

## **Inhaltsübersicht**

1	Einleitende Bemerkungen	1
2	Die Arbeitszufriedenheit von Organisationsmitgliedern	4
3	Das Transparenzerleben von Organisationsmitgliedern	37
4	Zum Zusammenhang zwischen Arbeitszufriedenheit und Transparenzerleben	57
5	Methodik, Vorgehensweise und Durchführung der Untersuchung	68
6	Empirische Überprüfung des Zusammenhangs zwischen der globalen Arbeitszufriedenheit und dem Transparenzerleben	82
7	Schlußbetrachtung	163

## Inhaltsverzeichnis

INHALTSÜBERSICHT	V
INHALTSVERZEICHNIS	VII
ÜBERSICHTSVERZEICHNIS	XI
TABELLENVERZEICHNIS	XIII
<b>1 Einleitende Bemerkungen</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung	1
1.2 Aufbau der Arbeit	3
<b>2 Die Arbeitszufriedenheit von Organisationsmitgliedern</b>	<b>4</b>
2.1 Begriffliche Grundlagen	4
2.2 Theoretische Ansätze zur Erklärung der Arbeitszufriedenheit	7
2.2.1 Die Bedürfnistheorie von Maslow	8
2.2.2 Konzept der arbeitsrelevanten Bedürfnisse von Franke	9
2.2.3 Die "Zwei-Faktoren-Theorie" von Herzberg und Mitarbeitern	13
2.2.4 Das "Job Characteristics Model" von Hackman und Oldham	16
2.2.5 Die "Typologie der Arbeitszufriedenheit" von Bruggemann	18
2.3 Determinanten der Arbeitszufriedenheit	22
2.4 Messung der Arbeitszufriedenheit	25
2.4.1 Ausgewählte Instrumente zur Arbeitszufriedenheitsmessung	26
2.4.1.1 Die "Skala zur Messung der Arbeitszufriedenheit" von Fischer und Lück und deren Weiterentwicklung durch Röhner	26
2.4.1.2 Der "Arbeitsbeschreibungs-Bogen" von Neuberger und Allerbeck	28
2.4.1.3 Der "Arbeitszufriedenheits-Kurzfragebogen" von Bruggemann	29
2.4.2 Beeinflussende Faktoren der Arbeitszufriedenheitsmessung	31
2.5 Kritische Auseinandersetzung mit der Arbeitszufriedenheitsforschung	35

<b>3 Das Transparenzerleben von Organisationsmitgliedern</b>	37
3.1 Begriffliche Grundlagen	38
3.2 Theoretische Überlegungen zum Transparenzerleben	41
3.2.1 Organisationale Gegebenheiten	41
3.2.1.1 Arten von Informationen	42
3.2.1.2 Auswirkungen fehlender Informationen bzw. Informationsüberflutung	45
3.2.2 Persönlichkeit des Organisationsmitgliedes	46
3.2.2.1 Einfluß des individuellen Informationsverarbeitungsprozesses auf die erlebte Transparenz	46
3.2.2.1.1 Wahrnehmung von transparenzrelevanten Informationsinhalten	47
3.2.2.1.2 Lernen und Erinnern von transparenzrelevanten Informationsinhalten	49
3.2.2.2 Individuelle Informationsinteressen	50
3.2.2.3 Exkurs: Kommunikation als Prozeß der Informationsübertragung	53
3.3 Messung des Transparenzerlebens	55
3.4 Bedeutung des Transparenzerlebens der Organisationsmitglieder für den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens	56
<b>4 Zum Zusammenhang zwischen Arbeitszufriedenheit und Transparenzerleben</b>	57
4.1 Transparenzrelevante Aspekte in Arbeitszufriedenheitstheorien	57
4.2 Arbeitszufriedenheit als Aspekt des betrieblichen Informationswesens	59
4.3 Grundsätzliche Möglichkeiten eines Zusammenhangs zwischen Arbeitszufriedenheit und Transparenzerleben	62
4.3.1 Arbeitszufriedenheit in Abhängigkeit von der erlebten Transparenz	62
4.3.2 Transparenzerleben in Abhängigkeit von der Arbeitszufriedenheit	63
4.3.3 Wechselseitige Abhängigkeit der Arbeitszufriedenheit und erlebten Transparenz	64
4.3.4 Abhängigkeit der Arbeitszufriedenheit und erlebten Transparenz von einer dritten Variablen	65
4.3.5 Zusammenfassung	66

