



BETTERWORK



BIEN-ÊTRE
ET SANTÉ
AU TRAVAIL

ASPEKTE DER ARBEITSZUFRIEDENHEIT VON ARBEITNEHMERN IN LUXEMBURG

Wie steht es mit der Bewertung der Arbeitszufriedenheit der Arbeitnehmer in Luxemburg? Die folgende Analyse zeigt, wie sich die Arbeitszufriedenheit entwickelt hat, welche Unterschiede zwischen den verschiedenen Gruppen von Arbeitnehmern bestehen und welche Erfahrungen am Arbeitsplatz die Arbeitszufriedenheit am stärksten beeinflussen. Dazu wurden die Daten des *Quality of Work Index* zu den Antworten auf die Fragen nach der allgemeinen Arbeitszufriedenheit, der Zufriedenheit mit dem Einkommen und der Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima herangezogen.



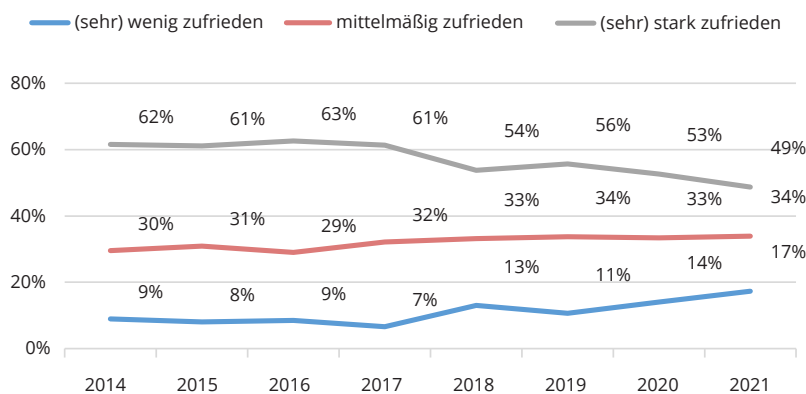
1. Allgemeine Zufriedenheit am Arbeitsplatz

Der *Quality of Work Index* ist zwar ein Instrument zur detaillierten Messung der Dimensionen, die mit der umfassenden Bewertung der Arbeits- und Beschäftigungsqualität durch die Beschäftigten verbunden sind, er ermöglicht aber auch eine vereinfachte Analyse der allgemeinen Arbeitszufriedenheit.

Der Fragebogen des *Quality of Work Index* enthält die Frage "Wie zufrieden sind Sie gegenwärtig mit Ihrer Arbeit?" (Antwortmöglichkeiten: "in sehr hohem Maß zufrieden", "in hohem Maß zufrieden", "in mittlerem Maß zufrieden", "in

geringem Maß zufrieden", "in sehr geringem Maß zufrieden"), mit der die allgemeine Zufriedenheit mit der Arbeit gemessen wird. Zwischen 2014 und 2021 sinkt der Anteil der Beschäftigten, die in sehr hohem Maß oder in hohem Maß zufrieden sind, von 62% im Jahr 2014 auf 49% im Jahr 2021. Während die Kategorie der mittelmäßig Zufriedenen in diesen acht Vergleichsjahren zwischen 29% und 34% schwankt, steigt der Anteil der Unzufriedenen seit 2018 von 7% im Jahr 2017 auf 17% im Jahr 2021.

