

Frage zu Projekt:

Erwerbstätigenbefragung 2011/2012

Thema der Frage:

Arbeit & Beruf/ Arbeitssituation & Berufstätigkeit

Konstrukt:

Anforderungsniveau im Beruf

Fragetext:

Fühlen Sie sich in Ihrer beruflichen Tätigkeit in der Regel den Anforderungen durch die Arbeitsmenge bzw. das Arbeitspensum gewachsen, eher überfordert oder eher unterfordert?

Antwortkategorien:

Gewachsen
Eher überfordert
Eher unterfordert

Eingesetzte kognitive Technik/en:

Paraphrasing, Comprehension Probing.

Befund zur Frage:

Zehn der fünfzehn Testpersonen geben an, den Anforderungen durch die Arbeitsmenge bzw. das Arbeitspensum gewachsen zu sein, zwei Testpersonen fühlen sich "eher überfordert", eine "eher unterfordert".

Zwei Testpersonen konnten sich nicht zuordnen und kommentierten die Frage wie folgt: "*gewachsen bis eher überfordert, weil ich nicht voll arbeite*" (TP 01) bzw. "*zwischen gewachsen und überfordert. Das schwankt*" (TP 11).

Die Ergebnisse eines Probings – "Bitte beschreiben Sie, was Sie unter dem Begriff ‚Anforderungen durch die Arbeitsmenge bzw. das Arbeitspensum‘ verstehen." – lassen Zweifel

daran zu, dass die Frage richtig verstanden wird. Darüber hinaus gibt es äußerst unterschiedliche Definitionen des Begriffs; wir geben Sie im folgenden im Originaltext wieder, da letztendlich nur der Auftraggeber entscheiden kann, ob die angeführten Definitionen dem Begriff "Anforderungen der beruflichen Tätigkeit im Hinblick auf die Arbeitsmenge bzw. das Arbeitspensum" gerecht werden (kursiv diejenigen Definitionen, die aus unserer Sicht nicht angemessen sind, und das sind die meisten):

- *"Das ist eben die Verdichtung der Aufgaben, also wie viele einzelne Tätigkeiten, Uhrzeit einhalten"* (TP 01)
- *"Arbeitsmenge und Arbeitspensum ist einfach der Takt. Kann ich in der mir vorgegebenen Zeit, also meinem Stundenpensum, das, was ich leisten soll, abarbeiten. Das ist einfach die Taktzahl."* (TP 02)
- *"Durch gewisse Umsatzvorgaben bin ich gezwungen, oder muss ich den ganzen Tag über gucken, dass ich die richtigen Kunden finde um die Umsätze auch machen zu können. Und dadurch entsteht ein unglaublicher Arbeitsdruck."* (TP 03)
- *"Die Anforderungen bei mir beziehen sich darauf, was hat ein Kunde und was will er. Bei eine Finanzanalyse, die ich mache. Mache ich die jetzt oder gehe ich nach 2 Kriterien vor. Einmal das Sachgeschäft wie Haus- und Haftpflicht, Auto-, Unfall- und Rechtsschutz. Oder die Lebensabsicht mit Rente. Geht es nur um Sachgeschäft habe ich relativ wenig zu tun, habe ich wenig Anforderung. Geht es aber um die Lebenssituation abzusichern, ist auch ein ganz anderer Aufwand zu betreiben, weil ich hier viel detaillierter arbeiten muss. Weil diese Verträge auch unterschiedliche Laufzeiten haben."* (TP 04)
- *"Dass ich immer wieder zurückfinde zu dem, was ich gerade gemacht habe, wenn es mal geklingelt hat. Das ich nicht im Chaos versinke. Dass ich sortiere, delegiere."* (TP 05)
- *"Dass ich die Arbeit, die mir vorgegeben wird, dass ich die schaffe. Dass das im Rahmen bleibt, dass ich nicht überfordert werde"* (TP 06)
- *"Auch wieder das gleiche. Ich habe am Tag so und so viele, die muss ich anrufen und das sollte ich an dem Tag auch geschafft haben."* (TP 07)
- *"Das ist eigentlich wieder die erste Frage."* (TP 08)
- *"Das ist bei uns nicht in Worte zu kleiden, da wir keine Stückzahl oder so vorweisen. Bei uns gibt es ein Pensum was erwartet wird. Wenn ich 5 Projekte habe, dann erwartet man, dass ich die in einer bestimmten Zeit erledige."* (TP 09)
- *"Ergibt sich das nicht schon aus der Frage vorher? Ich habe das Gefühl, dass wir uns dauernd im Kreis drehen?"* (TP 11)
- *"Ich soll eigentlich alle Geschäftsvorfälle zeitnah und korrekt bearbeiten entsprechend meiner Arbeitsanweisungen"* (TP 12)

- "Also wie viel ich in einer bestimmten Zeit erledigen muss." (TP 13)
- "Arbeitsmenge ist die Aufgabe, die am Tag bewältigt werden muss. Pensum, das was ich erreiche, das was ich am Tag schaffe" (TP 14)
- "Dass man sich da nicht zu viel vornimmt, dass es zu bewältigen ist" (TP 15)

Auffällig ist hier, dass mehrere Male darauf hingewiesen wird, dass diese Frage der vorhergehenden doch recht ähnlich oder mit ihr gleich sei (siehe TP 07, TP 08 und, besonders anschaulich TP 11: "*Ich habe das Gefühl, dass wir uns dauernd im Kreis drehen*").

Empfehlungen:

Empfehlung zu den Fragen 8-10:

Zunächst einmal wäre zu entscheiden, ob trotz der Ergebnisse des Paraphrasierens und der Probing's an Fragen 8-10 festgehalten werden soll. Wenn dies der Fall sein sollte, schlagen wir folgende Änderungen vor: Die Fragen sollten sprachlich verändert und zusammengepackt werden, damit die Frage etwas kompakter wird und die langen Texte nicht immer wiederholt werden müssten:

- a) Fühlen Sie sich in Ihrer beruflichen Tätigkeit den Anforderungen an Ihre fachlichen Kenntnisse und Fähigkeiten in der Regel gewachsen – eher überfordert – eher unterfordert?
- b) Und fühlen Sie sich den Anforderungen durch die Arbeitsmenge bzw. das Arbeitspensum in der Regel gewachsen – eher überfordert – eher unterfordert?
- c) Und fühlen Sie sich den Anforderungen an Ihr persönliches Leistungsvermögen in der Regel gewachsen – eher überfordert – eher unterfordert?

Da bei zwei Fällen der Hinweis "in der Regel" in der Frageformulierung offensichtlich nicht hinreichend deutlich geworden ist, sollte dieser Hinweis optisch verstärkt werden, z.B. durch Unterstreichung oder Fettdruck.