilung 13 - Bildung und außerschulische Jugendbetreuung. Unter: <http://www.koordinationsstelle.at/wp-content/uploads/2013/03/Offene-Kinder-und-Jugendarbeit-in-Wien.pdf>, eingesehen am 21.01.2014
- Höflinger Michael (2012): Facts & Figures Wiener Kinder- und Jugendarbeit. Stand 31.12.2011. In: Perspektiven. Wiener Jugendarbeit. Vernetzung findet Stadt 2012/9-10. Wien: 86-88.
- Kraft Renate, Popper Kirsten (2012): FAIR-PLAY-TEAMS unterstützen Kommunikation im öffentlichen Raum. In: Perspektiven. Wiener Jugendarbeit. Vernetzung findet Stadt 2012/9-10. Wien: 30.
- Krisch Richard, Stoik Christoph (2011): Glossar Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Wien: Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit GmbH. Unter: [http://www.sozialraum.de/assets/files/projekte/2011\\_Glossar\\_Soziale\\_Arbeit\\_oeffentl\\_Raum.pdf](http://www.sozialraum.de/assets/files/projekte/2011_Glossar_Soziale_Arbeit_oeffentl_Raum.pdf), eingesehen am 21.01.2014
- Liebentritt Sabine, Trentini Lukas, Katzlinger Waltraud, Pirker Franz, Arlt Florian, Peham-Strauss Karin, Königsberger Kurt, Nemeth Peter (2008): Offene Jugendarbeit in Österreich - Eine erste Begriffsklärung als Grundlage für eine bundesweite Vernetzung. Entwickelt im Rahmen des Projekts ‚Offene Jugendarbeit in Österreich vernetzt‘. Unter: <http://alt.boja.at/index.php/jugendpolitik/offene-jugendarbeit-in-oesterreich/113-offene-jugendarbeit-in-oesterreich-stark-ernetzt.html>, eingesehen am 24.01.2014
- Mandel Wiebke (2007): Der Wertewandel in der Arbeitswelt. Ursachen, Theorien und Folgen. Saarbrücken: VDM Verlag.
- Maslow Abraham (1981): Motivation und Persönlichkeit. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH. Originalausgabe: Maslow Abraham (1954): Motivation and personality. New York: Harper.
- Mayrhofer Wolfgang (2002): Motivation und Arbeitsverhalten. In: Kasper Helmut, Mayrhofer Wolfgang (Hg.): Personalmanagement, Führung, Organisation. 3. Auflage. Wien: Linde Verlag: 256-288.
- Neuberger Oswald (1985): Arbeitszufriedenheit. Kraft durch Freude oder Euphorie im Unglück? In: Die Betriebswirtschaft 1985/1. Stuttgart: 184-206.
- Oxonitsch Christian (2012): Wien ist Stadt der Jugend! In: Perspektiven. Wiener Jugendarbeit. Vernetzung findet Stadt 2012/9-10. Wien: 1.

- Prümper Jochen, Richtenhagen Gottfried (2009): Arbeitswissenschaftliche Bewertung des DGB-Index ‚Gute Arbeit‘. In: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 2009/2. Stuttgart: 176-187.
- Raithel Jürgen (2008): Quantitative Forschung. Ein Praxiskurs. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Roedenbeck Marc Robin Harald (2004): Ein komplexes Modell der Arbeitszufriedenheit. Theoretische Grundlagen unter Berücksichtigung wichtiger Ergebnisse der Zufriedenheitsforschung und Darstellung eines ersten dynamisch-programmierten Operationalisierungsansatzes. Diplomarbeit. Berlin: Universität Berlin.
- Schellberg Klaus (2008): Betriebswirtschaftslehre für Sozialunternehmen. 3. Auflage. Augsburg: ZIEL - Zentrum für interdisziplinäres erfahrungsorientiertes Lernen GmbH.
- Schmid Anton (2012): Die Säulen der Wiener Jugendarbeit und die Wichtigkeit der Vernetzung. In: Perspektiven. Wiener Jugendarbeit. Vernetzung findet Stadt 2012/9-10. Wien: 38-39.
- Schmidt Holger (2011): Zum Forschungsstand der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Eine Sekundäranalyse. In: Schmidt Holger (Hg.): Empirie der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften: 13-127.
- Schwarzmayr Bettina (2012): Wiener Jugendarbeit aus internationaler Sicht. In: Perspektiven. Wiener Jugendarbeit. Vernetzung findet Stadt 2012/9-10. Wien: 82-83.
- Ulich Eberhard (1992): Arbeitspsychologie. 2. Auflage. Stuttgart: Poeschel-Verlag.
- Wester Franz, Soltau Andreas, Paradies Liane (2006): Hilfestellung zur Gestaltung eines Fragebogens. Bremen: Landesinstitut für Schule. Unter: <http://www.lis.bremen.de/sixcms/media.php/13/Skript%20Fragebogenerstellung.pdf>, eingesehen am 08.04.2013

