



CHAMBRE DES SALARIES  
LUXEMBOURG



better  
**WORK**

## NEWSLETTER

N° 5/2015 4. Dezember 2015

**SONDERAUSGABE !**



**Quality  
of work**  
INDEX  
LUXEMBOURG



UNIVERSITÉ DU  
LUXEMBOURG



CHAMBRE DES SALARIES  
LUXEMBOURG

# QUALITY OF WORK INDEX

**Arbeitszufriedenheit der Arbeitnehmer  
in Luxemburg**

**Autoren : P. SISCHKA, G. STEFFGEN**



CHAMBRE DES SALARIES  
LUXEMBOURG

18, rue Auguste Lumière • L-1950 Luxembourg  
T +352 27 494 200 • F +352 27 494 250  
www.csl.lu • csl@csl.lu

Die Arbeitszufriedenheit der Arbeitnehmer in Luxemburg hat sich von 2013 zu 2014 insgesamt verringert. Von diesem Rückgang waren insbesondere Arbeitnehmer in der Altersklasse der 45-54 Jährigen, Arbeitnehmer mit portugiesischer Nationalität sowie in Belgien wohnhafte Arbeitnehmer betroffen. Die Veränderungen von 2014 zu 2015 fallen insgesamt moderater aus. Innerhalb dieses Zeitraums nimmt die Arbeitszufriedenheit der 16-24 Jährigen jedoch relativ stark ab. Arbeitnehmer mit portugiesischer Nationalität steigen in ihrer Arbeitszufriedenheit dagegen wieder an. Zu keinem der drei Erhebungszeitpunkte sind hinsichtlich der Arbeitszufriedenheit Unterschiede zwischen Männern und Frauen sowie zwischen Arbeitnehmern in Vollzeit und in Teilzeit festzustellen. Insgesamt berichten Manager und Führungskräfte sowie Arbeitnehmer in akademischen Berufen im Jahr 2015 über die höchste Arbeitszufriedenheit, dagegen Arbeitnehmer, die Anlagen und Maschinen bedienen sowie Arbeitnehmer, die in Land- und Forstwirtschaft beschäftigt sind, über die geringste Arbeitszufriedenheit.

Die Arbeitszufriedenheit der Arbeitnehmer wurde mittels der Arbeitszufriedenheitsskala des Quality of Work Index erfasst (Sischka & Steffgen, 2015). Die Skala besteht aus vier Fragen mit jeweils fünf Antwortkategorien, wobei „1“ für „sehr unzufrieden“ und „5“ für „sehr zufrieden“ steht. Der im Folgenden benutzte Wert ergibt sich aus dem Mittelwert dieser vier Fragen, der auf einen Wert zwischen 0 und 100 normiert wurde. Ein Wert von 100 würde sich dementsprechend ergeben, wenn alle Arbeitnehmer einer Gruppe bei allen vier Fragen die höchste Antwortkategorie gewählt hätten (siehe Methode Seite 6). Hinweis: Aufgrund eines Wechsels des Erhebungsinstituts sowie geringfügiger Änderungen der Fragen zwischen 2013 und 2014 sind diese Änderungen mit Vorsicht zu interpretieren.

