

I N H A L T S V E R Z E I C H N I SERSTER TEIL: THEORETISCHER BEZUGSRAHMEN

Seite

<b>1. Einleitung</b>	1
1.1 Ziel der Arbeit	2
1.2 Vorgehensweise der Arbeit	3
<b>2. Quality Circles</b>	5
2.1 Begriffliche Grundlagen und Zielsetzung der QC	5
2.1.1 Der Begriff von Quality Circle	5
2.1.2 Ziele der QC-Arbeit	8
2.2 Entwicklung der QC-Aktivitäten	11
2.2.1 Entwicklung der QC-Aktivitäten in der Bundesrepublik Deutschland	12
2.2.2 Entwicklung der QC-Aktivitäten in Korea	16
2.3 Das Quality-Circle-Konzept	21
2.3.1 Aufbauorganisation als Struktur	21
2.3.2 Problemlösungsprozeß als Funktion	30
2.3.3 Arbeitstechniken als Instrument	34
2.4 Varianten der QC-Aktivitäten in der Bundesrepublik Deutschland	43
2.4.1 Lernstatt	45
2.4.2 Werkstattzirkel	49
2.4.3 Vergleich von Quality Circles, Lernstatt und Werkstattzirkel	50
2.5 Auswirkungen der QC-Arbeit	53
2.5.1 Problematik der Messung der Auswirkungen	53
2.5.2 Auswirkungen der QC-Arbeit auf die reale Arbeitssituation	57
2.5.2.1 Mitarbeiterebene	57
2.5.2.2 Unternehmensebene	58
2.6 Exkurs: Theoretische Grundlagen des QC-Konzepts	60
2.6.1 Motivationstheorien	61
2.6.2 Die sozio-technische Systemtheorie	68
2.6.3 Die Gruppendynamik	71

<b>3. Entwicklung eines Modells zur Messung der Arbeitszufriedenheit der Quality-Circle-Teilnehmer</b>	76
3.1 Arbeitszufriedenheit der QC-Teilnehmer	77
3.1.1 Konzepte der Arbeitszufriedenheit	77
3.1.2 Determinanten der Zufriedenheit der QC-Teilnehmer mit der QC-Arbeit	81
3.2 Ausgewählte Einflußfaktoren	85
3.2.1 Die Gruppenstruktur	86
3.2.1.1 Die Gruppengröße	86
3.2.1.2 Die Aufgabe	91
3.2.2 Das Führungsverhalten des QC-Leiters	96
3.2.3 Das Gruppenklima des QC	101
3.3 Konzeption der empirischen Untersuchung	109
3.3.1 Modell für die Untersuchung	109
3.3.2 Operationalisierung der Variablen	111
3.3.3 Formulierung der Hypothesen	113

## ZWEITER TEIL: EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG

<b>4. Aufbau und Ablauf der Untersuchung</b>	118
4.1 Fragestellungen	118
4.2 Abgrenzung des Untersuchungsbereichs	120
4.3 Gestaltung der Befragung	123
4.3.1 Befragungsmethode	123
4.3.2 Prüfung der Zuverlässigkeit und der Gültigkeit des Meßinstruments	124
4.4. Durchführung der Befragung	130
4.4.1 Durchführung des Pretests	130
4.4.2 Durchführung der Hauptbefragung	130
4.5 Charakterisierung der untersuchten Stichprobe	133
4.5.1 Befragte Unternehmen	133
4.5.2 Befragte Personen	136
4.6 Auswertung der Fragebogen	141

<b>5. Untersuchungsergebnisse I: Beschreibende Darstellung - Das Quality-Circles-Konzept in der Praxis</b>	<b>142</b>
5.1 Formen der Quality Circles	142
5.1.1 Die Gruppengröße	142
5.1.2 Die Freiwilligkeit der Teilnahme	144
5.1.3 Gruppenzusammensetzung	147
5.1.4 Die Vergütung	149
5.1.5 Häufigkeit und Dauer der Sitzungen	153
5.1.6 Die Arbeitsthemenfindung	156
5.1.7 Die Belohnung	158
5.1.8 Die Ausbildung	163
5.1.9 Lebensdauer der Quality Circles	166
5.2 Ziele der QC-Arbeit	169
5.3 Auswirkungen der QC-Arbeit	174
5.4 Die Beurteilung von Quality Circles	179
<b>6. Untersuchungsergebnisse II: Überprüfung der Hypothesen - Die Zufriedenheit der Quality-Circle-Teilnehmer mit der Quality-Circle-Arbeit</b>	<b>183</b>
6.1 Variable "Gruppenstruktur"	183
6.1.1 Gruppengröße	183
6.1.2 Aufgabe	185
6.2 Variable "Führungsverhalten des QC-Leiters"	189
6.3 Variable "Gruppenklima"	198
6.3.1 Autonomie	198
6.3.2 Unterstützung	204
6.3.3 Belohnung	211
6.4 Variable "Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der QC-Arbeit"	218
6.5 Hypothesenüberprüfung und Zusammenfassung der Ergebnisse	230
<b>7. Schlußbemerkungen</b>	<b>240</b>