Abbildung 1: Entwicklung der allgemeinen Arbeitszufriedenheit

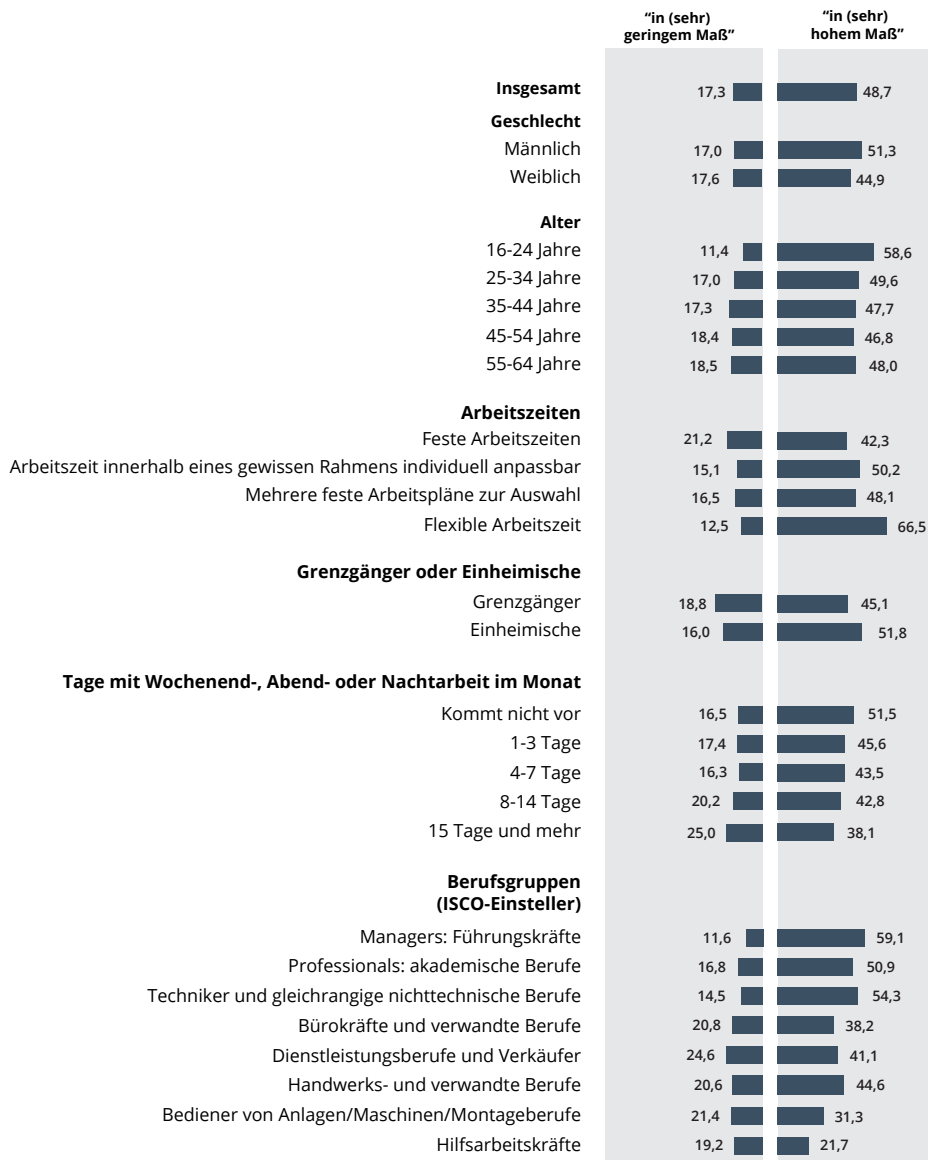


Grafik: CSL; Daten: QoW 2014 - 2021.

Differenziert man nach Personengruppen (Abbildung 2), so sind es die Männer, die eine höhere Zufriedenheit aufweisen (51%), die einheimischen Arbeitnehmer (52%) sowie die jüngsten Befragten (16-24 Jahre) mit 59%. Die Organisation der Arbeitszeit ist ein entscheidender Faktor für die Arbeitszufriedenheit. So sind Erwerbstätige mit flexiblen Arbeitszeiten (67%) sehr zufrieden mit ihrer Arbeit. Im Gegensatz dazu sind Arbeitnehmer mit festen Arbeitszeiten deutlich seltener zufrieden (42%). Auch unter den Arbeitnehmern mit atypischen Arbeitszeiten (am Wochenende, spät abends oder nachts) nimmt der Anteil der Zufriedenen ab, je mehr Arbeitstage atypische Arbeitszeiten aufweisen.