## Allgemeine Entwicklung der Arbeitszufriedenheit

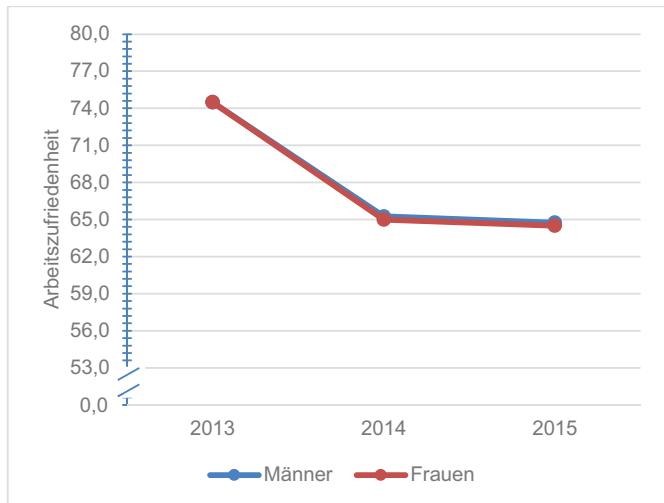
Die Arbeitszufriedenheit der Arbeitnehmer in Luxemburg erweist sich von 2013 zu 2014 als insgesamt rückläufig. Zwischen 2014 und 2015 ist hingegen nur ein geringfügiger Rückgang zu verzeichnen bei einem insgesamt moderaten Niveau der Arbeitszufriedenheit.

## Entwicklung der Arbeitszufriedenheit nach Geschlecht

Die Arbeitszufriedenheit ist von 2013 zu 2014 sowohl bei Männern, als auch bei Frauen zurückgegangen (Abbil-

dung 1). Insgesamt unterscheiden sich Männer von Frauen jedoch zu keinem der drei Erhebungszeitpunkte hinsichtlich der Ausprägung der Arbeitszufriedenheit.

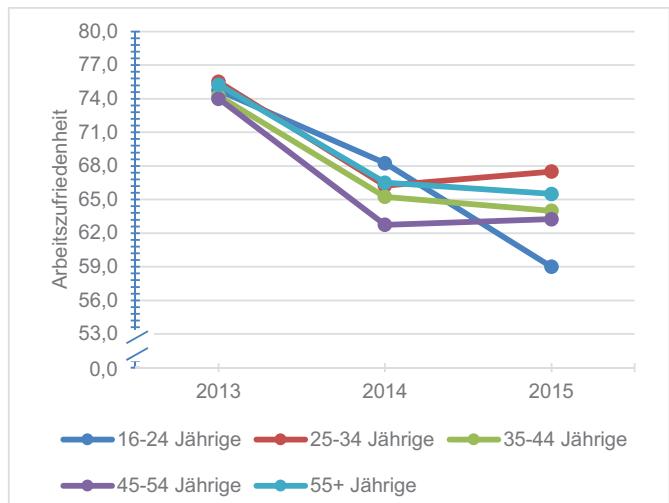
**Abbildung 1 : Arbeitszufriedenheit nach Geschlecht**



## Entwicklung der Arbeitszufriedenheit nach Alter

Auch über die Altersklassen ist ein Rückgang der Arbeitszufriedenheit von 2013 zu 2014 zu verzeichnen (Abbildung 2). Dieser Rückgang ist in der Gruppe der 45-54 Jährigen am stärksten und in der Gruppe der 16-24 Jährigen am schwächsten ausgeprägt. Allerdings fällt auf, dass sich die Arbeitszufriedenheit der Gruppe der jüngsten Arbeitnehmer von 2014 zu 2015 besonders stark verringert. Für die anderen Altersgruppen ergeben sich dagegen nur leichte Verringerungen (35-44 und 55+ Jährige), oder sogar geringfügige Erhöhungen der Arbeitszufriedenheit.

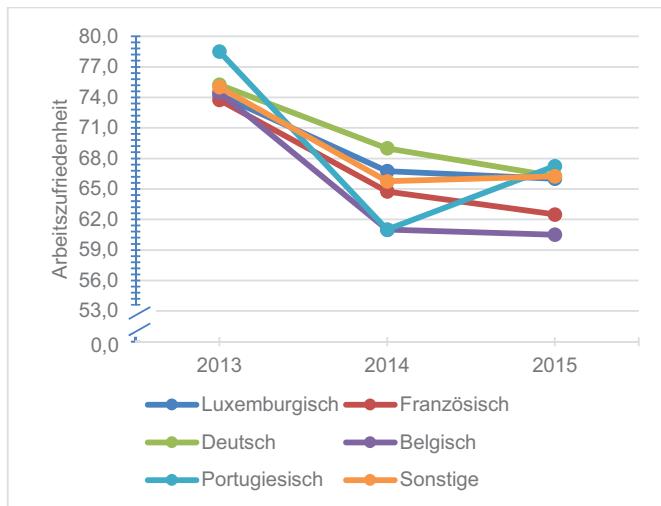
**Abbildung 2 : Arbeitszufriedenheit nach Altersklassen**



