

Auswertung der Befragung des nichtwissenschaftlichen Personals der Universität Trier 2004

1. Durchführung und Erfolg der Erhebung

564 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurde Ende Januar 2004 der Fragebogen zugeleitet. Die Befragung endete Anfang März 2004. Während dieser Zeit wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch eine Information des Personalrates, einen Hinweis im Newsletter POE sowie in den Hausmitteilungen zusätzlich zur Abgabe des Fragebogens motiviert.

285 Fragebogen wurden ausgefüllt und für die Auswertung elektronisch erfasst. Dies ergibt eine Rücklaufquote (das Verhältnis von ausgegebenen zu ausgefüllten Fragebogen) von 50%. Nach Angaben der Arbeitsstelle für Verwaltungsbefragungen der Verwaltungshochschule Speyer (AfV) liegen die allermeisten vergleichbaren Mitarbeiterbefragungen deutlich unter 50 % Rücklaufquote. Die Befragung an der Universität Trier kann entsprechend als Erfolg gewertet werden.

Die AfV hat im Jahr 2001 in der saarländischen Landesverwaltung eine Mitarbeiterbefragung bei 21 Dienststellen durchgeführt. Die Universität Trier hat sich in weiten Teilen an dem dort verwandten Fragebogen orientiert, vor allem, um einen Vergleichsmaßstab für die eigenen Ergebnisse zu haben.

2. Repräsentativität der Befragung

Der Rücklauf ist weitgehend als repräsentativ für die Gesamtheit des nichtwissenschaftlichen Personals zu werten bezüglich der statistischen Merkmale (Übersicht 1). Bemerkenswert ist die hohe Zahl von Personen, die bei den statistischen Fragen keine Angaben gemacht haben, offensichtlich aus Sorge um die Sicherstellung der Anonymität.

Übersicht 1

Statistische Angaben zur Grundgesamtheit und zum Rücklauf

MitarbeiterInnen absolut:	angeschrieben:	geantwortet haben:	
		auswertbar:	keine Angaben:
	564	285	--
davon jeweils in %:			
unter 35 Jahre	17,9	12,7	
35 – 49 Jahre	46,4	55,0	
50 und älter	35,8	32,3	8,8
weiblich	65,1	71,2	
männlich	34,9	28,8	7,4
Vollzeit	61,8	61,2	
Teilzeit	38,2	38,8	6,0
befristet beschäftigt	16,7	13,9	
unbefristet beschäftigt	83,3	86,1	6,3
Dauer der Tätigkeit:			
unter 5 Jahre	21,7	19,5	
5 – 10 Jahre	17,7	17,1	
11 – 15 Jahre	22,9	29,6	
16 – 20 Jahre	9,9	10,9	
21 – 25 Jahre	10,4	10,5	
über 25 Jahre	17,4	12,5	9,8
einfacher Dienst (einschl.Azubi)	14,4	14,7	
mittlerer Dienst	54,7	53,5	
gehobener Dienst	21,5	26,4	
höherer Dienst	9,4	5,4	5,4
Angehörigkeit zu Funktionsebenen			15,4
Allgemeine Verwaltung	22,6	24,6	
Technische Verwaltung	10,8	8,3	
Universitätsbibliothek	18,6	20,1	
Univ.Rechenzentrum	5,7	2,3	
Fachbereiche	42,4	44,7	7,4

Bei den Merkmalen „Altersstruktur“, „Geschlecht“, „Beschäftigungsumfang“ sowie bisherige „Dauer der Tätigkeit der Universität“ sind die Abweichungen zwischen Grundgesamtheit und auswertbaren Fragebögen relativ gering. Jüngere MitarbeiterInnen antworten etwas weniger häufig, Frauen etwas mehr als Männer – beides ist auch aus anderen Befragungen bekannt.

Auffällig ist dagegen, dass die MitarbeiterInnen im höheren Dienst sich deutlich weniger an der Befragung beteiligt haben, als es ihrem Anteil entspricht.

Bei den Organisationseinheiten fällt die extrem geringe Beteiligung des Rechenzentrums auf, die eine gesonderte Betrachtung dieser Gruppe ausschließt.

