

Schütz, Julia

## **Arbeitszufriedenheit in Weiterbildungsorganisationen. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung**

*Der pädagogische Blick 13 (2005) 2, S. 80-87*



Empfohlene Zitierung/ Suggested Citation:

Schütz, Julia: Arbeitszufriedenheit in Weiterbildungsorganisationen. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung - In: Der pädagogische Blick 13 (2005) 2, S. 80-87 - URN: urn:nbn:de:0111-pedocs-59235

in Kooperation mit / in cooperation with:

# **BELTZ JUVENTA**

<http://www.juventa.de>

### **Nutzungsbedingungen**

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.  
Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### **Terms of use**

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document.  
This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

### **Kontakt / Contact:**

**peDOCS**  
Deutsches Institut für Internationale Pädagogische Forschung (DIPF)  
Informationszentrum (IZ) Bildung  
E-Mail: [pedocs@diipf.de](mailto:pedocs@diipf.de)  
Internet: [www.pedocs.de](http://www.pedocs.de)

Digitalisiert

# Der pädagogische Blick

Zeitschrift für Wissenschaft und Praxis  
in pädagogischen Berufen

13. Jahrgang 2005 / Heft 2

Editorial ..... 67

## Thema:

*Professionalisierung der Weiterbildung:  
Ausbildung und Berufsfeld im Wandel*

Dieter Nittel

Der Beitrag der „Wissensgesellschaft“ zur Professionalisierung  
der Erwachsenenbildung ..... 69

Julia Schütz

Arbeitszufriedenheit in Weiterbildungsorganisationen. Ergebnisse  
einer empirischen Untersuchung ..... 80

Monika Kil/Bettina Thöne-Geyer

Zum professionellen Umgang mit personalen Veränderungsprozessen  
im Feld der Weiterbildung und Beratung ..... 88

## Aktueller Beitrag

Gerhard Riemann

Unzeitgemäße Überlegungen zur Überwindung von Denkverboten  
und Berührungängsten in der Sozialpädagogik und Sozialen  
Arbeit – oder auch: Wer sind „wir“? ..... 101

## Aus der Hochschule

Durchstarten?! Starten und dabei bleiben! Ein Seminar zum  
Berufseinstieg (*Monika Schmidt*) ..... 109

## BV-Päd. Intern

Akkreditierung – als neue Herausforderung für Berufsverbände  
(*Philipp Kade und Monika Kil*) ..... 117

*(E-)Besprechungen*

Patricia Arnold, Lars Kilian, Anne Thillosen und Gerhard Zimmer: E-Learning. Handbuch für Hochschulen und Bildungszentren ( <i>Albert K. Petersheim</i> ) .....	122
Sibylle Peters, Sonja Schmicker und Sybille Weinert (Hrsg.): Flankierende Personalentwicklung durch Mentoring ( <i>Andrea Thiele</i> )	125
<i>Infobörse</i> .....	128

---

Julia Schütz

# Arbeitszufriedenheit in Weiterbildungsorganisationen

Ergebnisse einer empirischen Untersuchung

---

*Im folgenden Beitrag werden ausgewählte Ergebnisse einer empirischen Untersuchung vorgestellt, die im Rahmen einer Diplomarbeit am Fachbereich Erziehungswissenschaften der Johann Wolfgang Goethe-Universität in Frankfurt erhoben wurden. Anhand einer Modifikation des Arbeitsbeschreibungs-Bogens<sup>1</sup> (ABB) wurden 128 in der Erwachsenenbildung/Weiterbildung tätige Personen schriftlich befragt. Ziel der Untersuchung war es, Antworten über die Berufssituation der Weiterbildner zu bekommen und Aussagen treffen zu können, wie zufrieden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit verschiedenen Aspekten der Arbeit (z.B. Kollegen, Bezahlung, Tätigkeit, Entwicklungsmöglichkeiten) sind. Untersucht wurde u.a. die These, ob Mitarbeiter/-innen der privaten Weiterbildungseinrichtungen aufgrund der fehlenden Arbeitsplatzsicherheit und angenommenen schlechteren Arbeitsbedingungen unzufriedener sind, als die Tätigen in den öffentlichen Einrichtungen. Zum Abschluss des Beitrages werden die Kernbefunde der empirischen Studie zu drei inhaltlichen Thesen verdichtet.*