## 10 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Bedürfnispyramide nach Maslow (1954) .....	21
Abbildung 2: Zwei-Faktoren-Theorie nach Herzberg et al. (1959) .....	24
Abbildung 3: Das Züricher Modell nach Bruggemann et al. (1975) .....	28
Abbildung 4: Schematische Darstellung des erweiterten Belastungs- Beanspruchungskonzepts nach Fuchs (2006) .....	30
Abbildung 5: Theoretisches Kausalmodell .....	35
Abbildung 6: Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien.....	40
Abbildung 7: Dimensionen der Arbeitszufriedenheit nach Fuchs (2006) .....	42
Abbildung 8: Fragebogen original und adaptiert .....	44
Abbildung 9: Geschlechterverteilung der Befragten (n=78) .....	61
Abbildung 10: Altersklassifizierung der Befragten (n=78) .....	62
Abbildung 11: höchster beruflicher Ausbildungsabschluss (n=75) .....	63
Abbildung 12: Erwerbsstatus der Befragten (n=78) .....	63
Abbildung 13: Beschäftigungsausmaß der Befragten (n=78) .....	64
Abbildung 14: Beschäftigungsdauer der Befragten (n=69) .....	65
Abbildung 15: Gesamtzufriedenheit (n=78).....	65
Abbildung 16: Gesamtzufriedenheitsfaktoren (n=78).....	66
Abbildung 17: Fehlbeanspruchungen im Bereich emotionale Anforderungen (n=75) .....	69
Abbildung 18: Fehlbeanspruchungen im Bereich geringe persönliche Entwicklungs- möglichkeiten (n=71) .....	70
Abbildung 19: Spektrum der Fehlbeanspruchungen in Verbindung mit der Arbeitstätigkeit.....	70
Abbildung 20: Fehlbeanspruchungen im Bereich Wertschätzung durch Vorgesetzte (n=31) .....	73
Abbildung 21: Fehlbeanspruchungen im Bereich Verhältnis zu Kollegen/innen (n=37) .....	74
Abbildung 22: Spektrum der Fehlbeanspruchungen in Verbindung mit den Rahmenbedingungen.....	75
Abbildung 23: allgemeines Fehlbeanspruchungsniveau.....	76
Abbildung 24: Ressourcenpotential durch soziale Unterstützung der Kollegen/innen (n=76).....	77
Abbildung 25: Ressourcenpotential durch positive Rückmeldung durch das Arbeits- ergebnis (n=78) .....	77
Abbildung 26: Ressourcenpotential durch soziale Unterstützung des/der Vorgesetzten (n=74).....	78
Abbildung 27: Ressourcenpotential durch Entwicklungsmöglichkeiten im Betrieb (n=78) .....	79
Abbildung 28: Spektrum der Ressourcenpotentiale .....	79
Abbildung 29: allgemeines Ressourcenpotential .....	80
Abbildung 30: Arbeits(un)zufriedenheit nach Bruggemann et al. (n=78) .....	81
Abbildung 31: Ausprägungsformen von Arbeits(un)zufriedenheit nach Bruggemann et al. (n=78).....	82
Abbildung 32: Ist-Soll-Vergleich .....	86

## 11 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Vereine der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien .....	8
Tabelle 2: Motivatoren und Hygienefaktoren nach Herzberg et al. (1959) .....	25
Tabelle 3: Systematisierung der Ressourcen nach Fuchs (2006) .....	32
Tabelle 4: Angebotsformen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in Wien .....	39
Tabelle 5: Fragen zur Gesamtzufriedenheit.....	49
Tabelle 6: Themenbereiche der content- und kontextbezogenen Fehlbeanspruchungen .....	52
Tabelle 7: Operationalisierung der Dimension „Einflussmöglichkeiten in der Arbeit“ .....	53
Tabelle 8: Operationalisierung der Dimension „Soziale Unterstützung (Vorgesetzte/r)“ .....	54
Tabelle 9: Übersichtstabelle der teilnehmenden Einrichtungen.....	61
Tabelle 10: Fehlbeanspruchungsdimensionen in Verbindung mit der Arbeitstätigkeit .....	68
Tabelle 11: Fehlbeanspruchungsdimensionen in Verbindung mit den Rahmenbedingungen .....	72
Tabelle 12: Themenbereiche der Ressourcendimensionen .....	76
Tabelle 13: Ist-Soll-Vergleich, Tätigkeit und Arbeitsplatz.....	83
Tabelle 14: Ist-Soll-Vergleich, Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten .....	84
Tabelle 15: Ist-Soll-Vergleich, Arbeitszeit .....	84
Tabelle 16: Ist-Soll-Vergleich, Einkommens- und Arbeitsplatzsicherheit.....	84
Tabelle 17: Ist-Soll-Vergleich, Vorgesetzte/r.....	85
Tabelle 18: Ist-Soll-Vergleich, Kollegen/innen .....	85

## 12 Anhang

### Infoblatt und Fragebogen:

Sehr geehrte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit!

Mein Name ist Romana Wegwarth, ich bin Studierende des Masterstudiengangs Soziale Arbeit und Sozialwirtschaft am FH-Campus-Wien und im Rahmen meiner Masterthese plane ich eine quantitative Querschnittserhebung zum Thema Arbeitszufriedenheit. Im Mittelpunkt des Interesses stehen dabei Mitarbeiter/innen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, wobei einerseits auf die Erhebung der aktuellen Arbeitszufriedenheit fokussiert wird und andererseits wesentliche Faktoren, die zur subjektiven Arbeitszufriedenheit beitragen, sichtbar gemacht werden sollen.