Den Raum für persönliche Anmerkungen hat leider kaum jemand genutzt, d.h. offene Fragen und vermisste Themenbereiche oder allgemeine Anregungen wurden im Rahmen dieser Befragung nicht geäußert.

In der folgenden Zusammenfassung der Ergebnisse wird vor allem auf die durchschnittliche Beurteilung abgehoben. Die genauen Werte sind der Randauszählung in Teil 1 zu entnehmen. Zur besseren Orientierung wird auf die Nummerierung im Fragebogen hingewiesen.

3. Zentrale Merkmale der Tätigkeit

Vor den Einzelergebnissen sollen zusammenfassend wichtige Fragestellungen und deren Bewertung präsentiert werden.

a) Allgemeine Zufriedenheit mit der aktuellen Tätigkeit (Frage 1.3)

Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der aktuellen Tätigkeit haben nur 90 % der Befragten beantwortet, bei anderen Befragungen der AfV waren es über 95 %. Im Durchschnitt ergibt sich ein Zufriedenheitswert von 4,7, der über dem sich als „akzeptabel“ interpretierbaren mittleren Wert von 4 liegt und der damit im Mittel Zufriedenheit signalisiert. Etwa 62 % haben Werte zwischen 5 und 7 angekreuzt. Der Mittelwert entspricht dem Ergebnis der als allgemeiner Vergleichsmaßstab herangezogenen Befragung der saarländischen Landesverwaltung. Aus anderen Befragungen ist allerdings bekannt, dass hier in der Regel Werte um ca. 5,0 bis 5,1 erzielt werden. Ob dies teilorganisationsspezifisch oder auf bestimmte Gruppen der Befragten zurückführen ist, wird die weitere Auswertung zeigen müssen.

b) Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima im unmittelbaren Arbeitsumfeld (Frage 2.7)

Hier wird ein sehr hoher Durchschnittswert von 5,15 als Zufriedenheitsgrad ermittelt. Dies liegt über den vergleichbaren Befragungen (Saarland 4,96, andere Befragungen schwanken zwischen 4,7 und 5,1).

c) Zufriedenheit mit dem unmittelbaren Vorgesetzten (Frage 3)

Der Mittelwert der Zufriedenheit mit den direkten Vorgesetzten liegt (berechnet aus den Einzelnoten bei Frage 3) bei 4,7. Die vergleichbare Auswertung im Saarland ergab einen leicht höheren Wert von 4,8. Nur wenige Mitarbeiter haben kein Urteil über ihre Vorgesetzten abgegeben, nur bei einzelnen Fragen gab es Bedenken oder Schwierigkeiten, hier zu urteilen (hierzu später mehr). Die späteren Detailuntersuchungen werden zeigen, ob die Bedeutung des Vorgesetztenverhaltens für die allgemeine Zufriedenheit der Beschäftigten mit ihrer Tätigkeit wesentlich ist (Ziffer a).

Zwischenfazit:

Die bisherigen zusammenfassenden Ergebnisse haben gezeigt, dass die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität Trier im Vergleich mit anderen Verwaltungen auf einem normalen Niveau liegt, Abweichungen nach oben oder unten bewegen sich im üblichen Schwankungsbereich.

4. Zentrale Merkmale der Arbeitssituation

a) Arbeitsbelastung (Frage 1.5)

Die Frage nach der persönlichen Arbeitsbelastung (Frage 1.5) wurde mit einem Durchschnittswert von 5,2 beantwortet. 73 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen die persönliche Arbeitsbelastung als hoch ein (= 5 und höher). Interessanterweise liegt dieser Wert bei anderen Behörden im Regelfall höher (Saarland 5,74, in anderen Behörden zwischen 5,4 und 6,1).

b) Überforderung/Unterforderung (Frage 1.6)

Bei der Frage nach der Überforderung oder Unterforderung (Frage 1.6) sind drei bemerkenswerte Angaben festzustellen: quantitativ fühlt sich ein Viertel der Befragten überfordert, qualitativ dagegen etwa ein Drittel unterfordert. Sowohl quantitativ als auch qualitativ überfordert fühlen sich nur 3 Personen (1 %), d.h., es sind nur Einzelfälle.

c) Gründe der quantitativen Überforderung (Frage 1.7 – Mehrfachnennungen)

Hier wurden organisatorische Defizite, Zeitdruck und vor allem die Personalausstattung als Ursachen am häufigsten genannt.

