

SALÄRSTUDIE

Wie steht es um die Arbeitszufriedenheit im FM?

» «Ich bin zufrieden, wenn meine nächste Ehe die Haltbarkeit von Joghurt überdauert», soll Elizabeth Taylor gesagt haben. Die Zufriedenheit generell wie auch die Arbeitszufriedenheit ist immer das Resultat eines Soll-Ist Vergleichs. Diesen Vergleich machten auch die Teilnehmenden unserer Salärstudie.

Autor: Daniel von Felten

Was erwarte ich als Soll und was nehme ich als Ist wahr? Werden meine Erwartungen erfüllt oder übertroffen, bin ich mehr oder weniger zufrieden. Werden die Erwartungen nicht erfüllt, dann bin ich in der Regel unzufrieden. Und alles ist sehr individuell, sowohl die Erwartung an das Soll, wie man bei den Ehe-Erwartungen von Elizabeth Taylor sieht, als auch die Wahrnehmung des Ist. Sogar wenn die Differenz aus Soll und Ist bei zwei Personen die gleiche wäre, und das ist sehr spannend, dann bedeutet das nicht automatisch, dass bei beiden die gleiche Zufriedenheit daraus resultiert (siehe dazu auch das C/D Paradigma von Simon/Homburg 1997). Also eine ziemlich verzwickte Situation. Trotzdem, es gibt mindestens zwei wichtige Gründe weshalb wir uns mit der Arbeitszufriedenheit befassen sollten.

1. Für uns selbst und unser Umfeld: wir verbringen einen grossen Teil des Tages und unseres Lebens mit der Arbeit. Die Zufriedenheit bei der Arbeit hat somit unmittelbar einen Einfluss auf unsere Lebensqualität und die Lebensqualität unseres unmittelbaren Umfeldes.
2. Für das Unternehmen: schon Aristoteles sagte, «Freude an der Arbeit lässt das Werk trefflich gera-

Die Zufriedenheit hinsichtlich Aufstiegsmöglichkeiten liegt bei Frauen tiefer als bei Männern. Das gilt es zu verbessern.



ten». Heskett et al. (2008) haben mit der Service Profit Chain aufgezeigt, dass die Zufriedenheit der Mitarbeitenden die Zufriedenheit der Kunden wesentlich beeinflusst und diese ist wiederum eine unabdingbare Voraussetzung für den längerfristigen ökonomischen Erfolg einer Unternehmung. Ein Vorbehalt ist beim Wirkungszusammenhang trotzdem angebracht, so kann man auch als unzufriedener Mitarbeiter eine gute Leistung erbringen, wird dann gelobt, belohnt und erhält mehr Freiraum und deshalb ist man zufrieden, was wiederum auf die Leistung einen positiven Einfluss hat. Wie auch immer. Nebst diesen Auswirkungen hat es auch Auswirkungen auf den Absentismus und die Fluktuation der Mitarbeitenden sowie auf die Gewinnung von neuen Mitarbeitenden.

Nun, wie steht es mit der Arbeitszufriedenheit von Fach- und Führungskräften im FM? Um es vorweg zu nehmen – ziemlich gut. Die Arbeitszufriedenheit ist wegen deren enormen Bedeutung wohl eines der am meisten beforschten Themen, sowohl von der Wissenschaft wie auch von den Unternehmungen selbst. Dementsprechend gibt es verschiedenste Theorien zur Arbeitszufriedenheit und Motivation und noch mehr Ansätze, um diese zu messen. Einen kurzen guten Überblick findet man unter anderem bei Haaraus, B. auf www.arbeitszufriedenheit.net.

Wir haben die Arbeitszufriedenheit begleitend zur FM-Salär und Branchenstudie bei Fach- und Führungskräften im FM im Jahr 2020 erhoben, mit einer Frage zur gesamthaften Arbeitszufriedenheit sowie mit weiteren 13 Fragen, welche die Arbeitszufriedenheit beeinflussen. Es wurde jeweils gefragt, wie stark man den Behauptungen zustimmt. Beantworten konnte man die Frage auf einer 5-er Likert-Skala von *gar nicht*, welchem wir einen Wert von 1 zugewiesen haben, bis *voll und ganz* mit einem Wert von 5. Die Fragen wurden von über 700 Teilnehmenden beantwortet.

Abbildung 1 zeigt die Mittelwerte. Die gesamte Zufriedenheit mit der Aussage «Gesamthaft gesehen bin ich mit meiner beruflichen Situation sehr zufrieden» wurde mit einem Mittelwert von 4.2 beantwortet. Überdurchschnittlich zufrieden ist man im Facility Management mit:

- dem Inhalt der Arbeit selbst, spricht man findet die eigene Tätigkeit interessant (4,6)
- dem Entscheidungsfreiraum und der Zusammenarbeit im Team, ausserdem erhielt man in den letzten Jahren Gelegenheit, Neues zu lernen (4,5)
- der zwischenmenschlichen Arbeitsatmosphäre am Arbeitsplatz selbst (4,4)
- dass der Arbeitsplatz in absehbarer Zukunft sicher ist und man stolz ist, in dieser Firma zu arbeiten (4,3)

Unterdurchschnittlich zufrieden ist man mit den Aufstiegsmöglichkeiten (3,5), dem Lohn (3,7) sowie der Orientierung in der Arbeit durch den Vorgesetzten (3,8).

Bis auf den vorteilhaften Arbeitsweg haben alle diese Faktoren einen sogenannten signifikanten Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit. Interessant ist, dass dabei die Aufstiegsmöglichkeiten sowie der Stolz in der Firma zu arbeiten beide mit einem Korrelationskoeffizienten nach Pearson von über 0,53 einen sehr starken Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit aufweisen. Die Zufriedenheit bezüglich dem Stolz in der Firma zu arbeiten ist mit einem Mittelwert von 4,3 gut, jedoch weisen die Aufstiegsmöglichkeiten mit einem Mittelwert von lediglich 3,5 noch ein grosses Potenzial auf.