## 1. Das Personal in der Erwachsenenbildung/Weiterbildung

Die Anzahl der Mitarbeiter/-innen in Weiterbildungseinrichtungen verzeichnet in den letzten Jahrzehnten einen kontinuierlichen Anstieg (vgl. Nittel 2000, S. 118). Zuverlässige Angaben über die genaue Zahl der Tätigen gibt es jedoch nicht, wobei seriöse Schätzungen von ca. 400.000 bis 500.000 Beschäftigten ausgehen (vgl. Kade/Nittel/Seitter 1999). Trotz dieser hohen Beschäftigungszahl finden sich weder Personalstatistiken, noch gibt es verlässliche Beschreibungen über das Berufshandeln des Weiterbildungspersonals (vgl. Nittel/Völzke 2002, S. 15). „In gewisser Weise sind sie („die Berufspraktiker“) unsichtbar; sie verrichten ihre Arbeit und niemand nimmt von den Akteuren Notiz“ (ebd., S. 14).

Die fehlenden Kenntnisse über die Mitarbeitenden in der Erwachsenenbildung/Weiterbildung (vgl. Dröll 1999) sind umso erstaunlicher, da gerade diese als Schlüsselfaktor für die Weiterbildungsqualität angesehen werden und zumindest darin Übereinstimmung besteht, dass das Weiterbildungspersonal „unter prekären Beschäftigungsbedingungen“ (Dröll 1999, S. 305) arbeitet. Ihre missliche Lage zeichnet sich insbesondere durch das Fehlen von Arbeitsplatzsicherheit und Sozialleistungen aus. Ein Großteil der Beschäftigten – hier sind insbesondere die Kursleitenden hervorzuheben – arbeitet auf freiberuflicher Basis. Diese Arbeitsbedingungen gewähren den Berufstätigen in den meisten

---

1 Entwickelt von Neuberger/Allerbeck im Jahr 1978.

Fällen weder Urlaubsgeld noch Lohnfortzahlungen im Krankheitsfall. Vor- und Nachbereitungszeit für den Unterricht bleiben meist unentgeltlich<sup>2</sup>.

Im folgenden Beitrag werden die Ergebnisse meiner empirischen Untersuchung dargestellt, die die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Weiterbildungsorganisationen erhoben hat. Es wird die Hypothese überprüft, ob die Beschäftigten der privaten Weiterbildungseinrichtungen aufgrund ungünstigerer Arbeitsbedingungen unzufriedener sind als diejenigen in den öffentlichen Institutionen. Im Mittelpunkt dieser empirischen Studie steht demnach die Betrachtung der Zufriedenheitsurteile von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern privatwirtschaftlicher und öffentlicher Weiterbildungsorganisationen.

### *1.1 Anlage der Befragung*

Insgesamt wurden 42 im Internet recherchierte (Weiterbildungs-)Unternehmen gebeten, an der Befragung zur Arbeitszufriedenheit teilzunehmen. Die Institutionen wurden aufgrund ihres Standortes (Umgebung Frankfurt) und ihrer Größe ausgewählt. Es wurden prioritär explizite Weiterbildungsorganisationen, d.h. Einrichtungen, die sich in ihrer institutionellen Selbstbeschreibung als Bildungsinstitutionen definieren, angefragt. Darunter befinden sich u.a. Volkshochschulen und Sprachinstitute. Insgesamt erklärten sich zehn Weiterbildungseinrichtungen zur Teilnahme bereit.