Personelle Ressourcen im sozialen Dienstleistungsbereich haben eine wesentliche Funktion im Prozess der Dienstleistungserstellung und sind demnach erfolgsentscheidend für eine Organisation. Insbesondere im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit wird intensive Beziehungsarbeit mit der Zielgruppe geleistet, was in weiterer Folge wesentlich zum Erfolg der Einrichtung beiträgt. Insofern ergibt sich daraus die Bedeutsamkeit der Nachfrage zur Arbeitszufriedenheit im Bereich der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, stellen doch zufriedene Mitarbeiter/innen eine unverzichtbare Ressource dar. Vor diesem Hintergrund kommt der Analyse jener Faktoren, welche zufriedenheitsfördernd sind, im Rahmen dieser Arbeit besondere Bedeutung zu.

Die Befragung zur subjektiven Arbeitszufriedenheit ist für den Zeitraum von Mitte April bis Mitte Juni 2013 anberaumt und findet mittels Fragebögen statt, welche anschließend mit Hilfe von SPSS ausgewertet werden. Die Wahrung der Anonymität ist dabei eine wesentliche Voraussetzung der Forschungsethik ebenso wie die Diskretion im Umgang mit dem Datenmaterial. Die Ergebnisse der Untersuchung sollen insbesondere der Offenen Kinder- und Jugendarbeit zugute kommen, um ein Bild von der aktuellen Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter/innen zu erlangen und in weiterer Folge eventuell erforderliche Personalentwicklungsmaßnahmen ableiten zu können.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen, Romana Wegwarth

Kontakt unter: [romana.wegwarth@stud.fh-campuswien.ac.at](mailto:romana.wegwarth@stud.fh-campuswien.ac.at)

## FRAGEBOGEN ZUR ARBEITSZUFRIEDENHEIT

von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit.

Falls Sie mehrere Arbeitsverhältnisse haben, machen Sie bitte alle Angaben ausschließlich zu Ihrem Hauptarbeitsverhältnis, d.h. jenes mit dem größten zeitlichen Umfang.

### A) ALLGEMEINE FRAGEN ZU IHRER ARBEIT

#### A1. In welchem Arbeitsverhältnis üben Sie derzeit Ihren Beruf aus?

- Angestellte/r .....   
Beschäftigt auf Honorar/Werkvertragsbasis.....

#### A2. Sind Sie in Ihrer Haupterwerbstätigkeit...

- befristet** beschäftigt? .....   
**unbefristet** beschäftigt? .....   
**geringfügig** beschäftigt? .....   
**Teilzeit** beschäftigt? .....   
**Vollzeit** beschäftigt? .....

#### A3. Welche berufliche Ausbildung ist für die Ausübung Ihrer Tätigkeit normalerweise erforderlich?

- Keine Ausbildung .....   
Pflichtschulabschluss .....   
Maturaniveau .....   
Fachschulausbildung (z.B. Pädak, Sozak, etc.) .....   
(Fach-) Hochschulstudium (Mag, Bakk, Master, Dr, etc.)....   
Sonstiges .....

#### A4. Welchen höchsten beruflichen Ausbildungsabschluss haben Sie? Bitte kreuzen Sie Zutreffendes an.

- Keine Ausbildung .....   
Pflichtschulabschluss .....   
Maturaniveau .....   
Fachschulausbildung (z.B.: Pädak, Sozak,...) .....   
(Fach-) Hochschulstudium (Mag, Bakk, Master, Dr, etc.)....   
Sonstiges .....

#### A5. Üben Sie neben Ihrer beruflichen Haupttätigkeit noch eine Nebentätigkeit aus?

- Ja .....   
Nein .....

#### A6. Sind Sie für andere Beschäftigte der/die Vorgesetzte?

- Ja .....   
Nein .....

#### A7. Seit wann sind Sie in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit (unabhängig von Ihrer derzeitigen Organisation) beschäftigt?

Seit 

--	--	--	--

 Bitte Eintrittsjahr eintragen

## B) ARBEITSBEDINGUNGEN UND -ANFORDERUNGEN

**B1.a) Wie häufig arbeiten Sie unter folgenden Arbeitsbedingungen?**

**B1.b) Wenn Sie selten, oft oder immer so arbeiten:  
Wie stark belastet Sie das?**

	Nie	Selten	Oft	Immer		Gar nicht	Etwas	Stark	Sehr stark
Müssen Sie körperlich schwer arbeiten (z.B.: schwer heben, tragen, stemmen)? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Sie an Ihrem Arbeitsplatz Lärm, lauten Umgebungsgeräuschen ausgesetzt? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden Sie durch Ihre Arbeit einseitig körperlich belastet (z.B.: ständiges Stehen, Sitzen, ungünstige Körperhaltungen)? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie es bei Ihrer Arbeit mit mangelhaften oder veralteten technischen Geräten zu tun? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommen Sie bei Ihrer Arbeit mit Chemikalien bzw. Gefahrstoffen in Berührung? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Sie an Ihrem Arbeitsplatz Zugluft bzw. extremen Temperaturen ausgesetzt? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommt es vor, dass Ihre Arbeit durch unerwünschte Unterbrechungen gestört wird? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeiten Sie an einem Bildschirm/Computer? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fühlen Sie sich in der Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können bereits kleine Fehler bei Ihrer Arbeit größere Schäden verursachen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Sie bei Ihrer Arbeit schlechter Luft (Zigarettenrauch, Gase,...) ausgesetzt? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfordert Ihre Arbeit viel Genauigkeit? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfordert Ihre Arbeit, sich längere Zeit am Stück zu konzentrieren? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommt es vor, dass Sie mehrere Aufgaben gleichzeitig erledigen müssen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Müssen Sie, um Ihre Arbeitspensum zu schaffen, Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen? ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B2. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit ...**