## Entwicklung der Arbeitszufriedenheit nach Nationalität

Zwischen 2013 und 2014 ist der Rückgang der Arbeitszufriedenheit bei den Arbeitnehmern mit portugiesischer Nationalität am Stärksten (Abbildung 3). Auch die Belgier erleiden einen relativ starken Verlust der Arbeitszufriedenheit. Dagegen fällt der Rückgang bei den Luxemburgern, Franzosen und Deutschen deutlich moderater aus. Die Arbeitnehmer mit portugiesischer Nationalität bewerten ihre Arbeitszufriedenheit 2015 im Vergleich zu 2014 wieder deutlich höher und liegen hier sogar vor allen anderen Nationalitäten. Die Arbeitszufriedenheit der Belgier bleibt dagegen konstant auf einem geringen Niveau und erweist sich im Vergleich zu den Arbeitnehmern mit anderer Nationalität als am Geringsten. Die Luxemburger sowie die Arbeitnehmer mit sonstiger Nationalität bleiben bezüglich ihrer Arbeitszufriedenheit von 2014 zu 2015 konstant. Deutsche und Franzosen verzeichnen von 2014 zu 2015 dagegen ebenfalls geringfügige Rückgänge in ihrer Arbeitszufriedenheit.

Abbildung 3 : Arbeitszufriedenheit nach Nationalität

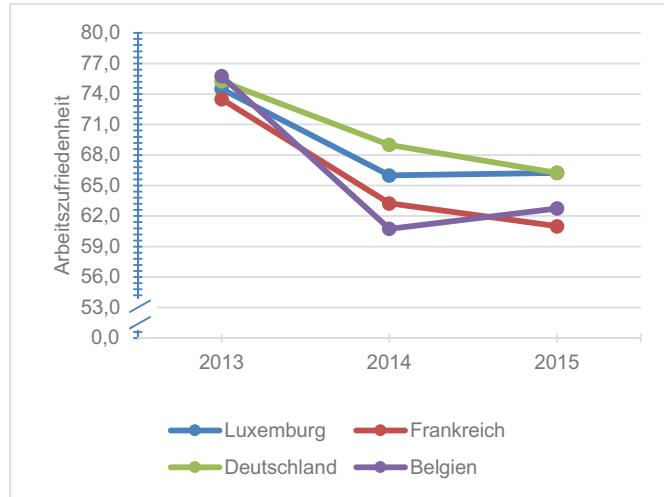


## Entwicklung der Arbeitszufriedenheit nach Wohnland

Auch nach Wohnland differenziert ergibt sich für alle Arbeitnehmergruppen von 2013 zu 2014 eine Verringerung der Arbeitszufriedenheit (Abbildung 4). Dieser Rückgang ist für Arbeitnehmer, die von Belgien aus pendeln am Höchsten. Während die Arbeitszufriedenheit der Arbeitnehmer aus den verschiedenen Wohnländern 2013 noch relativ eng zusammen liegt, wird der Unterschied 2014 deutlich größer. Diejenigen Arbeitnehmer die aus Deut-

schland pendeln, berichten 2014 die höchste Arbeitszufriedenheit, während diejenigen, die aus Belgien pendeln, die geringste Arbeitszufriedenheit berichten. Für 2015 nimmt die Arbeitszufriedenheit für französische und deutsche Pendler etwas ab; Arbeitnehmer aus Luxemburg und Belgien berichten dagegen über eine gestiegene Arbeitszufriedenheit.