### *1.2 Der Fragebogen*

Beim Erhebungsinstrument handelt es sich um den für den Weiterbildungsbe-  
reich modifizierten Arbeitsbeschreibungs-Bogen (ABB) von Neuberger und  
Allerbeck, der bereits im Jahre 1978 entwickelt wurde und „Arbeitszufriedenheit  
als kognitiv-evaluative Einstellung zur Arbeitssituation“ (Neuberger/Allerbeck  
1978, S. 32) erfasst. Der hochstrukturierte Mehr-Item-Fragebogen, der flexibel  
anwendbar ist, umfasst 79 Items, die verschiedene Bereiche der Arbeitssituation  
betreffen. Das letzte Item eines jeden Bereiches fragt nach der allgemeinen  
Zufriedenheit (z.B. Item Nr. 9 „Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie  
mit Ihren Kollegen?“). Folgende Bereiche der Arbeitssituation werden im Erhe-  
bungsinstrument berücksichtigt: Kollegen (9 Items), Vorgesetzte/-r (13 Items),  
Tätigkeit (13 Items), Arbeitsbedingungen (12 Items), Organisation und  
Management (14 Items), Entwicklung (10 Items) und Bezahlung (8 Items). Neu-  
berger und Allerbeck bemerken hierzu kritisch: „Die Vorgabe spezifischer  
Arbeitsaspekte bedeutet eine starke Gängelung des Befragten; die Erfahrun-  
gen mit den vorliegenden empirischen Studien berechtigen aber zu dem Schluss,  
dass die überwiegende Mehrzahl der Befragten zu den von uns berücksichtig-  
ten Aspekten über eigene Erfahrungen verfügt und diese den Bereichen eindeu-  
tig zuordnen kann“ (ebd. 1978, S. 37). Zusätzlich enthält der ABB je eine  
Frage nach der Arbeitsplatzsicherheit, der Zufriedenheit mit der Verteilung der  
Arbeitszeit und je ein Item zur Allgemeinen Arbeitszufriedenheit und zur All-  
gemeinen Lebenszufriedenheit. Am Ende des Fragebogens ist von jeder Befra-  
gungsteilnehmerin und jedem Befragungsteilnehmer eine Bedeutungsgewich-  
tung der einzelnen Bereiche vorzunehmen.

---

2 Zu deren Arbeitsbedingungen und Leistungen für die Organisation, vgl. Kil 2002.

## 2. Untersuchungsergebnisse

Im Folgenden werden ausgewählte Ergebnisse der Untersuchung zur Arbeitszufriedenheit im Weiterbildungsbereich vorgestellt. Insgesamt wurden 395 Fragebögen an zehn Institutionen versandt. Es beteiligten sich 128 Personen (N = 128) an der Befragung. Demnach liegt die Rücklaufquote bei 32,4 %. Die Datenanalyse und -auswertung erfolgte mit Hilfe von SPSS (vgl. Voß 2000).

### 2.1 Zusammenfassende Merkmale der Stichprobe

Von den insgesamt 128 befragten Personen sind 86 Personen weiblich und 36 Personen männlich. Sechs Befragungsteilnehmer/-innen machten keine Angabe. Die Hälfte der Befragten ist verheiratet. Insgesamt sind 38,3 % in privaten Weiterbildungseinrichtungen tätig (insbesondere Sprachschulen und Seminarcentern) und 61,7 % in öffentlichen Weiterbildungsinstitutionen (hier ausschließlich großstädtische Volkshochschulen). Die Altersspanne der Untersuchungsteilnehmer/-innen bewegt sich zwischen 31 und 50 Jahren. Die Befragten haben zum größten Teil eine abgeschlossene Schulausbildung und nahezu 50% haben ein Studium abgeschlossen. Bei jedem zweiten Studium handelt es sich um ein erziehungswissenschaftliches Studium bzw. eines mit pädagogischen Inhalten. Die Stichprobe wird in ihrer beruflichen Funktion besonders durch zwei Gruppen dominiert: den Verwaltungsangestellten (48 Personen) und den pädagogischen Mitarbeitenden (35 Personen). Fast 60 % der Befragten arbeiten Vollzeit, knapp 40 % sind in Teilzeit beschäftigt. Das Netto-Einkommen der untersuchten Personen weist erhebliche Schwankungen auf. Es kann nur in Verbindung mit dem Alter ein linearer Zusammenhang nachgewiesen werden.