In Bezug auf die Berufsgruppen bilden Manager und Führungskräfte die zufriedenste Berufsgruppe mit einem Anteil von 59%, die (sehr) stark mit ihrer Arbeit zufrieden sind. Dennoch sind diese Werte weit entfernt von den Werten, die in den Umfragen vor 2018 gemessen wurden (immer zwischen 72 und 75% zufriedene Personen in der Berufsgruppe). Im Jahr 2020 lag dieser Wert bei 54%. Auch Techniker und Angestellte in nichttechnischen Berufen auf gleicher Ebene sind mit 54% anteilig überdurchschnittlich häufig zufrieden. Die Berufsgruppen der ungelernten Arbeiter und der Anlagen- und Maschinenbediener sind dagegen kaum zufrieden. Bei ersteren sind nur 22% mit ihrer Arbeit zufrieden, bei letzteren ist es etwa ein Drittel (31%).

Abbildung 2: Arbeitszufriedenheit nach Arbeitnehmergruppen (Werte in %)



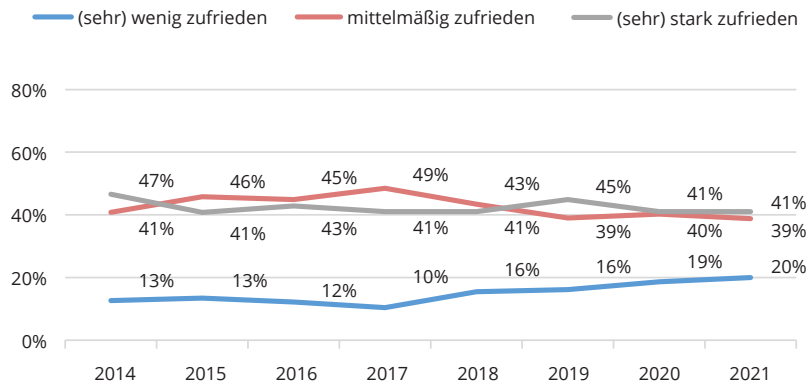
Grafik: CSL; Daten: QoW 2021.

2. Zufriedenheit mit dem Einkommen

Das Einkommen bleibt ein wichtiger Faktor für die Arbeitszufriedenheit (Abbildung 3). Im Vergleich zur allgemeinen Arbeitszufriedenheit zeichnet sich die Zufriedenheit mit dem Einkommen durch einen geringeren Anteil an stark oder sehr stark zufriedenen Arbeitnehmern (je nach Jahr zwischen 41% und 47%), aber einen höheren Anteil an mittelmäßig zufriedenen Arbeitnehmern (zwischen 39% und 49%) aus. Diese

beiden Gruppen positionieren sich somit im Jahresvergleich auf dem gleichen Niveau. Der Prozentsatz der mit dem Einkommen Unzufriedenen ist ebenfalls etwas höher als der der Unzufriedenen bei der allgemeinen Arbeitszufriedenheit und weist seit 2018 ebenfalls einen Aufwärtstrend. 2021 sind 20% der Arbeitnehmer unzufrieden mit dem Lohn.