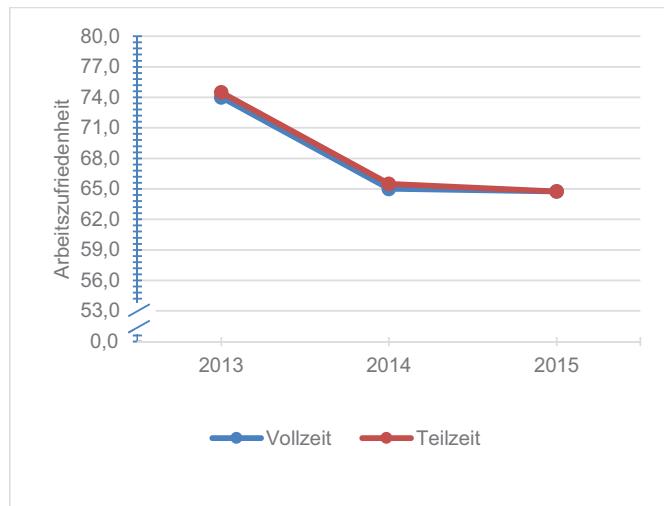
Abbildung 4 : Arbeitszufriedenheit nach Wohnland



## Entwicklung der Arbeitszufriedenheit nach Vollzeit/Teilzeit

Arbeitnehmer die in Vollzeit arbeiten unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Arbeitszufriedenheit nicht von denjenigen, die in Teilzeit arbeiten (Abbildung 5). Die Arbeitszufriedenheit dieser beiden Arbeitnehmergruppen unterscheidet sich untereinander zu keinem der drei Erhebungszeitpunkte.

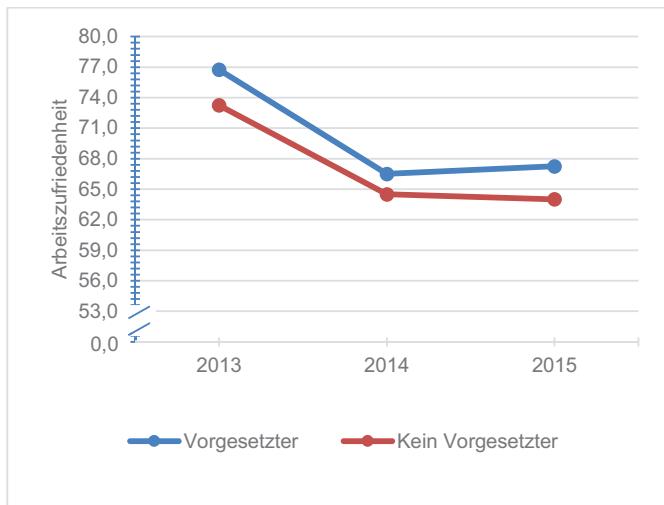
Abbildung 5 : Arbeitszufriedenheit nach Vollzeit/Teilzeit



## Entwicklung der Arbeitszufriedenheit nach Vorgesetztenstatus

Arbeitnehmer, die anderen Mitarbeitern einer Organisation vorgesetzt sind, berichten über alle Erhebungsjahre eine höhere Arbeitszufriedenheit (Abbildung 6). Dieser Unterschied ist 2014 allerdings am Geringsten.

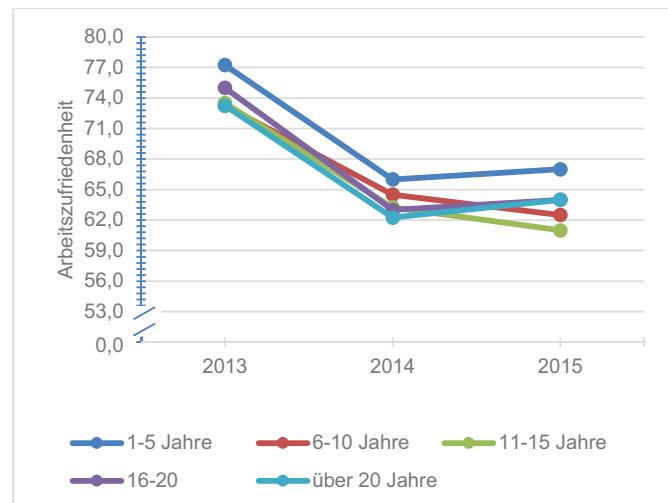
Abbildung 6 : Arbeitszufriedenheit nach Vorgesetztenstatus