	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden
... Ihrem Arbeitspensum? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... den kognitiven Anforderungen Ihrer Arbeit? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Gestaltung Ihres Arbeitsplatzes? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... den körperlichen Anforderungen Ihrer Arbeit? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B3.a) In welchem Maß treten bei Ihrer derzeitigen Arbeit folgende Situationen auf?**

**B3.b) Wenn dies in geringem, hohem oder sehr hohem Maß auftritt:  
Wie stark belastet Sie das?**

	Nie	In geringem Maß	In hohem Maß	In sehr hohem Maß		Gar nicht	Etwas	Stark	Sehr stark
Kommt es vor, dass Sie bei Ihrer Arbeit von anderen Menschen herablassend oder entwürdigend behandelt werden?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erfordert es Ihre Arbeit, schwierige Entscheidungen zu treffen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wird von Ihnen ständig Freundlichkeit gegenüber KundInnen/KlientInnen verlangt? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfordert es Ihre Arbeit, neue Ideen zu entwickeln? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fühlen Sie sich von Ihren/Ihrer Vorgesetzten unter Druck gesetzt? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fühlen Sie sich von Ihren ArbeitskollegInnen unter Druck gesetzt?...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stehen Sie mit KollegInnen in einem Leistungswettbewerb? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden Sie bei Ihrer Arbeit mit den Problemen oder dem Leid anderer Personen konfrontiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden Sie bei Ihrer Arbeit mit widersprüchlichen Erwartungen konfrontiert:									
- Von verschiedenen Vorgesetzten/Hierarchiestufen .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Von unterschiedlichen Abteilungen/Unternehmensbereichen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Von Vorgesetzten auf der einen und KundInnen/KlientInnen auf der anderen Seite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B4.a) Tragen Sie während der Arbeit besondere Verantwortung ...**

**B4.b) Wenn dies in geringem, hohem oder sehr hohem Maß auftritt:  
Wie stark belastet Sie das?**

	Nie	In geringem Maß	In hohem Maß	In sehr hohem Maß	→	Gar nicht	Etwas	Stark	Sehr stark
... für das Wohlbefinden anderer Menschen (z.B.: für KlientInnen, MitarbeiterInnen)? ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...für das Funktionieren eines größeren Arbeitsbereichs (z.B.: Abteilung,? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... für Waren, Geldbeträge oder Projekte? ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B5.a) Wie hoch schätzen Sie das Risiko ein, dass...**

**B5.b) Wenn dies in geringem, hohem oder sehr hohem Risiko auftritt:  
Wie stark belastet Sie das?**

	Kein Risiko	Eher gering	Eher hoch	Sehr hoch	→	Gar nicht	Etwas	Stark	Sehr stark
... Sie Ihre jetzige Arbeitsstelle verlieren könnten? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Sie keine gleichwertige Arbeitsstelle finden, wenn Sie Ihre heutige verlieren würden? ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... man Sie gegen Ihren Willen auf eine andere Arbeitsstelle versetzen könnte? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B6. Fühlen Sie sich über- oder unterfordert ...**

	Stark überfordert	Etwas überfordert	Genau richtig	Etwas unterfordert	Stark unterfordert
... durch die Arbeitsmenge bzw. das Arbeitspensum? ..	<input type="checkbox"/>				
... durch die Anforderungen, die an Ihre fachlichen Kenntnisse und Fertigkeiten gestellt werden? .....	<input type="checkbox"/>				

... durch die Anforderungen, die an Ihre Fähigkeiten zu organisieren, planen, etc. gestellt werden? .....

**B7. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit ...**

	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden
... den Anforderungen, die an Ihre geistigen Fähigkeiten gestellt werden? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dem Ausmaß der Verantwortung, das Sie bei Ihrer Arbeit haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dem Informationsfluss bei Ihrer Arbeit? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dem Ausmaß mit dem Sie bei Ihrer Arbeit gefordert werden? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Sicherheit Ihrer Arbeitsstelle? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B8.a) Haben Sie Einfluss ...**

**B8.b)** Wenn dies gar nicht oder in geringem Maß auftritt:  
**Wie stark belastet Sie das?**

	In sehr hohem Maß	In hohem Maß	In geringem Maß	Gar nicht		Gar nicht	Etwas	Stark	Sehr stark
... darauf, wie Ihr Arbeitsplatz gestaltet ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... darauf, welche Arbeit Ihnen zugeteilt wird? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... auf die Arbeitsmenge, die Ihnen übertragen wird? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... auf die Gestaltung Ihrer Arbeitszeit? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie insgesamt das Gefühl, dass Sie genügend Einfluss auf die Rahmenbedingungen Ihrer Arbeit haben?..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sehen Sie am Ergebnis, ob Ihre Arbeit gut war? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ermöglicht es Ihnen Ihre Arbeit, Neues auszuprobieren? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können Sie Ihre Arbeit durch persönliche Kurzpausen unterbrechen (z.B.: zum Unterhalten, Hinsetzen, Bewegen)? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erhalten Sie alle Informationen, die Sie brauchen, um Ihre Arbeit gut zu erledigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können Sie Ihre Arbeit selbstständig planen und einteilen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist Ihre Arbeit abwechslungsreich? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ermöglicht es Ihre Arbeit, Ihr Wissen und Können weiterzuentwickeln? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie Aufstiegsmöglichkeiten im Betrieb? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Würden Sie Ihre Tätigkeit bzw. Beruf als sinnvoll bezeichnen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B9. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit ...**