Abbildung 3: Entwicklung der Zufriedenheit mit dem Einkommen

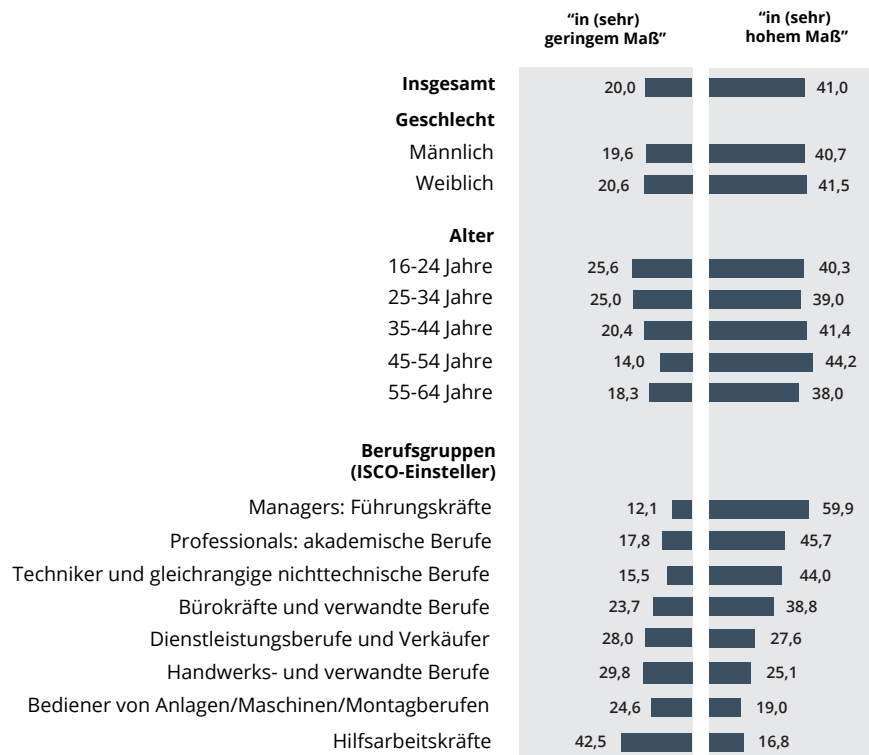


Grafik: CSL; Daten: QoW 2014 – 2021.

Natürlich gibt es auch hier wieder einige Unterschiede zwischen den einzelnen Arbeitnehmergruppen (Abbildung 4). Die beiden jüngsten Altersgruppen der 16- bis 34-Jährigen sind mit ihrem Gehalt am wenigsten zufrieden (39% bis 40%), ebenso wie die Altersgruppe der über 55-Jährigen (38%). Vergleicht man Frauen und Männer, so zeigen sich keine größeren Unterschiede in der Zufriedenheit mit dem Gehalt.

Dagegen gibt es klare Unterschiede zwischen den Berufsgruppen, die auch stärker ausgeprägt sind als bei der allgemeinen Arbeitszufriedenheit. Die höchste Zufriedenheit weisen Direktoren, leitende Angestellte und Geschäftsführer sowie Arbeitnehmer in intellektuellen und wissenschaftlichen Berufen auf (60% bzw. 46%). Am anderen Ende der Zufriedenheitsskala finden sich einfache Berufe (17%), Anlagen- und Maschinenführer und Montagetarbeiter (19%) sowie Handwerker (25%).

Abbildung 4: Zufriedenheit mit dem Einkommen nach Arbeitnehmergruppen (Werte in %)



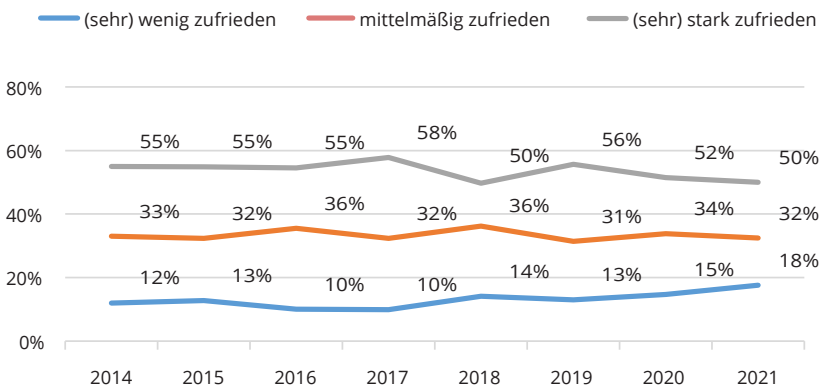
Grafik: Universität de Luxembourg; Daten: QoW 2014 – 2021.

3. Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima

Ein weiterer Aspekt der Arbeitszufriedenheit wird durch die Frage gemessen: "Wie zufrieden sind Sie gegenwärtig mit dem Arbeitsklima auf Ihrer Arbeit?" (Antwortmöglichkeiten: "in sehr hohem Maß zufrieden", "in hohem Maß zufrieden", "in mittlerem Maß zufrieden", "in geringem Maß zufrieden", "in sehr geringem Maß zufrieden").

Abbildung 5 zeigt, dass stark oder sehr stark zufriedene Arbeitnehmer dominieren (je nach Jahr zwischen 50% und 58%), ihr Anteil jedoch abnimmt und 2021 mit 50% den niedrigsten Stand erreicht. Während die mittelmäßig Zufriedenen von Jahr zu Jahr immer noch etwa ein Drittel ausmachen, steigt der Anteil der Unzufriedenen seit Beginn der Corona-virus-Krise, d. h. seit 2020 (15%), bis auf 18% im Jahr 2021.

