

Mandy Richter

Qualität und Motivation, Empirische Überprüfung der Zusammenhänge und Einflussmöglichkeiten

Einleitung

Qualität und Motivation – zwei Schlagworte, die sehr oft in Verbindung mit dem Erfolg eines Unternehmens genannt werden. So weist Winterkorn (in Bungard, Dorr, Oess, 1992) beispielsweise darauf hin, dass „der Erfolg eines Unternehmens im Prinzip von folgenden Faktoren bestimmt wird: Innovation, Produktivität und Qualität. In unserer Zeit, in der ein globaler Verdrängungswettbewerb stattfindet, kann Zweitrangigkeit bei jedem einzelnen Faktor den Markterfolg in Frage stellen“ (S.27). Und Kleinbeck (1996) stellt fest, „dass große Industrieorganisationen den Existenzkampf im weltweiten Wettbewerb ohne motivierte Mitarbeiter und deren optimalen Einsatz eigener Leistungsvoraussetzungen nicht gewinnen können“ (S.14).

In der Literatur lassen sich verschiedene Ansätze und Methoden finden, um einerseits die Qualität der Produkte und Prozesse zu verbessern und andererseits die Motivation der Mitarbeiter zu erhöhen. Zunehmend werden die beiden Faktoren dabei in direkten Zusammenhang gebracht und es wird postuliert, dass die Motivation ein entscheidender Einflussfaktor für die Qualität ist (vgl. Linnert, 1992; Bühner, 1993). Im organisatorischen Kontext spiegelt sich diese Theorie in verschiedenen Maßnahmen wieder, mit denen versucht wird, über eine Erhöhung der Motivation zum qualitätsbewußten Verhalten direkt die Qualität zu verbessern.

Die vorliegende Diplomarbeit verfolgt zwei Zielsetzungen: den Zusammenhang zwischen Qualität und Motivation in seinen wichtigsten Aspekten theoretisch zu beleuchten und die postulierten Zusammenhänge in der Praxis zu überprüfen.

Einleitend werden zunächst die beiden Faktoren Qualität (Kap.2) und Motivation (Kap.3) und ihre theoretischen Grundlagen dargestellt. Dies beinhaltet die Definition und die Erläuterung einiger verschiedener, für diese Faktoren relevanter Konstrukte sowie eine Darstellung des heutigen Forschungsstandes zu diesen beiden Themen. In Kapitel 2 wird darüber hinaus noch die Bedeutung des Menschen für die Qualität thematisiert, währenddessen im Kapitel 3 auf zwei ausgewählte Motivationstheorien ausführlicher eingegangen und abschließend erläutert wird, welchen Einfluss die Arbeitsmotivation auf die Leistung von Mitarbeitern hat.

Die Erkenntnis aus diesen beiden Kapiteln werden im 4.Kapitel auf die Motivation zum qualitätsbewussten Verhalten übertragen.

Vorgestellt werden, welche Faktoren das qualitätsbewusste Verhalten allgemein und die Motivation zu diesem Verhalten im Speziellen beeinflussen. Über diese Einflussfaktoren hinaus wird erläutert, wie die Motivation durch gezielte Trainingsmaßnahmen theoretisch und praktisch, am Beispiel von zwei personengebundenen Qualitätsfördermaßnahmen eines deutschen Automobilherstellers, gefördert werden kann.

Die Durchführung derartiger Maßnahmen im organisatorischen Kontext beinhaltet zugleich auch immer die Frage nach ihrer Wirksamkeit, d.h. erzielen die Trainingsbausteine die aus der Theorie abgeleiteten Effekte. Dies kann anhand einer Wirksamkeitsevaluation überprüft werden. Die Grundlagen einer solchen Evaluation werden in Kapitel 5 dargelegt. In diesem werden zunächst Begriffe Evaluation, Programmevaluation und Wirksamkeitsevaluation

erläutert sowie ein Rahmenkonzept für das Vorgehen bei einer Evaluation vorgestellt. Die theoretischen Ausführungen zur Wirksamkeitsevaluation werden auf die ausgewählten Trainingsmaßnahmen übertragen und schließen damit den Theorieteil dieser Diplomarbeit ab.

Zusammenfassend lassen sich aus den ersten fünf Kapiteln zwei Fragestellungen ableiten:
Sind die postulierten Zusammenhänge zwischen Qualität und Motivation auch in der Praxis gegeben?
Erzielen die ausgewählten Trainingsmaßnahmen die gewünschten Effekte?

Die Fragen bilden in Form konkreter Hypothesen die Grundlage der empirischen Untersuchung. Die Methodik dieser Untersuchung wird in Kapitel 6 beschrieben und beinhaltet die Vorstellung des Untersuchungsdesigns, eine Beschreibung der Stichprobe und die Erläuterung der Konstruktion des Datenerhebungsinstrumentes.

Die in dieser Untersuchung erhaltenen Daten werden ausgewertet und die Ergebnisse dieser Auswertungen werden im Kapitel 7 abgebildet. An diese Darstellung schließt sich im Kapitel 8 die Diskussion und Interpretation der Ergebnisse im Rahmen der zu prüfenden Hypothesen und des Untersuchungskontextes an.

In einem abschließenden Fazit (Kap.9) werden die in einer Diplomarbeit gewonnenen Erkenntnisse im Hinblick auf die zwei Zielsetzungen noch einmal kurz und prägnant zusammengefasst.