## Entwicklung der Arbeitszufriedenheit nach Dauer der Betriebszugehörigkeit

Über alle Erhebungsjahre hinweg weisen diejenigen Arbeitnehmer mit der geringsten Betriebszugehörigkeitsdauer (1-5 Jahre) die höchste Arbeitszufriedenheit auf (Abbildung 7). Bei Arbeitnehmer mit einer Betriebszugehörigkeit von mehr als fünf Jahren lässt sich jedoch kein eindeutiger Zusammenhang bzw. Trend zwischen Betriebszugehörigkeit und Arbeitszufriedenheit erkennen. Während die Arbeitnehmer mit einer Betriebszugehörigkeit von über 20 Jahren 2013 die geringste Arbeitszufriedenheit angaben, liegen diese Arbeitnehmer 2015 auf dem zweiten Platz.

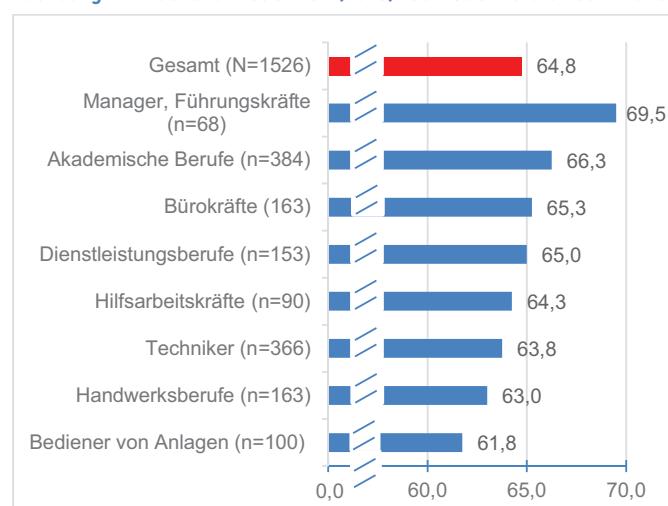
Abbildung 7 : Arbeitszufriedenheit nach Dauer der Betriebszugehörigkeit (in Jahren)



## Entwicklung der Arbeitszufriedenheit nach ISCO-Berufsklassifikation

Differenziert nach der ISCO-Berufsklassifikation, zeigt sich, dass Manager und Führungskräfte 2015 die höchste Arbeitszufriedenheit berichten (Abbildung 8). Danach folgen Arbeitnehmer, die akademische Berufe ausüben, als Bürokräfte tätig sind, oder einen Dienstleistungsberuf ausüben. Etwas unter dem Durchschnitt ist die Arbeitszufriedenheit bei Hilfsarbeitskräften, Technikern und Handwerkern. Arbeitnehmer, die Anlagen und Maschinen bedienen, berichten dagegen über die geringste Arbeitszufriedenheit.