5. Einzelmerkmale der Tätigkeit

Im Rahmen der Befragung wurde anhand von 23 Merkmalen erfragt, was den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit wichtig erscheint und – damit kontrastierend – in welchem Umfang dies am realen Arbeitsplatz gewährleistet ist.

Die zusammenfassenden Ergebnisse der Fragen 1.1 und 1.2 sind der folgenden Graphik 1 zu entnehmen. Es zeigt sich, dass nur 4 der 23 Merkmale als weniger wichtig betrachtet werden, bei allen anderen liegt der Durchschnittswert zum Teil deutlich über dem Mittelwert von 5,5 – meist schwankt er um den Wert 6.

Bei der Frage nach der Verwirklichung am realen Arbeitsplatz liegen die Werte naturgemäß niedriger. Dies ist ein zunächst durchaus normales Phänomen. Besonders stark sind die Differenzen zwischen Anspruch und Wirklichkeit bei 3 bzw. 4 Merkmalen: dabei geht es einmal um die Frage der Aufstiegsmöglichkeiten, zum anderen um die leistungsgerechte Bezahlung, zum dritten um die Möglichkeit, Initiative zu entwickeln und eigene Ideen zu verwirklichen (geringer, aber immerhin noch deutlich ausgeprägt ist die Diskrepanz bei dem Merkmal „Beitrag zur persönlichen Weiterentwicklung“).

Vor allem die erstgenannten drei Merkmale finden sich auch bei einem Vergleich mit den Ergebnissen der Befragung in den saarländischen Landesverwaltungen (Graphik 2). Offensichtlich handelt es sich um ein Strukturproblem der Verwaltungsbereiche bzw. des öffentlichen Dienstes. Dabei gibt es zwei kleinere Unterschiede: Während bei den Mitarbeitern der Universität Trier die Diskrepanz vor allem bei der Frage der Aufstiegsmöglichkeiten gesehen wird, wird bei den Mitarbeitern der saarländischen Landesverwaltung das Thema leistungsgerechte Bezahlung deutlicher herausgestellt. Die Chance, eigene Ideen zu verwirklichen, wird bei beiden Befragungen in etwa gleich negativ eingeschätzt.

Die persönlichen Einschätzungen zur Arbeitssituation am Arbeitsplatz (Frage 1.4) sind Graphik 3 zu entnehmen.

Die Antworten zeigen zunächst, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universität weit überwiegend sich für gut qualifiziert halten, motiviert sind (und nicht ihre Zeit absitzen), gerne arbeiten und dies auch selbstbewusst tun (keine Angst). Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben „Lust auf Abwechslung“, allerdings ist auch das Bestreben, möglichst Fehler zu vermeiden, deutlich ausgeprägt.

Im Vergleich zu den entsprechenden Ergebnissen der Befragung der saarländischen Landesverwaltung schneidet die Universität Trier hier relativ gut ab.

6. Information und Kommunikation

Der Informationsgrad ist im Durchschnitt zufriedenstellend (Frage 2.2). Dies betrifft sowohl das unmittelbare Arbeitsumfeld als auch die Universität (Mittelwerte beide bei 4,4). Auffallend ist hier allerdings die starke Schwankung bei den Antwortangaben, es muss also Bereiche geben, in denen eine sehr gute Information herrscht, aber auch andere, in denen sie eher unbefriedigend ist.

Am größten ist der (zusätzliche) Informationsbedarf bezüglich der Beurteilung durch die oder den Vorgesetzten, aber auch in den anderen Bereichen wird der Wunsch nach mehr Information deutlich (Frage 2.3). Dies hängt offensichtlich nicht damit zusammen, dass nicht genug Besprechungen stattfinden. Hier ist eher die Tendenz, die Anzahl der Besprechungen beizubehalten oder allenfalls leicht zu erhöhen (Frage 2.4).