### 2.2 Quintessenzen der Mittelwertvergleiche

Die Mittelwertvergleiche (Arithmetischer Mittelwert) zu den Aspekten der Arbeit ergeben aufschlussreiche Ergebnisse hinsichtlich der Zufriedenheit mit den verschiedenen Bereichen des beruflichen Alltags. Die Mittelwertvergleiche (in Anlehnung an die vier- bzw. siebenstufigen Skalen des ABBs) gelten nur für die untersuchte Stichprobe und können aufgrund fehlender Repräsentativität nicht verallgemeinert werden. Neuberger/Allerbeck weisen außerdem darauf hin, „dass rezeptartige Zusammenfassungen nicht möglich sind (etwa: „Ältere“ sind zufriedener als „Jüngere““ (ebd. 1978, S. 97), da häufig weitere Variablen Einfluss auf das Zufriedenheitsurteil nehmen als nur, wie in diesem Fall anzunehmen, das Alter (z.B. Betriebszugehörigkeit, Berufserfahrung, Gehalt).

Insgesamt wird bei beiden Untersuchungsgruppen (Mitarbeiter/-innen öffentlicher und privater Weiterbildungseinrichtungen) ein relativ hohes Maß an Zufriedenheit gemessen. Die männlichen Teilnehmer sind mit ihrer Arbeitssituation insgesamt zufriedener als die weiblichen Untersuchungsteilnehmerinnen. Es besteht ein statistischer Zusammenhang zwischen der allgemeinen Arbeitszufriedenheit und der allgemeinen Lebenszufriedenheit, d.h. dass die Bereiche Arbeit und Leben (Wohnen, Gesundheit, Liebe, Politik usw.) anhand statistischer Analysen miteinander verknüpft sind und sich gegenseitig beeinflussen. Die Betrachtung verschiedener soziographischer Subgruppen ergibt ein differenzierteres Bild der Zufriedenheitsurteile.

Tabelle 1: Zufriedenheitsurteile im Vergleich

Befragungsteilnehmer/-innen	Aspekt der Arbeit/größte Zufriedenheit	Aspekt der Arbeit/größte Unzufriedenheit bzw. geringste Zufriedenheit
Alle Befragungsteilnehmer/-innen (N = 128)	Kollegen, Tätigkeit, Vorgesetzte/r (in genannter Reihenfolge)	Organisation und Management, Entwicklung und Bezahlung (in genannter Reihenfolge)
<b>Ausdifferenzierung in Subpopulationen</b>		
Männliche Befragungsteilnehmer (N = 34)	Tätigkeit	Bezahlung
Weibliche Befragungsteilnehmer (N = 85)	Tätigkeit	Organisation und Management
Verwaltungsangestellte (N = 48)	Kollegen und Vorgesetzte/r	Bezahlung
Pädagogische Mitarbeiter/-innen (N = 35)	Tätigkeit	Organisation und Management
Führungskräfte (N = 16)	Tätigkeit und Arbeitsbedingungen	Organisation und Management
Festangestellte Trainer/-innen (N = 11)	Kollegen	Bezahlung
Freiberufliche Trainer/-innen (N = 8)	Kollegen und Vorgesetzte/r	Entwicklung

Die höchsten Zufriedenheitswerte werden bei den Aspekten Tätigkeit, Kollegen und Vorgesetzter erreicht. Die Differenzierung nach Geschlechtern zeigt, dass sowohl die männlichen als auch die weiblichen Untersuchungsteilnehmer die höchsten Werte beim Aspekt Tätigkeit erzielen<sup>3</sup>. Während die männlichen Befragungsteilnehmer am unzufriedensten mit dem Aspekt Bezahlung sind, herrscht bei den Frauen die größte Unzufriedenheit mit der Organisation und dem Management. Interessant ist die Unterscheidung innerhalb der verschiedenen Berufsrollen: Während die zumeist inhaltlich arbeitenden Mitarbeiter/-innen ihre Tätigkeit am positivsten bewerten, sprechen sich die Verwaltungsangestellten vornehmlich für die Kollegen und Vorgesetzten aus. Die Zufriedenheit der pädagogischen Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte speist sich demnach besonders aus der scheinbar intrinsisch motivierten Tätigkeit, welche unter professionstheoretischen Gesichtspunkten zumeist einen moralischen oder ideellen „Mehrwert“ zugesprochen bekommt. Die Führungskräfte dieser

3 Die Differenz zur Gesamtstichprobe (N = 128, hier herrscht die größte Zufriedenheit beim Aspekt Kollegen) ergibt sich aus der Tatsache, dass nur 119 Personen Angaben zum Geschlecht machten. Durch das dennoch vorhandene Zufriedenheitsurteil der nicht bestimmmbaren (weiblich oder männlichen) Personen ergibt sich im Gesamtergebnis ein abweichendes Bild.