Abbildung 8 : Arbeitszufriedenheit (2015) nach ISCO-Berufsklassifikation





## Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit

Eine Vielzahl an Studien belegen einen direkten Zusammenhang zwischen unterschiedlichen Arbeitsbedingungen und der Arbeitszufriedenheit (z.B. Judge, Bono & Locke, 2000). Neben den objektiven Arbeitsbedingungen spielen dabei auch die unterschiedlichen Ansprüche und Erwartungen der Arbeitnehmer an ihre Arbeit eine wesentliche Rolle. Je nach subjektiver Einschätzung der Arbeitnehmer werden ähnliche Situationen unterschiedlich bewertet. Beispielsweise kann ein gewisser Grad an Autonomie den Interessen einiger Arbeitnehmer entsprechen, die gerne Verantwortung übernehmen, während sich andere Arbeitnehmer davon überfordert fühlen (Hauff & Kirchner, 2013). Auch kann neben der Richtung der Grad der Bedeutung einzelner Aspekte der Arbeitsbedingungen die Arbeitszufriedenheit von Arbeitnehmer beeinflussen. Während einige Arbeitnehmer erheblich unter Beschäftigungsunsicherheit leiden (was sich wiederum auf deren Arbeitszufriedenheit auswirkt), messen andere diesem Aspekt nur geringe Bedeutung bei (Hauff & Kirchner, 2013).

Die Ergebnisse der Erhebungen des QoW-Index zeigen, dass einige Faktoren besonders hohe Relevanz für die Arbeitnehmer in Luxemburg aufweisen. Insbesondere Partizipationsmöglichkeiten bei betrieblichen Entscheidungen, Feedback bezüglich der Arbeit, sowie Kooperation unter den Kollegen weisen einen starken Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit in Luxemburg auf. Zudem üben Mobbingfahrungen ebenfalls starke Effekte auf die berichtete Arbeitszufriedenheit aus. Die Höhe des Einkommens, Ausbildungs- und Beförderungsmöglichkeiten, sowie die wahrgenommene Arbeitsplatzsicherheit sind ebenso in Luxemburg für die Arbeitszufriedenheit von Relevanz (Sischka & Steffgen, 2015).

## Arbeitszufriedenheit und psychische sowie physische Gesundheit

Der Grad der Arbeitszufriedenheit hängt insgesamt stark mit weiteren Einstellungen, Bewertungen und Verhaltensweisen der Arbeitnehmer zusammen. So wirkt sich die Arbeitszufriedenheit nicht nur auf das Wohlbefinden der Arbeitnehmer aus, sondern hat auch entsprechende Auswirkungen auf die jeweilige Organisation. Unzufriedene Arbeitnehmer weisen mehr Fehltage (Borgogni et al., 2012), eine geringere Arbeitsleistung (Judge, Heller & Mount, 2002) sowie eine geringere psychische und physische Gesundheit (Faragher, Cass & Cooper, 2005) auf.

Weitergehende Analysen der Daten des QoW-Index zeigen, dass die Arbeitszufriedenheit mit Stress, der wahrgenommenen physischen Gesundheit, und Burnout assoziiert ist (Sischka & Steffgen, 2015). Eine geringe

Arbeitszufriedenheit weist demnach auf potentielle Probleme der Arbeitnehmer hin und kann als Indikator für Erfordernisse der betrieblichen Gesundheitsförderung in spezifischen Wirtschaftsbranchen oder Personengruppen genutzt werden.

## Arbeitszufriedenheit als ein Indikator der Arbeitsqualität

Die Arbeitszufriedenheit kann zudem als ein generelles Maß der Bewertung der Arbeit durch die Arbeitnehmer betrachtet werden (Muñoz de Bustillo et al., 2011). Daher kann sie auch als „grobes“ Maß der Arbeitsqualität verwendet werden. Bei der Interpretation müssen dann jedoch folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- Die Arbeitszufriedenheit ist ein subjektives Maß von dem nicht automatisch auf die objektiven Arbeitsbedingungen geschlossen werden kann.
- Die Zufriedenheit ist das Ergebnis von Erwartungen und dem wahrgenommenen Grad der Erfüllung dieser Erwartungen. Sind die Erwartungen gering, können auch mittelmäßige Arbeitsbedingungen hohe Arbeitszufriedenheit auslösen (und umgekehrt).

Nichtsdestotrotz weist Arbeitszufriedenheit einen Zusammenhang mit psychischer (z.B. Stress, Burnout) und physischer Gesundheit auf (Sischka & Steffgen, 2015). Geringe Arbeitszufriedenheit kann daher unter Berücksichtigung der Einschränkungen auch ein Hinweis auf eine geringe Arbeitsqualität sein.