7. Arbeitsbedingungen

Zufriedenheit mit den **organisatorischen Arbeitsabläufen** (Frage 2.1) im unmittelbaren Arbeitsumfeld

Bei diesen Angaben zeigt sich nun ein deutlich anderes Bild: die Zufriedenheit mit den organisatorischen Arbeitsabläufen beträgt im Mittel nur 4,15. Dabei sind die Wertungen 3 – 6 alle etwa gleich stark belegt, d.h. es gibt Bereiche, in denen man mit den organisatorischen Arbeitsabläufen sehr zufrieden ist, aber auch andere, wo man eher indifferent oder unzufrieden ist.

Die vor kurzem eingeführte **Gleitzeitregelung** (Frage 2.5) wird von fast 80 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Noten 6 oder 7 bewertet, knapp die Hälfte würde die Gleitzeiten gerne noch flexibler gestalten und/oder gerne teilweise zu Hause unter Beibehaltung des Arbeitsplatzes in der Dienststelle arbeiten.

Die **Service-Orientierung** (Frage 2.6) des jeweiligen Sachgebietes/Faches wird außerordentlich hoch eingeschätzt; hervorstechend sind die Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Qualifikation, Beratung und Handeln im Interesse der Studierenden, Bediensteten und Dritten. Gegenüber den Vergleichswerten der saarländischen Landesverwaltung werden hier fast durchgängig bessere Noten vergeben.

Die **Arbeitsbedingungen am Arbeitsplatz** (Frage 4) werden differenziert bewertet. Während die Räumlichkeiten im Durchschnitt mit Noten von über 5 bewertet werden, sinkt dies hinsichtlich Sauberkeit, Belüftung und Raumklima auf Werte um 4 Punkte ab. Aus Vergleichsuntersuchungen (wie dem Saarland) ist bekannt, dass diese in der Regel alle um 4 – also zufriedenstellend – beurteilt werden.

8. Führungs-/Vorgesetztenverhalten (Frage 3)

Auf die insgesamt zumindest zufriedenstellende Bewertung des Führungs- und Vorgesetztenverhaltens wurde bereits früher kurz eingegangen. Bei den einzelnen der insgesamt 27 aufgeführten Merkmalen zeigt sich aber ein sehr differenziertes Bild:

Sehr positiv bewertet mit Noten um 5,5 im Durchschnitt werden die Merkmale

- lässt Spielraum für eigenständiges Arbeiten
- baut auf meine Eigeninitiative
- kritisiert mich nicht ungerechtfertigt
- stellt meine Leistung nicht als seine dar
- wird von mir als Autorität geachtet
- hat ausgezeichnete Fachkenntnisse.