Abbildung 5 : Entwicklung der Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima



Grafik: CSL; Daten: QoW 2014 – 2021.

Unter den verschiedenen Berufsgruppen scheinen die Direktoren, leitenden Angestellten und Geschäftsführer sowie die Angehörigen der intellektuellen und wissenschaftlichen Berufe am zufriedensten zu sein (54% in jeder Gruppe). Bei den Anlagen- und Maschinenführern und Montagearbeitern

ist dagegen nur etwas mehr als ein Viertel mit dem Arbeitsklima zufrieden (27%). Wie in den Vorjahren sind Personen, die erst seit kurzem im Unternehmen sind (weniger als 4 Jahre), zufriedener (56%) als Personen, die schon länger im Unternehmen sind (44% bis 46%).

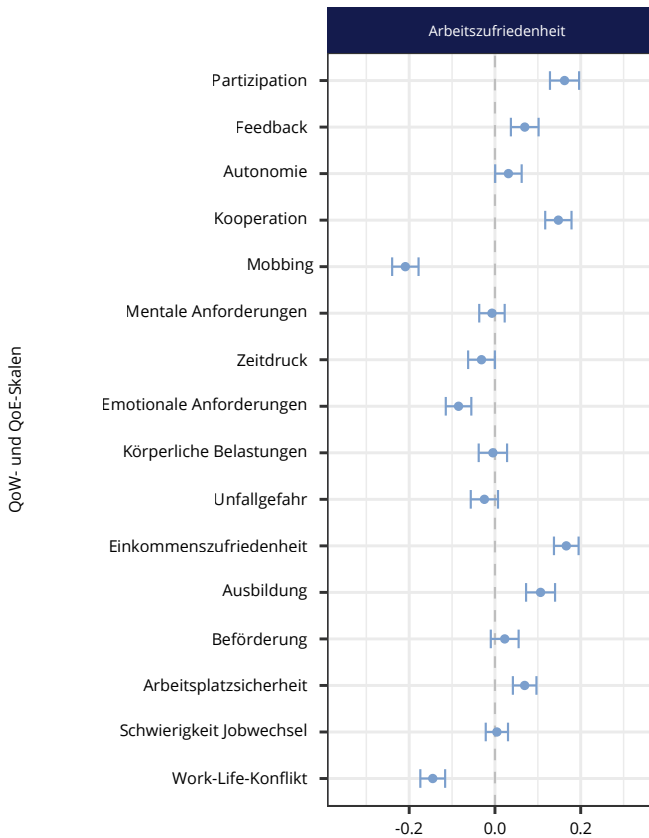
4. Zusammenhänge zwischen Arbeitsqualität und allgemeiner Arbeitszufriedenheit

Da die Umfrage *Quality of Work* viele verschiedene Dimensionen abdeckt, um die erlebte Qualität des Arbeitsplatzes und des Arbeitslebens zu erfassen und somit eine umfassende Analyse der Arbeitsqualität zu ermöglichen, ist es möglich, den Zusammenhang zwischen diesen Dimensionen und der Arbeitszufriedenheit zu untersuchen. Dies ermöglicht es, Antworten auf die Frage zu finden, welche Faktoren der Arbeit den größten Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit haben.

Abbildung 6 zeigt die Ergebnisse der multiplen Regressionsanalyse der Umfragedaten aus dem Jahr 2020, um zu sehen, ob die verschiedenen Dimensionen des QoW die inkrementelle Varianz¹ erklären können. In Bezug auf die Arbeitszufriedenheit erweisen sich vor allem Einkommenszufriedenheit und Mobbing als starke Prädiktoren, d. h. eine hohe Einkommenszufriedenheit ist ein starker Prädiktor für eine hohe Arbeitszufriedenheit und die Erfahrung von Mobbing ist ein starker Prädiktor für Unzufriedenheit am Arbeitsplatz.