## Referenzen

- Borgogni, L., Dello Russo, S., Miraglia, M. & Vecchione, M. (2013). The role of self-efficacy and job satisfaction on absences from work. *Revue européenne de psychologie appliquée*, 63, 129-136.
- Faragher, E. B., Cass, M. & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62, 105-112.
- Hauff, S. & Kirchner, S. (2013). Wandel der Arbeitsqualität. Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen zwischen 1989 und 2006 in einer evaluativen-relationalen Perspektive. *Zeitschrift für Soziologie*, 42, 337-355.
- Judge, T. A., Bono, J. E. & Locke, E. A. (2000). Personality and Job Satisfaction: The Mediating Role of Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85, 237-249.
- Judge, T. A., Heller, D. & Mount, M. K. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541.
- Muñoz de Bustillo, R., Fernández-Macías, E., Esteve, F. & Antón, J.-I. (2011). E pluribus unum? A critical survey of job quality indicators. *Socio-Economic Review*, 9, 447-475.
- Sischka, P. & Steffgen, G. (2015). *Quality of Work-Index. Forschungsbericht zur Weiterentwicklung des Arbeitsqualitätsindexes in Luxemburg*. Inside Research Report. Luxembourg: Université du Luxembourg.



## Methode

Für die Studie „Quality of work“, zur Arbeitssituation und -qualität luxemburgischer Arbeitnehmer werden seit 2013 jährlich ca. 1.500 telefonische Interviews (CATI) von Infas (seit 2014) im Auftrag der luxemburgischen Chambre des Salariés und der Universität Luxemburg: INSIDE durchgeführt.

Die Arbeitszufriedenheit wurde im QoW Index 2013 bis 2015 jeweils mit vier Fragen erfasst (Tabelle 1). Allerdings wurden die Formulierungen der Fragen, sowie die Benennungen der Antwortkategorien von 2013 zu 2014 geändert. Auch wurde ab 2014 ein anderes Erhebungs-institut mit der Befragung betraut. Der Vergleich der Werte von 2013 mit den Werten von 2014 und 2015 ist daher mit Vorsicht zu interpretieren

Tabelle 1 : Methodischer Hintergrund der Befragung

<b>Ziel der Befragung</b>	Untersuchung der Arbeitssituation und -qualität luxemburgischer Arbeitnehmer
<b>Konzeption, Durchführung, Analyse</b>	Universität Luxemburg : INSIDE, luxemburgische Chambre des salariés, seit 2014 Institut Infas, zuvor TNS-ILRES
<b>Art der Befragung</b>	Telefonische Befragung (CATI) in deutscher, französischer und luxemburgischer Sprache
<b>Stichprobe</b>	2013 : 1570, 2014 : 1532, 2015 : 1526
<b>Fragen 2013</b>	Sind Sie zufrieden mit Ihrer Arbeit? Sind Sie zufrieden mit dem Arbeitsklima auf Ihrer Arbeit? Sind Sie zufrieden mit den Arbeitsbedingungen auf Ihrer Arbeit? Würden Sie, wenn Sie die Wahl hätten, noch einmal in Ihrem Betrieb/Ihrer Institution arbeiten?
<b>Fragen 2014/2015</b>	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? Würden Sie Ihren Betrieb als Arbeitgeber an andere Arbeitnehmer weiter empfehlen?
<b>Cronbach's Alpha der Skala</b>	2013 : .80 2014 : .83 2015 : .79

**Université du Luxembourg  
Research Unit INSIDE**

Philipp.Sischka@uni.lu  
Tél. : 466644 9782

Georges.Steffgen@uni.lu  
Tél. : 466644 6644

**Chambre des salariés**

David.Büchel@cfsl.lu  
Tél. : 27494 306

Sylvain.Hoffmann@csl.lu  
Tél. : 27494 214