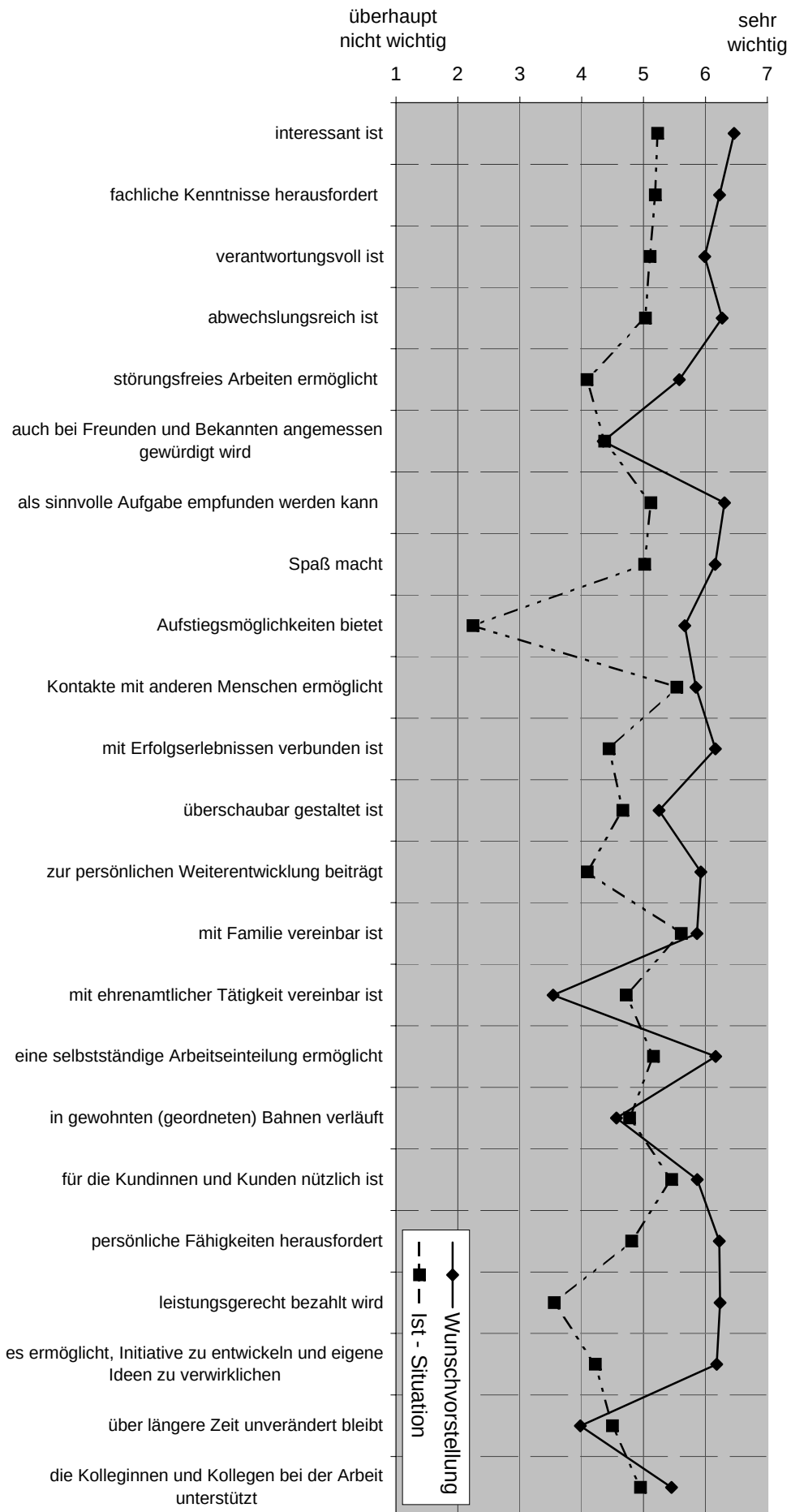
Diesem sehr positiven Ergebnis stehen aber auch andere Merkmale gegenüber, die auf starke Unterschiede im Führungsverhalten hinweisen, da bei den Einzelurteilen ein sehr breites und ausgewogenes Spektrum von sehr guten und schlechten Noten nebeneinander steht. Dies trifft insbesondere die folgenden Merkmale:

- fördert mein berufliches Fortkommen
- fördert meine persönliche, fachliche Entwicklung
- ist bereit, sich von mir kritisieren zu lassen
- gibt mir Rückmeldungen über meine Leistungen
- fördert die Zusammenarbeit der Mitarbeiter
- informiert mich umfassend
- motiviert mich durch sein Engagement
- meistert Konflikte souverän
- bezieht mich in Entscheidungen ein.