Untersuchung sind zusätzlich mit den Bedingungen ihrer Arbeit sehr zufrieden (darunter werden u.a. Computer, Arbeitsplatz und -umgebung verstanden). Innerhalb der Gesamtstichprobe werden die Aspekte Organisation und Management, Entwicklung und Bezahlung eher schlechter bewertet.

### 2.3 Auffälligkeiten bei der Betrachtung öffentlicher und privater Weiterbildungsorganisationen

Der vergleichende Blick auf die Zufriedenheitsurteile der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der öffentlichen und privaten Weiterbildungsorganisationen zeigt, dass sich in der Bedeutungsgewichtung der Arbeitsaspekte zur Bildung des Zufriedenheitsurteils Differenzen auftun. Das Personal privater Einrichtungen beurteilt den Vorgesetzten mit einem hohen Maß an Zufriedenheit. Die größte Unzufriedenheit findet sich in der Bezahlung. Die Beschäftigten öffentlicher Weiterbildungsorganisationen sind am zufriedensten mit der Tätigkeit. Die größte Unzufriedenheit und somit das größte Konfliktpotential besteht in der Bewertung der Organisation und des Managements (vgl. Tabelle 2).

Tabelle 2: Zufriedenheitsurteile im Vergleich „private“ und „öffentliche“ Weiterbildungsorganisationen

Befragungsteilnehmer/-innen	Aspekt der Arbeit/größte Zufriedenheit	Aspekt der Arbeit/größte Unzufriedenheit bzw. geringste Zufriedenheit
Befragungsteilnehmer/-innen privater Weiterbildungsorganisationen (N = 49)	Vorgesetzte/-r	Bezahlung
Befragungsteilnehmer/-innen öffentlicher Weiterbildungsorganisationen (N = 79)	Tätigkeit	Organisation und Management

In allen Aspekten der Arbeitszufriedenheit mit Ausnahme der Bezahlung sind die Mitarbeiter/-innen der privaten Unternehmen zufriedener als das Personal der öffentlichen Weiterbildungsorganisationen. Kil (2003) belegt in ihrer Studie den Zusammenhang zwischen der Organisationsgröße und den Zufriedenheitsurteilen der Mitarbeitenden in den entsprechenden Weiterbildungsorganisationen: Je größer die Organisation desto geringer die Wertschätzung gegenüber organisationsbezogenen Parametern (ebd. S. 38). Dieses Ergebnis findet auch in der vorliegenden Untersuchung seine Bestätigung: Während es sich bei den privatwirtschaftlichen Weiterbildungseinrichtungen vornehmlich um kleine und mittelständische Unternehmen handelt, zählen zu den öffentlichen Weiterbildungsorganisationen der Arbeitszufriedenheitsbefragung ausschließlich kommunale, großstädtische Volkshochschulen.

Besonders interessant ist darüber hinaus, dass verhältnismäßig viele Volkshochschulmitarbeiter/-innen Angst vor dem Verlust ihres Arbeitsplatzes haben, während derartige Befürchtungen bei den Mitarbeitenden privater Einrichtungen geringer ausgeprägt zu sein scheinen.



Die Differenzierung der Bedeutungsgewichtung nach Trägerschaften ergibt, dass die Mitarbeitenden beider Trägertypen unterschiedliche Prioritäten für die Zusammensetzung ihres Zufriedenheitsurteils angeben. Tabelle 3 zeigt die Bedeutungsgewichtungen der Arbeitsaspekte nach Trägerschaften. Die Untersuchungsteilnehmer/-innen schreiben der Tätigkeit die größte Bedeutung bei der Bewertung ihrer Arbeitssituation zu und belegen mit diesem Befund die Verschiebung des Anspruchsniveaus an die Erwerbsarbeit, die mit dem Wunsch nach Selbstverwirklichung und nach einer Sinnfindung in der Arbeit einhergeht. „Die Arbeitsplatzmerkmale, die über Zufriedenheit, Engagement und Leistung entscheiden, haben sich – erweitert um die Sorge um Arbeitsplatzsicherheit – von materiellen Aspekten auf „immaterielle“ Belange wie Mitbestimmung, menschliche Kommunikation und Vereinbarkeit mit dem Privatleben verlagert“ (Wilbs 1992, S. 32).