¹ Eine Variable besitzt inkrementelle Validität, wenn ihre Aufnahme als zusätzlicher Prädiktor den Anteil der aufgeklärten Varianz (R²) am Kriterium erhöht. D.h. eine Variable mit inkrementeller Validität verbessert die Vorhersage des Kriteriums.

Abbildung 6 : Regressionsanalyse mit QoW-Skalen als Prädiktoren und Arbeitszufriedenheits-Skala als Outcome



Grafik: Universität Luxemburg; Daten: QoW 2020; R² = .57; p.000.

5. Schlussfolgerungen

Die Arbeitszufriedenheit erweist sich als ein komplexes Konstrukt, bei dem Anpassungs- und Vergleichsprozesse eine wichtige Rolle spielen. Mit diesem Ansatz ist es beispielsweise nicht möglich, zwischen motivierten und resignierten Arbeitnehmern zu unterscheiden. Denn nicht alle unzufriedenen Arbeitnehmer können oder wollen ihre Arbeitssituation ändern, z. B. indem sie für eine andere Arbeit kündigen, so dass die unzufriedene Situation bestehen bleibt. An dieser Stelle kommt eine aus der Sozialpsychologie bekannte Selbstschutzfunktion ins Spiel: die Reduzierung kognitiver Dissonanz (Festinger, 1957).

Um den Widerspruch zwischen unangemessenem Verhalten (Arbeitsplatz behalten) und Kognition (Unzufriedenheit), der in der Sozialpsychologie auch als kognitive Dissonanz bezeichnet wird und das persönliche Gleichgewicht gefährdet, aufzulösen, arbeitet man an der eigenen Einstellung, um die getroffene Entscheidung als richtig erscheinen zu lassen. Nach einer Entscheidung wählt und teilt man vorzugsweise Informationen, die die getroffene Entscheidung als richtig

erscheinen lassen, und "lehnt" gegenteilige Informationen ab oder ignoriert sie.

Dasselbe gilt für Arbeitnehmer, die sich in ihrem Arbeitsleben nicht wohlfühlen und nicht versuchen, ihre Situation zu ändern. Um ihrer Situation mehr Kohärenz zu verleihen, machen sie ihren Diskurs über die Arbeit mit der Entscheidung, am Arbeitsplatz zu bleiben, vereinbar, was zu positiven Urteilen über ihre Arbeit führt, obwohl diese für sie in Wirklichkeit eher unbefriedigend ist. Dies kommt einer resignativen Arbeitszufriedenheit gleich (indem sie sich z. B. vornehmlich mit Arbeitnehmern vergleichen, die noch schlimmere Situationen erleben, als mit denen, die positivere Erfahrungen machen).

Es ist daher nicht möglich, auf gute Arbeitsbedingungen zu schließen, indem man sich auf eine hohe Arbeitszufriedenheit stützt, die mit einer einzigen Frage gemessen wird. Aus diesem Grund werden bei der Berechnung des *Quality of Work Index* hauptsächlich mehrere, sowohl objektive als auch

subjektive Indikatoren zur Messung der Arbeitsplatzqualität herangezogen.

Der *Quality of Work Index* enthält auch eine Skala, die aus drei Items einen Durchschnittswert für die Arbeitszufriedenheit (zwischen 0 und 100) ermittelt. Dieser wird stark von anderen Dimensionen der Arbeitsqualität beeinflusst, insbesondere von der Zufriedenheit mit dem Gehalt und dem Erleben von Mobbing.

In der vorliegenden Analyse wurden auch verschiedene einzelne Aspekte der Arbeitszufriedenheit auf der Grundlage der Antworten auf drei Fragen beleuchtet. Dabei handelt es sich um die allgemeine Zufriedenheit mit der Arbeit, die Zufriedenheit mit dem Einkommen und die Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima. Die Antworten auf diese Fragen hängen stark vom Alter, vom Beruf und von der Art der Arbeitsorganisation ab, d. h. ob die Arbeitszeiten flexibel sind und ob die Arbeitnehmer atypische Arbeitszeiten haben oder nicht.