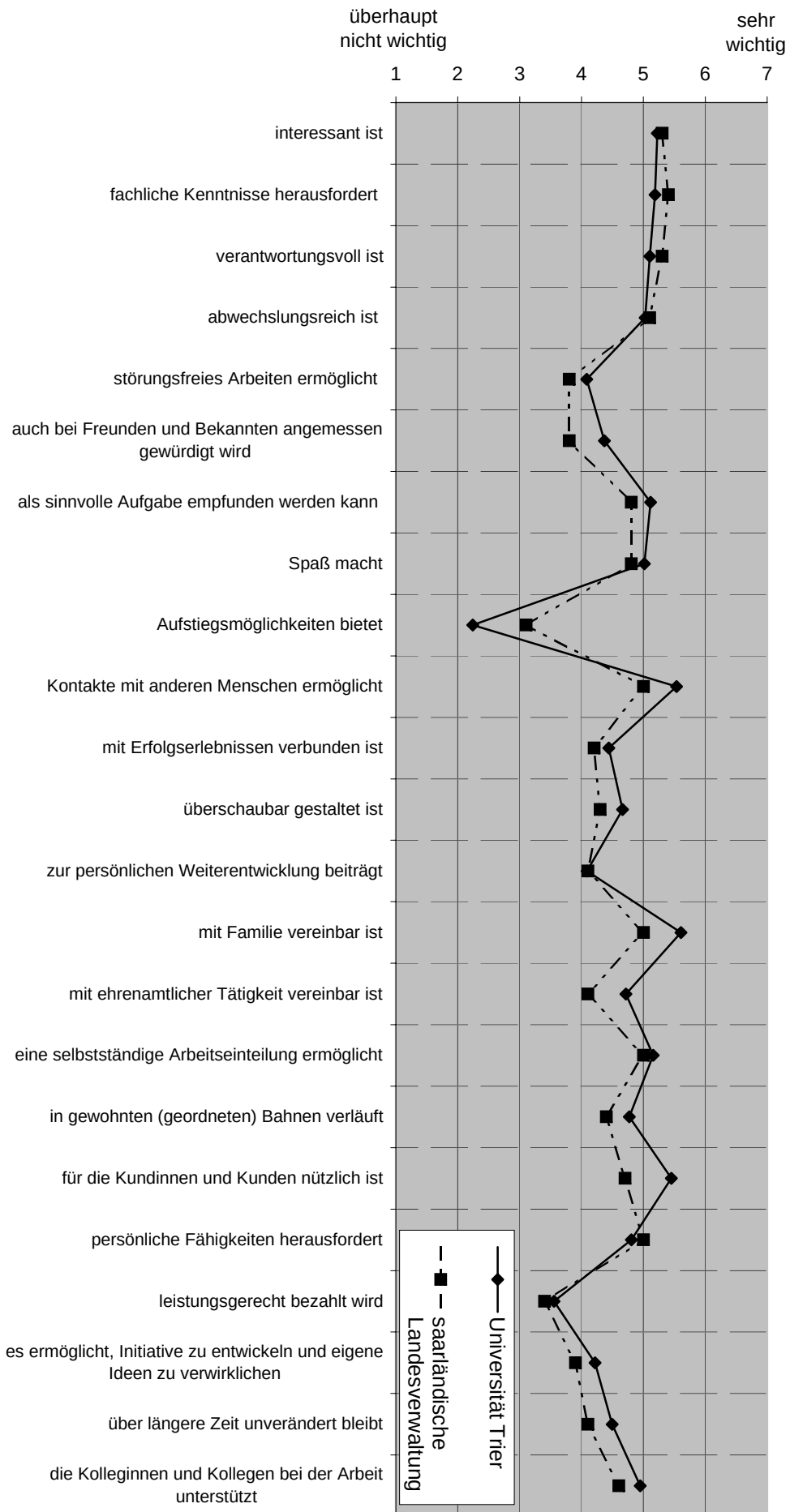
Diese Ergebnisse sind nicht ungewöhnlich, sowohl im Positiven wie im Negativen finden sie sich auch bei der Untersuchung der saarländischen Landesverwaltung (Graphik 4).

Inwieweit sich hier deutliche Differenzierungen hinsichtlich der Organisationseinheiten oder statistischer Merkmale zur Person ergeben, muss die weitere Auswertung zeigen.