Tabelle 3: Priorisierung der „Zufriedenheiten mit ...“ nach Trägerschaften

<b>Private Weiterbildungsorganisation</b>	<b>Öffentliche Weiterbildungsorganisation</b>
1. Tätigkeit	1. Tätigkeit
2. Kollegen	2. Gesicherter Arbeitsplatz
3. Gesicherter Arbeitsplatz	3. Kollegen
4. Bezahlung	4. Arbeitsbedingungen
5. Vorgesetzter	5. Vorgesetzter
6. Arbeitsbedingungen	6. Bezahlung
7. Entwicklung	7. Organisation und Management
8. Organisation und Management	8. Entwicklung

Die statistische Auswertung der Fragebögen wird aufgrund widersprüchlicher Aussagen der Befragten durch eine semantische Analyse einzelner Fragebögen, die die detaillierte Analyse einzelner Beantwortungen beinhaltet und den Vergleich mit den statistisch erfassten Daten impliziert, ergänzt. Dabei zeigte sich, dass die globalen Zufriedenheitsurteile höher sind, als die Zufriedenheitsurteile zu den einzelnen Aspekten der Arbeitssituation. Diese Vorgehensweise wird durch die Aussage Kolbs unterlegt, dass „die globale Formulierung des Arbeitszufriedenheitsitems dazu führt, dass die Befragten in rückblickender Gesamtbetrachtung eine allgemeine Bilanz ziehen. Einer gedächtnis- und motivationspsychologischen Erkenntnis zufolge wird dabei in der Regel das Unerfreuliche eher unterdrückt und das Angenehme bewahrt und berichtet“ (Kolb 1996, S. 86). Die semantische Analyse gibt den Blick hinter die Fassade einer vordergründig positiven, allerdings sehr generalisierten Haltung gegenüber den verschiedenen Aspekten der Arbeit frei und veranlasst zu der Annahme, dass eine faktische Unzufriedenheit auf Seiten der befragten Volkshochschulmitarbeiter/-innen zu erkennen ist. Die Unzufriedenheit wird durch die genaue Betrachtung einzelner Items im Erhebungsinstrument drastisch deutlich: 77 % des befragten Volkshochschulpersonals sind nicht stolz auf ihre Organisation. Zudem wird die Kommunikation zum Vorgesetzten kritisiert. Die

Informationsweitergabe wird vom Großteil der Befragten als defizitär beurteilt.

Die Kernbefunde der empirischen Studie zur Arbeitszufriedenheit werden zu folgenden inhaltlichen Thesen verdichtet:

- Trotz prekärer Arbeitsbedingungen können hohe Zufriedenheitsurteile gemessen werden. Die befragten Weiterbildungsakteure beurteilen ihre Arbeitssituation insgesamt zufriedenstellend.
- Der Vergleich zwischen den Zufriedenheitsurteilen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern öffentlicher und privatwirtschaftlicher Weiterbildungseinrichtungen zeigt, dass die Mitarbeiter/-innen der privaten Weiterbildungsinstitutionen ein höheres Maß an Arbeitszufriedenheit ausweisen.
- Trotz hoher Zufriedenheit in den Befragungsergebnissen, wird bei den Befragten der öffentlichen Weiterbildungseinrichtungen von einem resignativen Zufriedenheitsurteil (in Anlehnung an das Zufriedenheitsmodell nach A. Bruggemann et. al. 1975<sup>4</sup>) ausgegangen. Als Grundlage dient die semantische Analyse einzelner Fragebögen. Durch widersprüchliche Aussagen bei der Beantwortung der Items werden eine verfälschte Situationswahrnehmung und die Senkung des Anspruchsniveaus identifiziert.