6. Referenzen

- CSL (Chambre des salariés du Luxembourg) (2021) : *Chambre des salariés du Luxembourg, 9e enquête nationale du Quality of Work Index Luxembourg : résumé de la présentation du 20 janvier 2022.* (Pour plus de détails veuillez consulter l'URL : https://www.csl.lu/wp-content/uploads/2022/01/resume_quality-of-work-index-2021_4.pdf)
- Festinger, L. (1957): *A Theory of cognitive Dissonance.* California: Stanford University Press.
- Hofbauer, Reinhard and Schwingsmehl, Michael (2017) *Bedeutet hohe Arbeitszufriedenheit, dass die Arbeitsbedingungen gut sind?* *Momentum Quarterly*, 6 (2). pp. 85-106. ISSN 2226-5538.
- Schütz, H.; Thiele, N. (2020): *Quality of Work Luxembourg 2021. Rapport.* infas, Bonn.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2022). *Zwischenbericht zur Erhebung 2021.* Luxembourg: Université du Luxembourg. (Pour plus de détails veuillez consulter l'URL : https://www.csl.lu/wp-content/uploads/2022/01/infas_bericht_qow2021a.pdf)

Methode

Die Studie "Quality of work" über die Arbeitssituation und Arbeitsqualität der luxemburgischen Arbeitnehmer richtet sich sowohl an Arbeitnehmer, die in Luxemburg wohnen, als auch an Grenzgänger, die in Belgien, Frankreich oder Deutschland wohnen. Zwischen Juni und Oktober 2021 wurden 2.594 Personen im Alter von 16 bis 64 Jahren, die regelmäßig 10 Stunden oder mehr pro Woche erwerbstätig sind, von infas im Auftrag der luxemburgischen Arbeitnehmerkammer und der Universität Luxemburg befragt (CATI; CAWI) (Tabelle 1).

Tabelle 1: Methodologie der Umfrage

Ziel der Umfrage	Untersuchung der Arbeitssituation und der Arbeitsqualität von Arbeitnehmern in Luxemburg
Konzeption, Durchführung, Analyse	Universität Luxemburg: Department of Behavioural and Cognitive Sciences Chambre des salariés Luxembourg, seit 2014 Institut infas, zuvor TNS-ILRES
Vorgehensweise bei der Umfrage	Telefonische (CATI) oder Online-Befragung (CAWI; seit 2018) in Luxemburgisch, Deutsch, Französisch, Portugiesisch oder Englisch
Größe der Stichproben	2016: 1.506; 2017: 1.522; 2018: 1.689; 2019: 1.495; 2020: 2.364; 2021: 2.594
Allgemeine Zufriedenheit mit der Arbeit	"Wie zufrieden sind Sie gegenwärtig mit Ihrer Arbeit?" Antwortmöglichkeiten: "in sehr hohem Maß zufrieden", "in hohem Maß zufrieden", "in mittlerem Maß zufrieden", "in geringem Maß zufrieden", "in sehr geringem Maß zufrieden"
Zufriedenheit mit dem Einkommen	"Wie zufrieden sind Sie gegenwärtig mit Ihrem Gehalt?" Antwortmöglichkeiten: "in sehr hohem Maß zufrieden", "in hohem Maß zufrieden", "in mittlerem Maß zufrieden", "in geringem Maß zufrieden", "in sehr geringem Maß zufrieden"
Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima	"Wie zufrieden sind Sie gegenwärtig mit dem Arbeitsklima auf Ihrer Arbeit?" Antwortmöglichkeiten: "in sehr hohem Maß zufrieden", "in hohem Maß zufrieden", "in mittlerem Maß zufrieden", "in geringem Maß zufrieden", "in sehr geringem Maß zufrieden"
Skala der Arbeitszufriedenheit	3 Items (Alpha's Cronbach von .82) : <ul style="list-style-type: none">• Wie zufrieden sind Sie gegenwärtig mit Ihrer Arbeit?• Wie zufrieden sind Sie gegenwärtig mit dem Arbeitsklima auf Ihrer Arbeit?• Wie zufrieden sind sie gegenwärtig mit den Arbeitsbedingungen auf Ihrer Arbeit?

Chambre des salariés Luxembourg

David.Buechel@csl.lu
T +352 27 494 306

Sylvain.Hoffmann@csl.lu
T +352 27 494 200