<b>5 Methodik, Vorgehensweise und Durchführung der Untersuchung</b>	<b>68</b>
5.1 Methodik der Datenerhebung	68
5.2 Beschreibung der Vorgehensweise des Meßinstrumentes zum Transparenzerleben	70
5.3 Beschreibung der Vorgehensweise des Meßinstrumentes zur Arbeitszufriedenheit	76
5.4 Durchführung der Untersuchung	80
<b>6 Empirische Überprüfung des Zusammenhangs zwischen der globalen Arbeitszufriedenheit und dem Transparenzerleben</b>	<b>82</b>
6.1 Personenbezogene Merkmale der Stichprobe	82
6.2 Ermittlung eines globalen Arbeitszufriedenheitswertes	85
6.2.1 Im direkten Verfahren ermittelte globale Arbeitszufriedenheit "A"	85
6.2.2 Summation der aspektspezifischen Zufriedenheitsdaten (Arbeitszufriedenheit "B")	87
6.2.3 Summation der g e w i c h t e t e n aspektspezifischen Zufriedenheitsdaten (Arbeitszufriedenheit "C")	91
6.2.4 Berechnung von bereichsspezifischen Beschreibungsindizes	92
6.2.4.1 Zusammenfassung der Beschreibungsitems zu bereichsspezifischen Beschreibungsindizes	93
6.2.4.2 Summation der bereichsspezifischen Beschreibungs- indizes (Arbeitszufriedenheit "D")	97
6.2.4.3 Summation der g e w i c h t e t e n bereichsspezifischen Beschreibungsindizes (Arbeitszufriedenheit "E", "F" und "G")	100
6.2.5 Vergleich der berechneten globalen Arbeitszufriedenheitswerte "B", "C", "D" und "G"	103
6.2.6 Verteilung der globalen Arbeitszufriedenheit "B" und "D" in den untersuchten Organisationen	105
6.2.7 Beziehung zwischen der globalen Arbeitszufriedenheit "B" bzw. "D" und den Personenmerkmalen	107
6.3 Ermittlung eines globalen Wertes des Transparenzerlebens	110
6.3.1 Verteilung des globalen Transparenzerlebens in den unter- suchten Organisationen	115
6.3.2 Beziehung zwischen dem globalen Transparenzerleben und den Personenmerkmalen	117
6.4 Zusammenhang zwischen der globalen Arbeitszufriedenheit "B" bzw. "D" und dem Transparenzerleben	120

6.5 Zusammenhänge der aspektsspezifischen Zufriedenheitsdaten und der bereichsspezifischen Beschreibungsindizes mit dem Transparenzerleben	122
6.6 Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit "D" und dem Transparenzerleben in den untersuchten Organisationen	131
6.7 Abhängigkeit des Zusammenhangs von den Personenmerkmalen	132
6.7.1 Grundsätzliche Überlegungen und Formulierung von Hypothesen	132
6.7.2 Empirische Überprüfung der Hypothesen	135
6.8 Transparenzerleben und Arbeitszufriedenheit in Abhängigkeit von der erlebten Zugänglichkeit von Informationen	143
6.8.1 Zugänglichkeit von transparenzrelevanten Informationen	143
6.8.2 Zusammenhänge zwischen erlebter Informationszugänglichkeit und dem Transparenzerleben bzw. der Arbeitszufriedenheit "D"	149
6.9 Arbeitszufriedenheit in Abhängigkeit von den erlebten Informationsdefiziten	155
<b>7 Schlußbetrachtung</b>	163
7.1 Zusammenfassung	163
7.2 Ausblick	170
<b>LITERATURVERZEICHNIS</b>	172

## ANHANG

Anhang 1	Modell zum Erleben von Transparenz
Anhang 2	Fragebogen zur Erhebung des globalen Transparenzerlebens
Anhang 3	Befragungsprogramm zur Mitarbeiterinformation
Anhang 4	Baumstruktur der Informationsdefizite im Befragungsprogramm "Infobaum"
Anhang 5	Fragebogen zur Bewertung der Arbeitsbedingungen
Anhang 6	Anschreiben an Unternehmen