<b>LITERATURVERZEICHNIS</b>	246
<b>ANHANG</b>	268
Anhang 1: Fragebogen für die Unternehmensleitung (Deutscher Text)	268
Anhang 2: Fragebogen für den QC-Teilnehmer (Deutscher Text)	281
Anhang 3: Fragebogen für die Unternehmensleitung (Koreanischer Text)	289
Anhang 4: Fragebogen für den QC-Teilnehmer (Koreanischer Text)	301

AB B I L D U N G S V E R Z E I C H N I S

1: Entwicklung von QC-Konzepten in der Bundesrepublik Deutschland	14
2: Grundmodell der Aufbauorganisation für das Quality- Circle-Konzept	22
3: Arbeitsablauf des Quality Circle	31
4: Beispiel für eine Pareto-Analyse	37
5: Beispiel für eine Ursache-Wirkungs-Diagramm	38
6: Mitarbeiterbezogenheit der QC-Modelle	44
7: Vergleich zwischen QC, Lernstatt und Werkstattzirkel	52
8: Indikatoren für die Auswirkungen der QC-Aktivitäten	54
9: Auswirkungen der QC-Aktivitäten	56
9: Determinanten der Arbeitszufriedenheit der Gruppenmitglieder	82
10: Hypothetische Zusammenhänge der Variablen	85
11: Partizipationsbeteiligung in Abhängigkeit von der Gruppengröße	87
12: Theoretisches Konzept der Aufgabe	92
13: Job Characteristics Model	93
14: Zusammenhänge zwischen Gruppenklima und Arbeitszufriedenheit	108
15: Modell für die Untersuchung	109
16: Erklärungsmodell für die Zufriedenheit der deutschen Mitarbeiter mit der QC-Arbeit	223
17: Erklärungsmodell für die Zufriedenheit der koreanischen Mitarbeiter mit der QC-Arbeit	227
18: Revidiertes Modell für die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der QC-Arbeit	244

TABELLENVERZEICHNIS

1: Zuwachs der Quality Circles in Korea	19
2: Reliabilitätsprüfung	125
3: Indikatoren-Korrelationsmatrix bei der Validierung	128
4: Rücklauf der Fragebogen	132
5: Branchenherkunft der einbezogenen Unternehmen	133
6: Größe der befragten Unternehmen	134
7: Branchenherkunft der befragten Personen	136
8: Alter der befragten Mitarbeiter	137
9: Betriebszugehörigkeit der befragten Mitarbeiter	138
10: Gesamte Beschäftigungsdauer mit der QC-Arbeit	139
11: Beschäftigungsdauer mit der QC-Arbeit im derzeitigen QC	139
12: Schule und Ausbildung	140
13: Gruppengröße der QC	143
14: Gruppenzusammensetzung	145
15: Freiwilligkeit der Teilnahme	146
16: Bildung des QC	148
17: Zeitpunkt der QC-Sitzungen	150
18: Vergütung der QC-Sitzungen außerhalb der Arbeitszeit	150
19: Vergütungsart	152
20: Häufigkeit der QC-Sitzungen	153
21: Dauer der QC-Sitzung	154
22: Arbeitsthemenfindung	156
23: Finanzielle Belohnung	158
24: Prämienart	159
25: Prämienhöhe nach Kostenersparnissen	160
26: Relation der Prämien zu Kostenersparnissen	161
27: Träger der QC-Leiter-Ausbildung	165
28: Träger der QC-Teilnehmer-Ausbildung	165
29: QC-Auflösung nach der Zielerreichung	167
30: Zielsetzung der QC-Arbeit	171
31: Auswirkungen der QC-Arbeit	175
32: Kosten-Nutzen-Verhältnis	179

33: Kosten-Nutzen-Relation von QC-Aktivitäten deutscher Unternehmen	181
34: Gesamte Beurteilung der QC-Aktivitäten	182
35: Gruppengröße	184
36: Themenschwerpunkte der QC-Arbeit	187
37: Führungsverhalten des QC-Leiters	190
38: Regressionsanalyse: Führungsverhalten der deutschen QC-Leiter	195
39: Regressionsanalyse: Führungsverhalten der koreanischen QC-Leiter	196
40: Gruppenklima: Autonomie	199
41: Regressionsanalyse: Autonomie der deutschen QC-Teilnehmer	201
42: Regressionsanalyse: Autonomie der koreanischen QC-Teilnehmer	202
43: Gruppenklima: Unterstützung	205
44: Regressionsanalyse: Unterstützung der deutschen QC-Teilnehmer	208
45: Regressionsanalyse: Unterstützung der koreanischen QC-Teilnehmer	209
46: Gruppenklima: Belohnung	212
47: Regressionsanalyse: Belohnung der deutschen QC-Teilnehmer	214
48: Regressionsanalyse: Belohnung der koreanischen QC-Teilnehmer	215
49: Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der QC-Arbeit	219
50: Regressionsanalyse: Zufriedenheit der deutschen QC-Teilnehmer mit der QC-Arbeit	222
51: Regressionsanalyse: Zufriedenheit der koreanischen QC-Teilnehmer mit der QC-Arbeit	225
50: Überprüfung der Hypothesen	231