	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden
... den Anforderungen, die an Ihre Kreativität gestellt werden? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Ihren Entwicklungsmöglichkeiten bei Ihrer Arbeit? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Ihren Einflussmöglichkeiten auf Ihre Arbeit? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B10. Haben Sie eine/n Vorgesetzte/n?**

Ja .....  Nein .....  → **Weiter mit Frage B12!**

**B11.a) Bitte schätzen Sie ein, in welchem Maß Ihr/e unmittelbare/r Vorgesetzte/r ...**

**B11.b) Wenn dies gar nicht oder in geringem Maß auftritt:  
Wie stark belastet Sie das?**

	In sehr hohem Maß	In hohem Maß	In geringem Maß	Gar nicht		Gar nicht	Etwas	Stark	Sehr stark
... Ihnen Beachtung und Wertschätzung entgegenbringt? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... darauf achtet, dass die MitarbeiterInnen mit der Arbeit zufrieden sind und sich bei der Arbeit wohl fühlen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sich für gute Entwicklungsmöglichkeiten der einzelnen MitarbeiterInnen einsetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Ihre Arbeit gut plant? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Ihnen hilft und Sie unterstützt? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Ihnen Lob, Anerkennung und konstruktive Kritik über Ihre Arbeit vermittelt? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Konflikte gut löst? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B12. Haben Sie bei Ihrer Arbeit Kollegen bzw. Kolleginnen?**

Ja .....  Nein .....  → **Weiter mit Frage B14!**

**B13.a) Wie ist Ihr Verhältnis zu Ihren Kollegen und Kolleginnen?**

**B13.b) Wenn dies gar nicht oder in geringem Maß auftritt:  
Wie stark belastet Sie das?**

	In sehr hohem Maß	In hohem Maß	In geringem Maß	Gar nicht		Gar nicht	Etwas	Stark	Sehr stark
Erhalten Sie Hilfe und Unterstützung von Ihren KollegInnen, wenn Sie diese benötigen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erhalten Sie von Ihren KollegInnen Anerkennung und konstruktive Kritik über Ihre Arbeit? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B14. Wie schätzen Sie das Arbeitsklima in Ihrem Arbeitsbereich ein?...**

Sehr gut  Gut  Eher schlecht  Sehr schlecht

**B15. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit ...**

	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden	Nicht vorhanden
... Ihrem/Ihrer unmittelbaren Vorgesetzten? .....	<input type="checkbox"/>				
... Ihren Kollegen und Kolleginnen? .....	<input type="checkbox"/>				

## C) ARBEITSZEIT UND ARBEITSORT

**C1. Wie viele Wochenstunden beträgt Ihre vereinbarte Arbeitszeit ohne Überstunden oder Mehrstunden?**

Stunden pro Woche  Bitte eintragen!

Ich habe keine vereinbarte Arbeitszeit .....

**C2. Wie viele Überstunden/Mehrstunden leisten Sie im Durchschnitt in einer Woche?**

Stunden pro Woche  Bitte eintragen!

Ich arbeite in einem Gleitzeitmodell .....

**C3. Empfinden Sie das als belastend?** .....  
Überhaupt nicht     Etwas     Stark     Sehr stark

**C4. Alles in allem: Wie lange arbeiten Sie tatsächlich im Durchschnitt pro Woche (inkl. Mehrarbeit, Bereitschaftsdienst)?**

Stunden pro Woche  Bitte eintragen!

**C5. Arbeiten Sie jeden Tag ungefähr zur gleichen Zeit, oder ist die Lage Ihrer Arbeitszeit unterschiedlich?**

Jeden Tag vollkommen gleich .....	<input type="checkbox"/>	Völlig unregelmäßig .....	<input type="checkbox"/>
Jeden Tag in etwa gleich .....	<input type="checkbox"/>	Sonstiges .....	<input type="checkbox"/>
Schichtarbeit/versetzte Arbeitszeiten .....	<input type="checkbox"/>		

**C6. Wie oft arbeiten Sie ...**

	Nie	ca. 1x im Quartal	ca. 1-2x pro Monat	ca. 3-4x pro Monat	ca. 1x pro Woche	ca. 2-4x pro Woche	Öfters
... an Samstagen? .....	<input type="checkbox"/>						
... nach 18:30 Uhr abends? .....	<input type="checkbox"/>						

**C7. Gelingt es, bei der Arbeitszeitplanung auf Ihre familiären und privaten Interessen Rücksicht zu nehmen?**

Nie/Fast nie .....     Immer .....  → **Weiter mit Frage C9!**  
 Selten .....   
 Oft .....