## Übersichtsverzeichnis

Übersicht 1	Schematische Darstellung der Bedürfnisklassifikation mit Angabe der dem Bewußtsein in Form von Arbeitszufriedenheitsaspekten zugänglichen Ausstrahlung des jeweiligen Standes der Bedürfnisbefriedigung	12
Übersicht 2	Schematische Darstellung der klassischen Theorie und der Zwei-Faktoren-Theorie der Arbeitszufriedenheit	14
Übersicht 3	Das "Job-Characteristics-Modell" nach Hackman und Oldham	17
Übersicht 4	Das Arbeitszufriedenheits-Modell von Bruggemann und Mitarbeitern	19
Übersicht 5	Funktionaler Zusammenhang allgemeiner Determinanten der Arbeitszufriedenheit	23
Übersicht 6	Beschreibungen für verschiedene Formen der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit nach Bruggemann	30
Übersicht 7	Die für die Mitarbeiter wesentlichen Informationsarten und die am häufigsten genutzten Informationsquellen	44
Übersicht 8	Das Grundmodell der Kommunikation von Shannon und Weaver	53
Übersicht 9	Die Beziehung zwischen betrieblicher Informationspolitik und der Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter im Gesamtkontext	61
Übersicht 10	Gesamtzusammenhang zwischen Arbeitszufriedenheit und Transparenzerleben	66
Übersicht 11	Die ersten drei Ebenen des Informationsbaumes	75
Übersicht 12	Verteilung der im direkten Verfahren ermittelten globalen Arbeitszufriedenheit "A"	86
Übersicht 13	Verteilung der sechs aspektspezifischen Zufriedenheitsdaten	88
Übersicht 14	Verteilung der aus der Summation der aspektspezifischen Zufriedenheitsdaten ermittelten globalen Arbeitszufriedenheit "B"	90
Übersicht 15	Verteilung der aus der Summation der gewichteten aspektspezifischen Zufriedenheitsdaten ermittelten globalen Arbeitszufriedenheit "C"	92
Übersicht 16	Verteilung der aus der Summation bereichsspezifischer Beschreibungsindizes ermittelten globalen Arbeitszufriedenheit "D"	99
Übersicht 17	Zuordnung der Präferenzvariablen zu den Indexvariablen	101

Übersicht 18	Verteilung der aus der Summation der gewichteten bereichsspezifischen Beschreibungsindizes ermittelten globalen Arbeitszufriedenheitswerte "E" und "F"	102
Übersicht 19	Verteilung der globalen Arbeitszufriedenheit "G"	103
Übersicht 20	Verteilung der ersten drei Kriterien des globalen Transparenzerlebens	111
Übersicht 21	Verteilung des vierten Kriteriums des globalen Transparenzerlebens	112
Übersicht 22	Verteilung des globalen Transparenzerlebens	115
Übersicht 23	Transparenzerleben in Abhängigkeit von der Zustimmung bzw. Ablehnung der Items zum Index "Zufriedenheit mit der Firma" und die Signifikanz der Unterschiede	126
Übersicht 24	Transparenzerleben in Abhängigkeit von der Zustimmung bzw. Ablehnung der Items zum Index "Zufriedenheit mit dem Vorgesetztenverhalten" und die Signifikanz der Unterschiede	128
Übersicht 25	Transparenzerleben in Abhängigkeit von der Zustimmung bzw. Ablehnung der Items zum Index "Erlebter Sinnbezug der Arbeit" und die Signifikanz der Unterschiede	129
Übersicht 26	Arithmetische Mittelwerte und Standardabweichungen der Zugänglichkeit transparenzrelevanter Informationsbereiche	144
Übersicht 27	Durchschnittliche Beurteilung des Informationserhalts (Faktor 1) in Abhängigkeit von der erlebten Transparenz und die Signifikanz der Unterschiede	152
Übersicht 28	Durchschnittliche Beurteilung des Informationserhalts (Faktor 1) in Abhängigkeit von der globalen Arbeitszufriedenheit "D" und die Signifikanz der Unterschiede	154
Übersicht 29	Zusammenhang der globalen Zufriedenheit und der Zufriedenheit gemäß der einzelnen bereichsspezifischen Beschreibungsindizes mit der Anzahl genannter Informationsdefizite und die Signifikanz der Unterschiede	157
Übersicht 30	Informationsdefizite - differenziert nach Probanden, die mit ihrer Arbeit insgesamt zufrieden bzw. unzufrieden sind -	159
Übersicht 31	Häufigkeit der Nennungen themenspezifischer Informationsdefizite und die Signifikanz der Unterschiede - differenziert nach Probanden, die mit ihrer Arbeit insgesamt zufrieden bzw. unzufrieden sind -	161