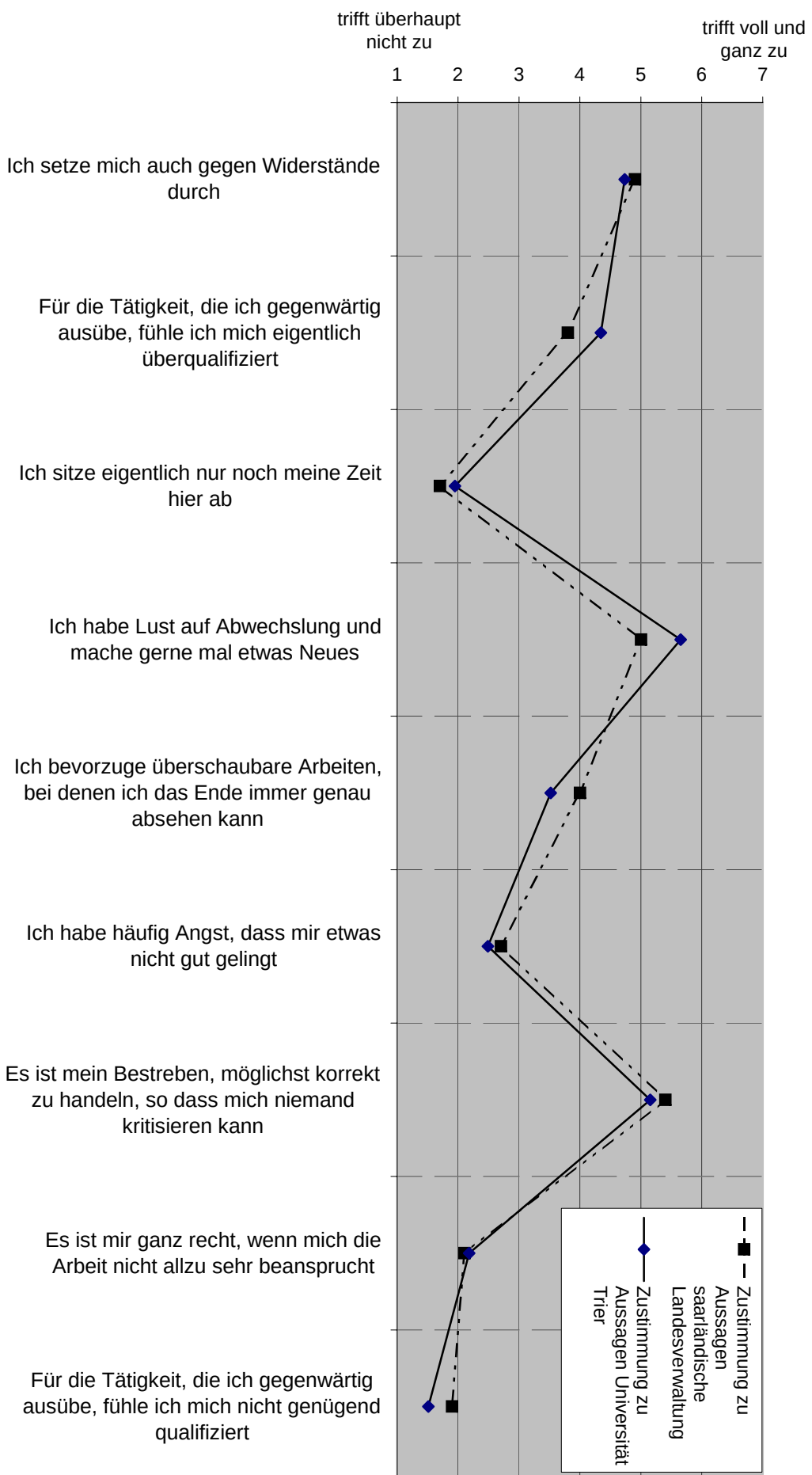
Graphik 1: Gegenüberstellung Ist und Soll der Bedeutung von Tätigkeitsmerkmalen an der
Universität Trier (Frage 1.1 und 1.2)