**C8. Falls das nicht immer gelingt: Ist das für Sie belastend?** .....  
Überhaupt nicht     Etwas     Stark     Sehr stark

**C9. Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrer Arbeitszeit?** .....  
Sehr zufrieden     Eher zufrieden     Eher unzufrieden     Sehr unzufrieden

## D) IHR EINKOMMEN

### D1. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Einkommen aus Ihrer Haupterwerbstätigkeit?

	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher unzufrieden	Sehr unzufrieden
Mit der Höhe des Einkommens Ihrer Berufsgruppe im Vergleich zu anderen Berufsgruppen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Höhe Ihres Einkommens im Vergleich zu Ihrer Leistung? ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Höhe Ihres Einkommens im Vergleich zum Einkommen Ihrer KollegInnen, die vergleichbare Arbeit leisten? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mit der Sicherheit und Planbarkeit Ihres Einkommens? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Damit, wie sich Ihr Einkommen zusammensetzt (festes Einkommen und/oder variable Bestandteile)? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Insgesamt mit Ihrem Einkommen aus Ihrer Haupterwerbstätigkeit?</b> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## E) WEITERBILDUNG

### E1. Haben Sie in den letzten zwölf Monaten an einer beruflichen Weiterbildung teilgenommen?

- Ja .....
- Nein .....  → *Weiter mit Frage F1!*

### E2. Wurde Ihre Weiterbildung...

	Ja	Zum Teil	Nein
... auf die Arbeitszeit angerechnet? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... vom Betrieb finanziert? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### E3. Welche Themenbereiche umfasste die Weiterbildung?

**Bitte kreuzen Sie alles Zutreffende an!**

- Erweiterung von Fachkenntnissen .....
- Kurse zum Erlernen oder zum Vertiefen von Computerkenntnissen .....
- Kurse zum Erlernen oder zum Vertiefen von Fremdsprachenkenntnissen .....
- Ergänzende Qualifikationen (z.B.: Zeitmanagement, Selbsterfahrung, etc.) .....
- Sonstiges .....

### E4. Wie hilfreich fanden Sie diese Weiterbildungsmaßnahmen, um...

	Sehr hilfreich	Hilfreich	Wenig hilfreich	Gar nicht Hilfreich
... sich beruflich weiterzuqualifizieren? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sich persönlich weiterzuentwickeln? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... die Arbeitsanforderungen besser zu bewältigen? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## F) ZUSAMMENFASSENDE BEURTEILUNG IHRER ARBEITSSITUATION

### F1. Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu?

	Stimmt vollkommen	Stimmt ziemlich	Stimmt etwas	Stimmt kaum	Stimmt überhaupt nicht
Ich bin mit meiner derzeitigen Arbeitsstelle zufrieden...	<input type="checkbox"/>				
Ich bin im Moment mit meiner Arbeitsstelle sehr zufrieden und hoffe, dass alles so bleibt wie es ist .....	<input type="checkbox"/>				
Meine Arbeitsstelle entspricht im Moment zwar nicht gerade meinen Bedürfnissen und Wünschen, aber es könnte schlimmer sein .....	<input type="checkbox"/>				

Ich bin zwar mit meinem Arbeitsplatz zufrieden, möchte mich beruflich aber noch weiterentwickeln.....	<input type="checkbox"/>				
Was meine Tätigkeit anbelangt, bin ich im Laufe der Zeit anspruchsvoller geworden .....	<input type="checkbox"/>				
Ich bin mit meiner Arbeitsstelle eher unzufrieden .....	<input type="checkbox"/>				
Es gibt kaum Möglichkeiten, meinen derzeitigen Arbeitsplatz zu verbessern .....	<input type="checkbox"/>				
Wenn sich nicht bald etwas an meiner derzeitigen Arbeitssituation ändert, suche ich mir eine andere Arbeitsstelle .....	<input type="checkbox"/>				
Ich versuche selbst bzw. gemeinsam mit anderen, meine Arbeitssituation zu verbessern .....	<input type="checkbox"/>				
Früher wäre ich mit diesem Arbeitsplatz nicht zufrieden gewesen, aber man muss froh sein, überhaupt Arbeit zu haben .....	<input type="checkbox"/>				
Wenn ich eine Alternative hätte, würde ich lieber heute als morgen meine jetzige Stelle kündigen .....	<input type="checkbox"/>				
Wenn ich in einen anderen Beruf wechseln könnte, würde ich das gerne tun .....	<input type="checkbox"/>				
Das Wichtigste an der Arbeit ist mir mein Einkommen .	<input type="checkbox"/>				

## G) IHRE ANSPRÜCHE AN GUTE ARBEIT

**Im Folgenden geht es um Ihre persönlichen Vorstellungen von „guter Arbeit“. Unabhängig von Ihrer heutigen Arbeitssituation – für wie wichtig halten Sie die einzelnen Punkte?**