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Personenbezogene Merkmale der Befragten	84
Tabelle 2	Eigenwerte und Varianzanteile der vier Faktoren zur Informationsbeschaffung	94
Tabelle 3	Wertungen und Faktorladungen der Items des ersten Faktors "Zufriedenheit mit der Firma"	95
Tabelle 4	Wertungen und Faktorladungen der Items des zweiten Faktors "Zufriedenheit mit dem Vorgesetztenverhalten"	96
Tabelle 5	Wertungen und Faktorladungen der Items des dritten Faktors "Erlebter Sinnbezug der Arbeit"	96
Tabelle 6	Wertungen und Faktorladungen der Items des vierten Faktors "Zufriedenheit mit den kollegialen Beziehungen"	97
Tabelle 7	Arithmetischer Mittelwert, Standardabweichung, Spannweite, Schiefe und Exzeß der bereichsspezifischen Beschreibungsindizes	98
Tabelle 8	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen den berechneten Arbeitszufriedenheitswerten "B", "C", "D" und "G"	104
Tabelle 9	Arithmetische Mittelwerte der globalen Arbeitszufriedenheit "B" und "D" in den einzelnen Organisationen	105
Tabelle 10	Signifikanz der Gruppenunterschiede bezüglich der Arbeitszufriedenheit "B" und "D" in den einzelnen Organisationen	106
Tabelle 11	Arithmetische Mittelwerte der globalen Arbeitszufriedenheit "B" und "D" und die Signifikanzwerte der Unterschiede - differenziert nach dem Geschlecht und dem Vorhandensein von Personalverantwortung -	108
Tabelle 12	Korrelationskoeffizienten (Pearson) und deren Signifikanzwerte zwischen der globalen Arbeitszufriedenheit "B" und "D" und dem Alter bzw. der Dauer der Betriebszugehörigkeit	109
Tabelle 13	Arithmetischer Mittelwert, Standardabweichung, Spannweite, Schiefe und Exzeß der vier Items zum globalen Transparenzerleben	113
Tabelle 14	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen den vier Bestandteilen des Transparenzerlebens	114
Tabelle 15	Arithmetische Mittelwerte des globalen Transparenzerlebens in den einzelnen Organisationen	116
Tabelle 16	Signifikanz der Gruppenunterschiede bezüglich dem Transparenzerleben in den einzelnen Organisationen	116
Tabelle 17	Arithmetische Mittelwerte des globalen Transparenzerlebens und die Signifikanzwerte der Unterschiede - differenziert nach dem Geschlecht und dem Vorhandensein von Personalverantwortung -	118



XIV

Tabelle 18	Korrelationskoeffizienten (Pearson) und deren Signifikanzwerte zwischen dem globalen Transparenzerleben und dem Alter bzw. der Dauer der Betriebszugehörigkeit	119
Tabelle 19	Korrelationskoeffizienten (Pearson) und Signifikanzwerte zwischen dem globalen Arbeitszufriedenheitswert "B" bzw. "D" und dem Transparenzerleben	120
Tabelle 20	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen dem globalen Arbeitszufriedenheitswert "B" bzw. "D" und den Bestandteilen des globalen Transparenzerlebens	121
Tabelle 21	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen den aspekt-spezifischen Zufriedenheitsdaten bzw. den bereichs-spezifischen Beschreibungsindizes und der erlebten Transparenz	123
Tabelle 22	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen der globalen Arbeitszufriedenheit "D" und dem Transparenzerleben - differenziert nach Unternehmen -	131
Tabelle 23	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen der globalen Arbeitszufriedenheit "D" und der erlebten Transparenz - differenziert nach dem Geschlecht der Probanden -	136
Tabelle 24	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen den bereichs-spezifischen Beschreibungsindizes und der erlebten Transparenz - differenziert nach dem Geschlecht der Probanden -	137
Tabelle 25	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen der globalen Arbeitszufriedenheit "D" und der erlebten Transparenz - differenziert nach dem Alter der Probanden -	138
Tabelle 26	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen den bereichs-spezifischen Beschreibungsindizes und der erlebten Transparenz - differenziert nach dem Alter der Probanden -	139
Tabelle 27	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen der globalen Arbeitszufriedenheit "D" und der erlebten Transparenz - differenziert nach der Betriebszugehörigkeitsdauer der Probanden -	139
Tabelle 28	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen den bereichs-spezifischen Beschreibungsindizes und der erlebten Transparenz - differenziert nach der Betriebszugehörigkeitsdauer der Probanden -	140
Tabelle 29	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen der globalen Arbeitszufriedenheit "D" und der erlebten Transparenz - differenziert nach der Personalverantwortung der Probanden -	141
Tabelle 30	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen den bereichs-spezifischen Beschreibungsindizes und der erlebten Transparenz - differenziert nach der Personalverantwortung der Probanden -	142

Tabelle 31	Eigenwerte und Varianzanteile der vier Faktoren zur Informationsbeschaffung	146
Tabelle 32	Wertungen und Faktorladungen der Items des ersten Faktors "Problemloser Informationserhalt"	146
Tabelle 33	Wertungen und Faktorladungen der Items des zweiten Faktors " Information durch die Betriebszeitschrift"	147
Tabelle 34	Wertungen und Faktorladungen der Items des dritten Faktors " Information durch Eigeninitiative"	148
Tabelle 35	Wertungen und Faktorladungen der Items des vierten Faktors " Informelle Informationsbeschaffung"	148
Tabelle 36	Korrelationskoeffizienten (Pearson) zwischen den vier Informationsbeschaffungsfaktoren und dem Transparenzerleben bzw. der Arbeitszufriedenheit "D"	150