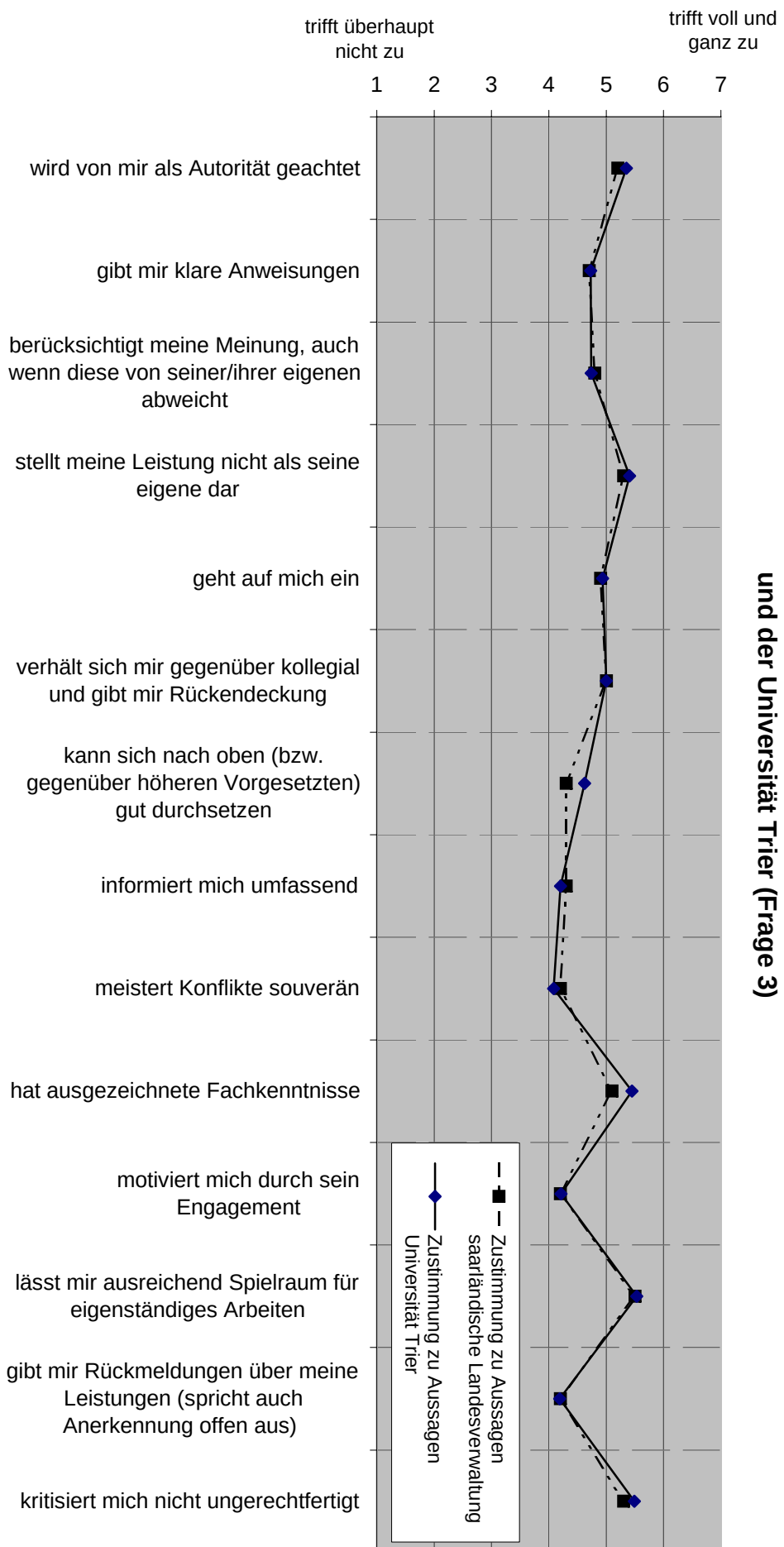
Graphik 2: Vergleich der Bedeutung von Tätigkeitsmerkmalen (hier: Ist-Situation) zwischen der saarländischen Landesverwaltung und der Universität Trier (Frage 1.2)



Graphik 3: Vergleich der Selbsteinschätzung der Mitarbeiter zwischen der saarländischen Landesregierung und der Universität Trier (Frage 1.4)



Graphik 4a: Vergleich des Führungs-/ Vorgesetztenverhaltens zwischen der saarländischen Landesverwaltung und der Universität Trier (Frage 3)



Graphik 4b: Vergleich des Führungs-/ Vorgesetztenverhaltens zwischen der saarländischen Landesverwaltung und der Universität Trier (Frage 3)