### **G1. Tätigkeit und Arbeitsplatz**

**Wie wichtig ist es für Sie persönlich, dass ...**

	Äußerst wichtig	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig
... Ihre Arbeit vielseitig und abwechslungsreich ist? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie sich immer voll auf eine Aufgabe konzentrieren können? ...	<input type="checkbox"/>				
... Sie eigene Ideen und Kreativität in die Arbeit einbringen können? .....	<input type="checkbox"/>				
... Ihre Arbeit so gestaltet wird, dass kleinere Arbeitsfehler keine dramatischen Folgen haben? .....	<input type="checkbox"/>				
... Arbeitsfehler analysiert und besprochen werden, mit dem Ziel, die Fehlerursache zu verändern? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie stolz auf Ihre Arbeit sein können? .....	<input type="checkbox"/>				
... Ihnen Ihre Arbeit Spaß macht? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie bei Ihrer Arbeit Ihre eigenen Fähigkeiten weiterentwickeln können? .....	<input type="checkbox"/>				
... der Betrieb Sie bei der Kinderbetreuung unterstützt (z.B.: Betriebskindergarten, Anbieten von Notfallbetreuung, Unterstützung bei der Suche nach einer Tagesmutter, etc.)? ....	<input type="checkbox"/>				
... Sie bei der Arbeit gefordert werden? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie Ihre Arbeit als sinnvoll empfinden? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie eine verantwortungsvolle Aufgabe haben? .....	<input type="checkbox"/>				
... es Ihnen ermöglicht wird, anspruchsvollere Tätigkeiten zu übernehmen (falls notwendig durch entsprechende betriebliche Weiterbildung)?.....	<input type="checkbox"/>				

### **G2. Arbeitszeit**

**Wie wichtig ist es für Sie persönlich, dass ...**

	Äußerst wichtig	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig
... Sie bei der Arbeit nicht unter Zeitdruck stehen? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie keine Überstunden bzw. Mehrarbeit leisten müssen? .....	<input type="checkbox"/>				
... Überstunden bzw. Mehrarbeit ausgeglichen werden? .....	<input type="checkbox"/>				

... Sie in der Lage sind, Ihre Arbeitszeit an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen können? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie einen betrieblichen Sonderurlaub bekommen können, wenn ein Kind krank wird bzw. ein Familienmitglied besondere Pflege benötigt? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie möglichst keine Nacht- und Wochenendarbeit leisten müssen? .....	<input type="checkbox"/>				
... Ihre geleistete Arbeit genau erfasst wird? .....	<input type="checkbox"/>				

**G3. Einkommen aus Erwerbstätigkeit**

Wie wichtig ist es für Sie persönlich, dass ...

	Äußerst wichtig	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig
... Sie ein festes Einkommen haben, mit dem Sie sicher rechnen können? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie im Zeitverlauf regelmäßige Einkommenssteigerungen erhalten? .....	<input type="checkbox"/>				
... Ihr Einkommen veränderliche, erfolgs- oder leistungsbezogene Bestandteile beinhaltet? .....	<input type="checkbox"/>				

**G4. Einfluss und Entwicklungsmöglichkeiten**

Wie wichtig ist es für Sie persönlich, dass ...

	Äußerst wichtig	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig
... Sie Einfluss auf Ihr Arbeitstempo und Ihr tägliches Arbeitspensum haben? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie Einfluss auf Gestaltung Ihres unmittelbaren Arbeitsplatzes haben? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie Einfluss auf die Art und Weise haben, wie Sie Ihre Arbeit erledigen? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie in Ihrem Betrieb berufliche Aufstiegsmöglichkeiten haben? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie ein Mitspracherecht bei betrieblichen Entscheidungen haben, die Ihren Arbeitsplatz betreffen? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie sich im Laufe Ihres Berufslebens weiterqualifizieren können? .....	<input type="checkbox"/>				



**Wenn Sie in Frage A1 Honorar-/ Werkvertragsbasis angegeben haben, gehen Sie bitte weiter zu Frage G9!**

Wie wichtig ist es für Sie persönlich, dass ...

	Äußerst wichtig	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig
... es präzise Vorgaben für das Arbeitstempo bzw. das Arbeitspensum gibt? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie genaue Vorgaben zur Organisation Ihres Arbeitsablaufes erhalten? .....	<input type="checkbox"/>				
... ein Betriebs-/Personalrat Sie darin unterstützt, Ihre Interessen im Betrieb zu vertreten? .....	<input type="checkbox"/>				
... Ihre Arbeitsbedingungen möglichst umfassend durch einen Kollektivvertrag oder einer Betriebsvereinbarung geregelt wird? .....	<input type="checkbox"/>				
... es regelmäßige Gruppen- bzw. Abteilungsbesprechungen gibt, um Probleme, Kritik, erfolgreiche Arbeitsweise zu besprechen? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie genau wissen, wer Ihnen bestimmte Anweisungen geben darf? .....	<input type="checkbox"/>				

**G5. Betriebliche Weiterbildung**

Wie wichtig ist es für Sie persönlich, dass ...

	Äußerst wichtig	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig
... Sie an betrieblicher Weiterbildung teilnehmen können? .....	<input type="checkbox"/>				
... betrieblich erforderliche Weiterbildung vollständig vom Betrieb bezahlt wird? .....	<input type="checkbox"/>				

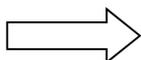
... betrieblich erforderliche Weiterbildung zur Arbeitszeit zählt? ....	<input type="checkbox"/>				
... Qualifizierungswünsche der Beschäftigten vom Betrieb unterstützt werden? .....	<input type="checkbox"/>				

**G6. Sicherheit der Arbeitsverhältnisse**

Wie wichtig ist es für Sie persönlich, dass ...