Wenn man die Resultate über das Alter der Teilnehmenden vergleicht, dann fällt auf, dass die über 50-jährigen mit (4,4) am zufriedensten sind. Die Jungen bis 30 schätzen es, im FM viel Neues zu lernen (4,7).

UNTERSCHIEDE NACH AUFGABENGEBIETEN, STELLUNG ODER BRANCHE?

Bei näherer Betrachtung lassen sich keine Unterschiede nach Aufgabengebieten feststellen. Je höher die Stellung im Unternehmen, desto zufriedener sind die Befragten:

- Sach-Fachbearbeitung (4,0)
- unteres Kader (4,1)
- mittleres Kader (4,2)
- oberes Kader/GL (4,4)
- am zufriedensten sind mit (4,8) die Selbstständigerwerbenden.

Interessant sind die Unterschiede bei den Branchen (Abbildung 2). In den Wirtschaftszweigen Facility Services/Management sowie Gesundheits- und Sozialwesen arbeiten mit je über 200 Mitarbeitenden über die Hälfte der 788 Befragten. Der Mittelwert über alle Befragten liegt bei 4,2 also nahe bei diesen beiden Branchen. Überdurchschnittlich zufrieden mit der Arbeit ist man in den Branchen Information/Kommunikation/Informatik (4,6), Bildungswesen/Forschung (4,5) und Finanz- und Versicherungsdienstleistungen (4,4). Negativ fallen die Wirtschaftszweige Architektur-/Ingenieurbüros und Hotellerie/Gastronomie/Catering ab.

WERTE IM VERGLEICH MIT ANDEREN FACH- UND FÜHRUNGSKRÄFTEN

Wenn wir die Ergebnisse mit denjenigen der FH-Lohnstudie von 2019 vergleichen, wo wir die gleichen Fragen an über 7000 FH-Absolventinnen und -Absolventen der gesamten Schweiz stellten, fällt auf: die Zufriedenheitswerte sind im FM erfreulicherweise durchs Band besser. Die Gesamtzufriedenheit ist da-

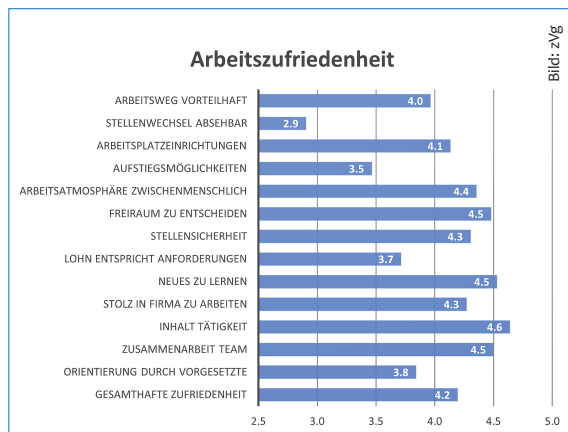


Abbildung 1: Arbeitszufriedenheit.

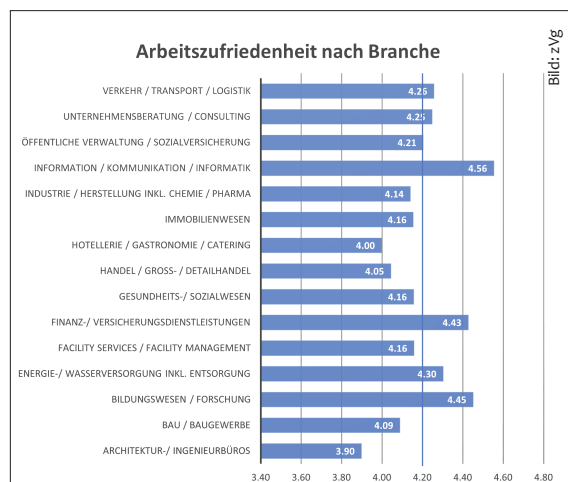


Abbildung 2: Arbeitszufriedenheit nach Branche.

bei um 0,2 Punkte höher. Den grössten Unterschied sehen wir bei den Aufstiegsmöglichkeiten, welche unter den FH-Absolventinnen und -Absolventen eine tiefe Zufriedenheit von 3,2 zeigt – auch bei den Facility Manager liegt diese Zahl tief, jedoch mit 3,5 um 0,3 Punkte höher.

Fast hätte ich es vergessen, bei all dem Lob für die FM-Branche. Es gibt zumindest noch einen Tadel – und zwar betrifft das die Zufriedenheit mit den Aufstiegsmöglichkeiten und Beförderungsaussichten, die bei den Frauen mit einem Wert von 3,3 um 0,3 Punkte schlechter ist als bei Männern im FM. Die Tatsache, dass dieser Wert unter FH-Absolventinnen der FH-Lohnstudie mit 3,1 noch tiefer lag, sollte nicht davon abhalten, hier mehr zu tun.



Daniel von Felten
Dozent BWL & Services-Marketing, F&E Service Value Management, Koordinator Internationale Beziehungen, Institut für Facility Management, ZHAW.

QUELLEN

- Haarhaus, Benjamin, Online Plattform www.arbeitszufriedenheit.net
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, J., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. Harvard Business Review, 72(2), 164-170.
- Simon, H., Homburg C. (1997). Kundenzufriedenheit. Konzepte, Methoden, Erfahrungen. Wiesbaden: Gabler.