Störungen im sozialen System des Organisationsgefüges (fehlende Identifikation mit der Organisation und Defizite im Kommunikationsprozess) unterstützen Konflikte im Unternehmen und fördern die Unzufriedenheit der Mitarbeiter/-innen (vgl. Six 1997). Denkbare Folgen langanhaltender Unzufriedenheit können sich in Resignation und Frustration sowie in einer damit verbundenen Gefährdung der a priori angestrebten Sicherung der Weiterbildungsqualität niederschlagen. Um diese möglichen Folgen zu umgehen und die Weiterbildungsqualität zu optimieren, müssen sowohl Management als auch Bildungspolitik – vor allem in Großorganisationen mit hohem Bürokratisierungs- und Hierarchisierungsgrad – zielgerichtete Strategien zur Förderung der Zufriedenheit am Arbeitsplatz entwickeln.

## Literatur

- Bruggemann, A./Groskurth, P./Ulich, E. (1975): Arbeitszufriedenheit. Bern Stuttgart, Wien
- Dröll, H. (1999): Weiterbildung als Ware. Ein lokaler Weiterbildungsmarkt – das Beispiel Frankfurt. Schwalbach/Taunus

---

4 Das im Jahre 1975 von Agnes Bruggemann entwickelte Modell zur Typologisierung der Arbeitszufriedenheit basiert auf unterschiedlichen Ansätzen der Arbeitsmotivation und unterscheidet spezielle Formen der Arbeitszufriedenheit. Das Modell beschreibt sowohl den Prozess der Entstehung, als auch die inhaltlichen Aspekte der unterschiedlichen Formen. Bruggemann definiert Arbeitszufriedenheit als Soll-Ist-Wert-Differenz unterschiedlicher Größe. Die Auseinandersetzung mit der Arbeit wird als Prozess dargestellt, der zu Veränderungen der Arbeitsbedingungen und des Anspruchsniveaus führen kann und in den sechs Formen der Arbeitszufriedenheit bzw. Arbeitsunzufriedenheit mündet: progressive, stabilisierte, resignative oder Pseudo-Arbeitszufriedenheit bzw. fixierte oder konstruktive Arbeitsunzufriedenheit.

- Kade, J./Nittel, D./Seitter, W. (1999): Einführung in die Erwachsenenbildung. Stuttgart, Berlin, Köln
- Kil, M. (2003): Organisationsveränderungen in Weiterbildungseinrichtungen. Bielefeld
- Kil, M. (2002): Betriebswissen von Kursleitenden. In Dewe, B.; Wiesner, G. & Wittpoth, J. (Hrsg.), Professionswissen und erwachsenenpädagogisches Handeln. Beiheft zum REPORT (S. 53-64). Bielefeld
- Kolb, P. (1996): Zusammenhang zwischen Arbeitszufriedenheit und Transparenzerleben von Mitarbeitern in Unternehmen. Frankfurt am Main; Berlin; Bern; New York; Paris; Wien
- Neuberger, O. (1974): Messung der Arbeitszufriedenheit. Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz
- Neuberger, O./Allerbeck, M. (1978): Messung und Analyse von Arbeitszufriedenheit. Erfahrungen mit dem Arbeitsbeschreibungs-Bogen (ABB). Bern, Stuttgart, Wien
- Nittel, D. (2000): Von der Mission zur Profession? Stand und Perspektiven der Verberuflichung in der Erwachsenenbildung. Bielefeld
- Nittel, D./Völzke, R. (2002, Hrsg.): Jongleure der Wissensgesellschaft. Das Berufsfeld der Erwachsenenbildung. Neuwied, Kriftel
- Six, B. (1997): Kommunikationsprozesse in Organisationen. In: Greif, S./Holling, N./Nicholson, N. (Hrsg.): Arbeits- und Organisationspsychologie. Internationales Handbuch in Schlüsselbegriffen. Weinheim, S. 265-269
- Voß, W. (2000): Praktische Statistik mit SPSS. München, Wien
- Wilbs, D. (1992): Die Einführung von Selbststeuernden Arbeitsgruppen in der Produktion. Auswirkungen auf Arbeitszufriedenheit und Arbeitsmotivation. Tübingen

*Julia Schütz, Dipl.-Päd., Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main, Institut für Sozialpädagogik und Erwachsenenbildung, Robert-Mayer-Str. 1, 60325 Frankfurt am Main, J.Schuetz@em.uni-frankfurt.de*