	Äußerst wichtig	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig
... Ihr Arbeitsplatz sicher ist? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie ein unbefristetes Arbeitsverhältnis haben? .....	<input type="checkbox"/>				

**G7. Vorgesetzte/r**

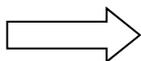


*Falls Sie laut Frage B10 keine Vorgesetzten haben, machen Sie bitte weiter mit Frage G8!*

Wie wichtig ist es für Sie persönlich, dass ihre Vorgesetzten...

	Äußerst wichtig	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig
... Sie in erster Linie „als Mensch“ wahrnehmen und achten – und nicht nur als Arbeitskraft betrachten? .....	<input type="checkbox"/>				
... sich um Ihre fachliche und berufliche Entwicklung kümmern? ...	<input type="checkbox"/>				
... sich um eine gute Arbeitsplanung kümmern? .....	<input type="checkbox"/>				
... Sie bei der Arbeit aktiv unterstützen? .....	<input type="checkbox"/>				
... Verständnis für individuelle Probleme zeigen? .....	<input type="checkbox"/>				
... Ihnen Lob und Anerkennung vermitteln und Sie konstruktiv kritisieren? .....	<input type="checkbox"/>				

**G8. Kolleginnen und Kollegen**



*Falls Sie laut Frage B12 keine Kollegen/Kolleginnen haben, machen Sie bitte weiter mit Frage H1!*

Wie wichtig ist es für Sie persönlich, dass ...

	Äußerst wichtig	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Nicht wichtig
... genügend Zeit vorhanden ist, um sich mit den KollegInnen zu unterhalten und sich auszutauschen? .....	<input type="checkbox"/>				
... es keinen Leistungswettbewerb unter den KollegInnen gibt? ....	<input type="checkbox"/>				
... im Betrieb/in der Abteilung gegenseitige Unterstützung, Hilfestellung und Zusammenarbeit der KollegInnen gefördert werden? .....	<input type="checkbox"/>				

**H) PERSÖNLICHE ANGABEN**

**H1. Wie alt sind Sie?**

--	--

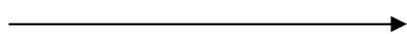
(Alter in Jahren)

**H2. Sind Sie ...?**

- männlich .....
- weiblich .....

**H3. Leben Sie mit einem (Ehe-) Partner/einer (Ehe-) Partnerin zusammen?**

Ja   
Nein



**H4. Ist Ihr Partner/Ihre Partnerin zurzeit berufstätig?**

Ja   
Nein

--	--

Anzahl Std./Woche

**H5. Leben in Ihrem Haushalt Kinder unter 16 Jahren, für die Sie die Verantwortung (mit)tragen?**

Ja   
Nein



**H6. Wie viele Kinder unter 16 Jahren sind das?**

--	--

Kinder

**H7. Welchen höchsten allgemeinen Schulabschluss haben Sie?**

- Haupt-/Volksschulabschluss .....
- Realschulabschluss (Mittlere Reife) .....
- Fach-/Hochschulreife, Matura .....
- Etwas anderes .....
- Keinen Schulabschluss .....

**H8. Was ist Ihr hauptsächlicher Status?**

- Erwerbstätig .....
- In beruflicher Weiterbildungsmaßnahme .....
- In Ausbildung .....
- Student/in .....
- Arbeitslos .....

- In Mutterschutz/Erziehungsurlaub .....
- Hausfrau/Hausmann .....
- In Pension .....
- Sonstiges (z.B. Zivildienst) .....

**Herzlichen Dank für Ihre Ausdauer und Mitarbeit!**

Bitte überzeugen Sie sich, dass Sie alle Fragen beantwortet haben und geben Sie den ausgefüllten Fragebogen in das beigegefügte Kuvert und verschließen Sie dieses.  
Danke!

Mit freundlichen Grüßen,  
Romana Wegwarth

## Persönliche Daten

---

Name: Romana Elisabeth Wegwarth  
Geburtsdatum: 24.03.1981  
Geburtsort: Amstetten, NÖ  
Nationalität: Österreich

## Ausbildung

---

2011-2014 FH Campus Wien, Masterstudiengang ‚Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit‘  
2008-2011 FH Campus Wien, Bachelorstudiengang ‚Soziale Arbeit‘  
1995-2000 Bundesbildungsanstalt für Kindergartenpädagogik, 1080 Wien  
1991-1995 Hauptschule, 2490 Ebenfurth, NÖ  
1987-1991 Volksschule, 2492 Eggendorf, NÖ

## Berufspraxis

---

ab 2014 Sozialarbeiterin der MA11 - Amt für Jugend und Familie  
2013 freizeitpädagogische Kinder- und Jugendbetreuung im Rahmen der Parkbetreuung vom Wiener Familienbund  
2011-2013 Sozialarbeiterin im Pilotprojekt ‚Elterncoaching‘ in Mödling, NÖ  
2009-2013 freizeitpädagogische Betreuung der Operncamps für Kinder und Jugendliche im Rahmen der Salzburger Festspiele  
2009-2010 pädagogische Leitung im Pilotprojekt der Kinder Company ‚Ferienbetreuung im Außenministerium‘  
2000-2008 Kindergarten- und Hortpädagogin der MA 10 - Wiener Kindergärten

## Sonstiges

---

2010 dreimonatiges Berufspraktikum im Mutter-Kind-Haus ‚Jörg Sommerlath‘ in Berlin im Rahmen des Bachelorstudiengangs ‚Soziale Arbeit‘